



UNODC

United Nations Office on Drugs and Crime

INTERVĪZIJAS VADLĪNIJAS



Saturs

Pateicība	3
Priekšvārds	4
1. Ievads	5
2. Jēdzienu definīcijas – dažādi ārstniecības darba apspriešanas veidi	5
3. Kas ir intervīzija.....	6
4. Intervīzijas priekšrocības.....	7
5. Noteikumi un vadlīnijas	8
6. Nodarbības vadītājs	10
7. Process	11
<i>Pielikums</i> Pārbaudes punktu saraksts intervīzijas vadītājiem	14

Pateicība

Šo vadlīniju autors ir Francs Trautmans (Franz Trautmann) no Trimbos Institūta: Nīderlandes Garīgās veselības un atkarības institūts.

Vadlīniju tapšanas gaitā tika izvedota arī Tehniskās izvērtēšanas grupa, kura vadlīnijas komentēja un sniedza priekšlikumus. Vēlos pateikties šīs grupas darbiniekiem par ieguldījumu: Aļonai Kurbatovai (Aljona Kurbatova) un Margitai Kūsai (Margit Kuus) no Igaunijas Veselības attīstības institūta, Sarmītei Skaidai no Rīgas Psihiatrijas un narkoloģijas centra un Emīlim Subatam (Emilis Subata) no Viļņas Atkarības centra. Tāpat nozīmīgu darbu veica Stefa Naujokiene no Žemaitijas Garīgās veselības centra un Sergejs Tiganiks (Sergei Tiganik) no Rietumtallinas Centrālās slimnīcas, kuri piedalījās šo vadlīniju pilotēšanā Lietuvā un Igaunijā.

UNODC projekta birojs Baltijas valstīs
2010

Priekšvārds

Vadlīnijas ir sagatavotas Apvienoto Nāciju Narkotiku un noziedzības biroja (UNODC) projekta „HIV/AIDS profilakse un aprūpe injicējošo narkotiku lietotāju vidū un ieslodzījuma vietās Igaunijā, Latvijā un Lietuvā” ietvaros. Projekts tika uzsākts 2006.gadā, un to finansē Nīderlandes valdība. Projekta mērķis ir izveidot atbilstošu vidi, lai veiksmīgi īstenotu HIV/AIDS profilakses un aprūpes pasākumus injicējošo narkotiku lietotāju vidū un ieslodzījuma vietās visās trīs Baltijas valstīs. Projekta aktivitātes vērstas uz nacionālās normatīvās bāzes sakārtošanu, kapacitātes celšanu un organizatoro struktūru pilnveidošanu.

UNODC projekta ietvaros ir uzsāktas jaunas metadona programmas, izstrādāti ārstēšanas protokoli un apmācīti speciālisti, kuri nodrošina narkotiku atkarības ārstēšanu. Lai atbalstītu personālu, kurš strādā iestādēs, kur tiek īstenota farmakoterapija ar metadonu, tika uzsāktas intervīzijas visās trīs Baltijas valstīs. Intervīzija ir „starpkoleģiāla” mācīšanās metode grupā, lai uzlabotu zināšanas, prasmes un savstarpējo sadarbību. Pēc vadlīniju izstrādāšanas un sākotnējās personāla apmācības, intervīzija tika pilotēta starp Igaunijas, Latvijas un Lietuvas metadona programmu darbiniekiem. Tās rezultāti liecina, ka šī metode ir piemērota un efektīva, lai risinātu ar pacientu ārstēšanu saistītus jautājumus un mācītos no kolēģiem.

Intervīziju var veikt ne tikai farmakoterapijas ar metadonu nodrošināšanā iesaistītajām personām, bet arī ieviest citās iestādēs, kur tiek veikta narkotiku atkarības ārstēšana vai sniegti pakalpojumi narkotiku lietotājiem, piemēram, narkotiku rehabilitācijas centros, šļirču maiņas punktos un ieslodzījuma vietās. Līdz ar to šīs vadlīnijas ir instruments, ar kura palīdzību personas vai organizācijas var izmantot intervīziju, lai uzlabotu pakalpojumu kvalitāti, kā arī pilnveidotu personāla prasmes un zināšanas.

*Signe Rotberga
Reģionālā projekta koordinatore*

1. Ievads

Šīs vadlīnijas ir paredzētas kā atbalsts personālam, kas sniedz farmakoterapijas pakalpojumus opioīdatkarīgiem slimniekiem Igaunijā, Latvijā un Lietuvā. Tās galvenokārt ir praktiskas vadlīnijas par to, kā šo pieeju izmantot multiprofesionālā komandā vai, tiekoties dažādu komandu speciālistiem. Intervīzija ļauj efektīvi izmantot komandā vai speciālistu grupā pieejamās speciālās zināšanas un pieredzi. Sākumā ir dots īss skaidrojums par dažādiem apspriežu veidiem, norādot to, kādu vietu starp tiem ieņem intervīzija (2. nodaļa); tam seko intervīzijas raksturojums (3. nodaļa) un kopsavilkums par šīs pieejas sniegtajām priekšrocībām (4. nodaļa). Tālāk tiek sniegtas praktiskas vadlīnijas, sākot ar noteikumu kopumu un intervīzijas nodarbību vadlīnijām (5. nodaļa). Turpmāk ir norādīts, kā izvēlēties vadītāju, kādam tam ir jābūt, kādi ir viņa/viņas uzdevumi un loma (6. nodaļa). Pēdējā nodaļā intervīzijas nodarbība tiek aprakstīta soli pa solim (7. nodaļa).

2. Jēdzienu definīcijas – dažādi ārstniecības darba apspriešanas veidi

Intervīzija ir viens no ārstniecības un aprūpes darba apspriešanas veidiem komandā, kuru lieto līdztekus **supervīzijai, komandas sanāksmēm** un **gadījumu apspriešanai**.

Komandas sanāksmes parasti ir veltītas divām tēmām, t. i., vadības jautājumiem (grupas darba organizēšanai/apstākļu radīšanai) un klientu ārstēšanas un aprūpes darba veicināšanai.

Gadījumu apspriešana ir pievēršanās konkrētam ārstēšanas gadījumam, situācijai un personālam, kas ar šo gadījumu ir saistīts, piem., lai vienotos par ārstēšanas plānu vai atbilstoši šim individuālajam plānam novērtētu un spriestu par sasniegto.

Intervīzija un supervīzija ir ar darbu saistītas apmācības veidi, kuru mērķis ir uzlabot profesionālo darbinieku darbu (darba kvalitāti). Supervīzijai un intervīzijai ir vairākas kopīgas iezīmes. Abas metodes ir vērstas uz personāla apmācību un attīstību. To mērķis ir paplašināt zināšanas, uzlabot prasmes, veicināt pārdomas un izpratni par personāla darbību un mācīties valdīt pār emocijām, kas ir saistītas ar situācijām darbā.

Supervīziju var definēt kā individuālu mācīšanās paņēmieni supervīzora vadībā. Tās mērķis ir uzlabot katra darbinieka individuālo darbību darba vidē, galveno uzmanību veltot katra uzraudzītā darbinieka personīgajām problēmām darbā ar klientiem un kolēģiem. Bieži vien šīs problēmas ir saistītas ar emocijām, piemēram, nedrošības sajūtu dažās situācijās vai neveiksmes vai nomāktības sajūtu, ja ārstēšanai nav panākumu.

Intervīzija ir „interkoleģiālas” mācīšanās metode vienas specialitātes grupas ietvaros, kuras vadītāja uzmanība galvenokārt ir pievērsta darbinieku individuālās darbības uzlabošanai vai ārstēšanas/aprūpes uzlabošanai.

3. Kas ir intervīzija

Intervīzija ir pārrunas ārstniecības personu/aprūpes darbinieku komandā, kurā parasti ir iesaistīti speciālisti un/vai jaunie darbinieki un brīvprātīgie. Intervīziju var raksturot kā viedokļu apmaiņu/konsultācijas starp kolēģiem¹. Intervīziju parasti izmanto, lai risinātu vispārējus ārstniecības/aprūpes darba jautājumus, kas jānoskaidro vai kurus komanda uzskata par problemātiskiem.

Individuālās darbības uzlabošana

Attiecībā uz personāla individuālās darbības uzlabošanu intervīzijas galvenais uzdevums ir rīcība tādu problēmu vai grūtību gadījumā, kas ir kopīgas ārstniecības/aprūpes personālam. Svarīgs elements apspriešanās ir tas, kā rīkoties personālam

- ja problēmas rada klienta uzvedība (piem., agresīva uzvedība),
- grūtās ar darbu saistītās situācijās (piem., liela darba slodze, "sliktas ziņas") un
- ar darbu saistītu emocionālu problēmu/stresa gadījumā (piem., bailes no agresīvas uzvedības, apdraudējuma sajūta).

Intervīzija ļauj darbiniekiem pārbaudīt, vai kolēģi izjūt tādas pašas problēmas kā viņi un vai viņi var mācīties no kolēģiem, risinot attiecīgos jautājumus. Darbinieki var arī apspriesties ar kolēģiem un apsvērt rīcības alternatīvas. Intervīzijas nodarbībā var iekļaut arī lomu spēli, eksperimentējot ar alternatīviem uzvedības modeļiem vai tos pārbaudot.

Ārstēšanas/aprūpes darba uzlabošana

Intervīzija var būt orientēta arī uz klientu vai konkrētu gadījumu. Atšķirībā no slimības gadījuma apspriešanas, kurā tiek apspriesti konkrēti gadījumi, piedaloties personālam, kas ir iesaistīts attiecīgā klienta ārstēšanā, intervīzijā slimības gadījumi tiek izskatīti tikai, lai gūtu papildu informāciju no ārstniecības personāla, kas attiecīgajos gadījumos nav iesaistīts. Tāda papildu informācija parasti ir vajadzīga sarežģītos slimības gadījumos, kad ārstniecības komandai ir grūti formulēt atbilstošo ārstniecisko pieeju. Galvenais intervīzijā ir rast kopēju viedokli/vienprātību attiecībā uz vispārīgiem ārstēšanas un aprūpes jautājumiem, piem., kā rīkoties ar duālas diagnozes klientiem, nevis veidot individuālus ārstēšanas plānus.

Citi jautājumi, kas apspriežami intervīzijā, ir komandas īstenotās ārstnieciskās pieejas monitorings un vērtēšana, kā arī rezultātu uzlabošana. Darba kārtībā var būt arī pieredzes apmaiņa starp komandā pārstāvēto profesiju pārstāvjiem, pārrunas par uzdevumiem, kas jāveic, lai radītu izpratni un vienprātību par darāmo – piem., kādu palīdzību var sniegt konkrētas profesijas pārstāvis. Tomēr oficiālie lēmumi par pieeju ārstēšanai/aprūpei un pienākumu sadali, kas noteikta kvalifikācijas prasībās un

¹ Intervīziju dažreiz sauc arī par grupas supervīziju. Lai uzsvērtu to, ka atšķirībā no divpusējām sarunām starp supervīzoru un uzraudzīto runa iet par viedokļu apmaiņu starp līdztiniekiem, mēs dodam priekšroku terminam "intervīzija".

darba veidā, ir vadības jautājumi, kas apspriežami komandas sanāksmēs. Neskatoties uz to, intervīzijas nodarbībās risinātās diskusijas var būt pamats pienākumu sadalei.

Intervīziju var izmantot vairākos veidos. Intervīzija neaizstāj supervīziju. Supervīzija piedāvā iespēju katram darbiniekam individuāli mācīties, kā efektīvi risināt konkrētas problēmas darbā. Intervīzija ir vērsta uz vispārīgākiem konkrēta darbinieka individuālās darbības aspektiem; tā papildina supervīziju, pieredzes apmaiņā starp kolēģiem ļaujot mācīties to, kā efektīvāk risināt problēmas.

Multiprofesionālās komandas darba veicināšana/uzlabošana

Intervīziju bieži izmanto vienas komandas personāla apmācīšanai. Intervīzija ir efektīvs veids, kā veicināt multiprofesionālas komandas darbu, liekot lietā komandā esošās zināšanas un prasmes. Tā atvieglo pieredzes apmaiņu un vienotību starp komandas dažādo profesiju pārstāvjiem par ārstniecības jautājumiem un par katras profesijas ieguldījumu ārstēšanā.

Citu komandu pieredzes apgūšanas veicināšana

Intervīzija arī ir lietderīga, rīkojot nodarbības personāla apmācībai no dažādām komandām². Vienas komandas personāls var mācīties risināt konkrētas problēmas no saviem kolēģiem citās komandās. Darbinieki var dalīties pieredzē par dažādām pieejām un izvērtēt dažādu iespēju priekšrocības un trūkumus. Bieži intervīzijās, kas tiek rīkotas starp dažādu komandu darbiniekiem, notiek pieredzes apmaiņa starp vienas profesijas, nevis dažādu profesiju pārstāvjiem. Mērķis ir nevis atbalstīt multiprofesionālās komandas darbu, bet rast kopīgu viedokli/izpratni starp vienas profesijas pārstāvjiem, kas strādā dažādās komandās.

Apkopojot iepriekšminēto, var secināt, ka intervīzija ir metode, ar kuras palīdzību var būtiski uzlabot farmakoterapijas ar metadonu, kā arī citu narkotiku atkarības ārstēšanas programmu kvalitāti. Šādam mērķim tā tiek izmantota daudzās valstīs. Piemēram, Slovēnijā intervīzija ir neatņemama ikmēneša Opioīdu aizstājterapijas koordinācijas komisijas sanāksmju sastāvdaļa. Eksperti uzsver, ka ir vērts izvērtēt iespējas intervīziju veikt farmakoterapijas ar metadonu kvalitātes nodrošināšanas sistēmas ietvaros.

4. Intervīzijas priekšrocības

Nozīmīga intervīzijas priekšrocība ir tā, ka tā palīdz izmantot komandā vai ekspertu grupā esošo zināšanu, pieredzes un prasmju potenciālu. Tā ir efektīva un ekonomiska apmācības metode. Tās pamatā ir savstarpējs atbalsts un konsultācijas starp līdziniekiem.

Kad intervīziju izmanto vienā komandā, tā palīdz uzlabot multiprofesionālās komandas darbu. Tā ir platforma pieredzes apmaiņai starp dažādu profesiju

² Intervīziju, ko rīko dažādu komandu darbiniekiem, dažreiz dēvē par "kovīziju"

pārstāvjiem un veido kopīgu izpratni par dažādu profesiju ieguldījumu ārstniecības darbā.

Lai uzlabotu individuālo darbību, intervīzija var palīdzēt

- apgūt alternatīvu uzvedību,
- efektīvāk risināt problēmjautājumus un problēmsituācijas un tādējādi palīdzēt novērst „izdeģšanu”,
- ļaut izprast pašam savus „paradumus un darbības modeļus”, kas ietekmē darbu,
- noskaidrot darbinieku personīgo motivāciju,
- noskaidrot darbinieku stiprās un vājās puses,
- sniegt (savstarpēju) atbalstu un izrādīt atzinību par padarīto darbu.

Intervīzija var uzlabot ārstniecības/aprūpes darbu,

- uzlabojot ārstēšanas/aprūpes kvalitāti un efektivitāti,
- apmācot darbiniekus efektīvāk rīkoties problēmjautājumu, problemātisku situāciju vai klientu gadījumos,
- veicinot vienprātību un sadarbību starp dažādu profesiju pārstāvjiem,
- stiprinot komandas vienotību ar vienotas izpratnes palīdzību.

5. Noteikumi un vadlīnijas

Tāpat kā supervīzijas gadījumā arī intervīzijā nedrīkst būt **hierarhisku attiecību** ne starp pašiem dalībniekiem, ne starp intervīzijas vadītāju un tās dalībniekiem. Tas nozīmē, ka komandas vadītājs/koordinators nevar piedalīties intervīzijās vai tās vadīt. Viņš/viņa arī ir atbildīgs(-a) par komandas vadību, ieskaitot katra darbinieka veiktā (ārstniecības) darba kvalitātes kontroli un individuālās darbības un darba rezultātu vērtēšanu.

Lai, izmantojot intervīziju, uzlabotu individuālo darbību ir vajadzīga **atklātība un patiesums**. Dalībniekiem jābūt gataviem grupā apspriest noteiktas pieejas izvēli, personīgus jautājumus un emocijas. Viņi nevēlēsies to darīt sava darba vadītāja klātbūtnē, jo teikto, piem., par vājajām vietām, var izmantot pret viņiem. Vienlīdzīgums starp dalībniekiem ir priekšnoteikums tam, lai intervīzija sniegtu vērtīgus rezultātus.

Lai atklāti dalītos pārdomās par savu individuālo darbību, ir vajadzīga **uzticēšanās un konfidencialitāte** starp intervīzijas dalībniekiem. Jāgarantē, ka intervīzijā atklātā informācija tiktu uzskatīta par konfidencialu.

Skaidrība par intervīzijas nodarbību saturu un struktūru

Dalībniekiem skaidri jāzina, ko sagaidīt no intervīzijas nodarbībām – ne tikai, lai varētu tām sagatavoties, bet arī lai izvairītos no apmulsuma un nepatīkamiem pārsteigumiem. Pirms intervīzijas dalībnieki iepriekš jāinformē un viņiem jāizskaidro šādi jautājumi:

- intervīzijas saturs (personāla individuālā darbība un/vai slimības gadījumi);

- dalībnieku maksimālais skaits (piem., ne vairāk kā astoņi dalībnieki, ja komandā darbinieku skaits ir lielāks);
- intervīzijas nodarbību biežums (piem., vienreiz mēnesī);
- nodarbības ilgums (ne ilgāk kā trīs stundas);
- visbeidzot maksimālais apspriežamo gadījumu skaits (piem., divi).

Uzvedības noteikumi un vadlīnijas dalībniekiem

Dalībniekiem un nodarbības vadītājam jāievēro vairāki uzvedības noteikumi. Svarīgi ir šādi noteikumi.

- **Neizteikt kategoriskus vērtējumus**, t. i., izsakot kategoriskus vērtējumus par citiem dalībniekiem vai izrādot noraidošu attieksmi pret viņiem, pozitīvu izmaiņu nebūs.
- Tas arī nozīmē, ka **nevajag uzdot jautājumus "kāpēc?"**. Bieži vien jautājums "kāpēc?" vienkārši liecina par to, ka vaicātājs neizprot "kāpēc?", un tāpēc nonāk pie kategoriska vērtējuma. Uzdodot atvērtus jautājumus, lai panāktu skaidrību, aicinot cilvēkus sniegt **savus** argumentus/ norādīt motivāciju (piem., "Vai jūs varētu pastāstīt man par to vairāk"), var gūt svarīgāku informāciju un veicināt sadarbības atmosfēru.
- **Neizturēties pamācoši**, izvairīties dot padomus vai priekšrakstus par to, kā rīkoties vai uzvesties ("Jūsu vietā es..."), bet censties piedāvāt būtisku informāciju, uzmanīgus ierosinājumus un apsvērt alternatīvas. Mēģināt savienot savu ierosinājumu ar otras personas pieredzi. Pareizāk un efektīvāk ir pieņemt lēmumus pašam, nekā pārņemt kāda cita izteikto viedokli.
- **Nepārņemt atbildību** par cita problēmām, mēģināt motivēt un atbalstīt cilvēkus, lai viņi paši nonāktu pie risinājuma.
- **Klausīties uzmanīgi**, tas nozīmē – nerunāt pārāk daudz, neinterpretēt citu teikto, bet pārlicināties, ka esat sapratis visu pareizi, īsi apkopojot teikto un pārjautājot, vai esat sapratis pareizi.
- **Vēlams runāt par to, kas ir "šeit un šobrīd"**, ko cilvēki izjūt un domā šajā brīdī, ko lietas/emocijas viņiem nozīmē, ko viņi redz kā perspektīvu utt. Parasti tas dod būtiskāku informāciju uzvedības mainīšanai nekā pagātnes notikumu apspriešana.
- **Veltīt uzmanību emocijām**, tam, kādas ir cilvēku izjūtas, ko noteikti notikumi viņiem nozīmē utt. Tas ļauj cilvēkiem izprast, kāpēc viņu uzvedība ir tāda un ne citāda.
- **Izrādīt izpratni un rūpes, izrādīt ieinteresētību**. Jautāt cilvēkiem par to, kā viņi jūtas, viņiem klājas.
- **Izturēties pret cilvēkiem ar cieņu**, piemēram, izrādīt atzinību par dalībnieku teikto, atvainoties, ja ir radies pārpratums, utt.
- **Neuzņemties psihoterapeita lomu**. Ir svarīgi uzmanīgi klausīties un pievērst uzmanību teiktajam, bet būtu jāizvairās uzņemties psihoterapeita lomu. Tādi jautājumi kā "Pastāstiet man, kādas ir jūsu izjūtas?", "Ko tas jums nozīmē?" var izraisīt nepatiku, īpaši, ja tos uzdod kā atbildi uz jautājumiem par to, kā risināt problēmu.

Ir arī citas vispārīgākas vadlīnijas par to, kā piedalīties diskusijās.

- Uzdot jautājumus, lai gūtu paskaidrojumus par to, kas un kā notiek (nevis kāpēc);

- Sniegt ierosinājumus par to, kā mainīt vai uzlabot pieeju, runājot par konkrēto gadījumu vai problēmu, nevis cilvēku, kurš par to stāsta;
- Saistīt teikto ar citu dalībnieku pieredzi;
- Censties panākt kopīgu izpratni un vienprātību par to, kādai būtu jābūt pieejai attiecīgajā gadījumā vai, risinot attiecīgo problēmu.

Pirms uzsāk veikt intervīziju komandā vai darbinieku sapulcēs, kurās piedalās pārstāvji no dažādām komandām, jāriko ievada sanāksme intervīzijas pamata jautājumu un šo uzvedības noteikumu izklāstam un apspriešanai. Tā kā uzvedības noteikumu pamatā ir motivējošas metodiskas vadības principi, var apsvērt apmācības rīkošanu par šīs pieejas pamatiem un izmantošanu intervīzijas nodarbībās.

6. Nodarbības vadītājs

Vadītāja izvēle

Ja intervīzija tiek veikta vienā komandā, vadītāju var izvēlēties no komandas locekļiem vai tiešajiem kolēģiem, vai arī var pieaicināt ārēju ekspertu. Izvēlēties vadītāju no pašu vidus, protams, ir lētāk, un viņš/viņa labi pārzina problēmas, kas ir svarīgas komandas darbā. Neformālās intervīzijas nodarbībās tā var būt priekšrocība. Tomēr situācijas pārzināšana un cilvēku pazīšana var būt arī trūkums. Vadītājam, kas izraudzīts no pašu vidus, komandā ir noteikts stāvoklis un attiecības (sava patika un nepatika), tāpēc viņam/viņai ir grūti distancēties, lai pārdomātu komandā notiekošos procesus. Pieaicināts vadītājs procesos nav iesaistīts. Turklāt viņam/viņai ir vieglāk nākt klajā ar jauniem ierosinājumiem, kas ir ārpus pierastās rīcības. Kopumā, īstenojot formālāku intervīzijas programmu, ir pamatoti izvēlēties pieaicinātu vadītāju.

Jāievēro vēl viens vispārīgs noteikums - vadītājs nepiedalās intervīzijas nodarbībā notiekošajās diskusijās. (Tas ir vēl viens iemesls, lai izvēlētos pieaicinātu vadītāju.) Vadītājam jāvada sanāksme, t. i., jā rūpējas par to, lai tiktu ievērota darba kārtība, lai visi dalībnieki varētu izteikties, lai dalībnieki ievērotu uzvedības noteikumus, par kuriem ir vienojušies, utt. Vadītājs var arī uzmanīgi ierosināt alternatīvus rīcības veidus.

Vadītājam izvirzītās prasības

Izvēloties vadītāju, jāņem vērā sekojošas prasības izglītības, zināšanu, pieredzes un attieksmes jomās:

- jābūt speciālistam ar atbilstošu izglītību/apmācību (piem., psiholoģijā, sociālajā darbā);
- jābūt zināšanām par motivējošo intervēšanu un grupu dinamiku (procesiem grupā);
- vēlama darba pieredze farmakoterapijas ar metadonu programmā (saprātne par apspriestajiem jautājumiem, pieredze grupu vadīšanas darbā);
- papildus zināšanām un pieredzei svarīga ir arī pozitīva attieksme/atbalsts (kā norādīts iepriekš minētajos uzvedības noteikumos), spēja klausīties,

nenosodīt un motivēt dalībniekus izteikties. Ir svarīgi arī rast pareizo līdzsvaru starp norādošu un nenorādošu uzvedību.

Vadītāja uzdevumi/loma

Intervīzijas nodarbībā vadītājs veic šādus uzdevumus:

- rūpējas par to, lai tiktu nokomplektēta grupa intervīzijas nodarbībai;
- iegūst informāciju par dalībnieku izglītību un profesionālo pieredzi un interesēm;
- ja tiek veiktas vairākas intervīzijas vai intervīzijas nodarbību programma, nodrošina lai nodarbību sērijas/ programmas plāns būtu labi izstrādāts un dalībnieki ar to iepazīstināti;
- nodrošina, lai dalībniekiem būtu pieejamas telpas un visi darbam vajadzīgie materiāli un atrisināti praktiskie jautājumi (rakstāmbloks, flomāsteri, uzkodas utt.);
- organizē/vada iepriekšminēto procesu, lai pārliecinātos, ka visi tā posmi tiek ievēroti;
- laikus informē dalībniekus par intervīzijas nodarbību (datumu, laiku, dienas kārtību);
- nodrošina, lai visiem būtu kopīga izpratne par darba kārtību;
- nodrošina, lai dienas kārtība tiktu ievērota;
- nodrošina, lai visi jautājumi tiktu pienācīgi izskatīti;
- prasa skaidrojumus un pārbauda, vai visi dalībnieki tos pareizi saprot;
- apkopo dalībnieku teikto un regulāri pārbauda, vai dalībnieki piekrīt izdarītajiem secinājumiem;
- aprobežojas ar nodarbības vadīšanu, atturas no dalības diskusijā;
- rūpējas par to, lai visi dalībnieki varētu izteikties/būtu iesaistīti, t. i., kontrolē dominējošos runātājus un motivē klusētājus. Lai to panāktu, dažreiz ir lietderīgi lūgt visiem dalībniekiem pēc kārtas izteikties par konkrētu jautājumu;
- rūpējas par to, lai dalībnieki ievēro visus iepriekš minētos uzvedības noteikumus.

7. Process

Intervīzijas uzsākšanas plānošana

Sākot intervīziju dalībnieku grupai vai grupām ir jāizskaidro intervīzijas būtība, mērķi un sagaidāmie rezultāti. Lai veicinātu dalībnieku vēlmi piedalīties intervīzijā, ir svarīgi intervīzijā iesaistītos dalībniekus informēt savlaicīgi, proti, vismaz dažas nedēļas pirms pirmās intervīzijas nodarbības.

Jāatzīmē, ka daudz labāki rezultāti ir sagaidāmi, ja izskaidrošanas darbu veic klātienē vai personīgi sazinoties, nevis nosūtot rakstisku informāciju par intervīzijas norisi. Sākotnēji gan var nosūtīt e-pastu vai vēstuli visiem darbiniekiem, izskaidrojot intervīzijas būtību, darba plānu un pielikumā pievienojot intervīzijas vadlīnijas. Vēlāk intervīzijas vadītājs vai no ārpuses piesaistīts eksperts var nosūtīt individuālus uzaicinājumus intervīzijas dalībniekiem, kuros detalizētāk aprakstīt plānotās intervīzijas norisi un izvirzīt mērķus. Visbeidzot pirms pirmās intervīzijas nodarbības sākuma visi dalībnieki detalizēti jāinformē, vēlams rakstiski, piemēram,

nosūtot e-pastu vai vēstuli, par intervīzijas norisi, tai skaitā darot zināmus izvēlētos gadījumus (piemēram, par personāla darba organizāciju un/vai ārstēšanas procesu), intervīzijas dalībnieku skaitu un/vai vārdus, izvēlēto intervīzijas nodarbību biežumu (piemēram, reizi mēnesī), nodarbības garumu (ne ilgāk kā trīs stundas) utt.

Gatavošanās intervīzijai: darba kārtība un problēmu/gadījumu apraksts

Vadītājs uzsāk nodarbību, iepazīstinot dalībniekus ar sevi un intervīzijas programmu. Vajadzības gadījumā, piem., ja intervīziju veic starp dažādu komandu pārstāvjiem, vadītājs aicina dalībniekus stādīties priekšā. Nākamais solis ir darba kārtības pārskatīšana un vajadzības gadījumā pielāgošana.

Viens dalībnieks uzstājas ar problēmas vai gadījuma izklāstu. Parasti to dara tas cilvēks, kurš gatavoja prezentāciju. Pēc prezentācijas vadītājs dod iespēju dalībniekiem uzdot jautājumus labākai izpratnei - lai visi būtu vienprātis par to, kāda ir problēmas būtība. Pēc tam, kad ir sniegta atbilde uz šiem jautājumiem un veikta to apspriešana, vadītājs apkopo problēmu vai gadījumu, norādot būtiskos elementus. Tie var būt:

- personīgi faktori, kas attiecas uz darbiniekiem, - zināšanas, prasmes, attieksme (emocijas, pārliecība, vērtības), individuālais stāvoklis (relaksēts, noguris, emocionāls, noraizējies utt.);
- personīgi faktori, kas attiecas uz klientu, - zināšanas, prasmes, attieksme (emocijas, pārliecība, vērtības), individuālais stāvoklis;
- mijiedarbība starp klientu un darbinieku (saturs, attiecības,...);
- situācija/darba apstākļi (mierīgi – drūzma/troksnis,...);
- situācijas interpretācija/izjušana (draudīga,...).

Problēmas/gadījuma apspriešana

Vadītājs aicina dalībnieku izteikt savas domas un ierosinājumus par to, kā efektīvi risināt problēmu vai gadījumu, kā mainīt/uzlabot uzvedību vai izmainīt attieksmi. Viņš/viņa arī lūdz dalībniekus motivēt izteiktās domas un ierosinājumus. Viņš/viņa pārbauda, vai skaidrojumi tiek pareizi saprasti, teikto īsi apkopojot.

Citus dalībniekus (tostarp personu, kas uzstājās ar problēmas vai gadījuma izklāstu) aicina izteikt ierosinājumus un idejas par to, kā gadījumu var risināt kopīgiem spēkiem, un dalīties pārdomās par šiem ierosinājumiem un idejām. Vai izteiktie ierosinājumi ir lietderīgi veiksmīgākam problēmas risinājumam vai rīcībai attiecībā uz konkrētu gadījumu? Dalībniekiem vēlreiz lūdz argumentēt savus ierosinājumus. Darbiniekam, kas uzstājās ar gadījuma izklāstu, jautā, vai viņš/viņa ierosinājumu uzskata par noderīgu. Apkopojot teikto un uzmanīgi izvirzot secinājumus, vadītājs, pamatojoties uz dalībnieku teikto, cenšas noskaidrot to, kam dalībnieki piekrīt. Vadītājs pēc iespējas izvairās paust norādošu attieksmi, veicina/atbalsta procesu, drīzāk apkopo, nevis formulē jaunus priekšlikumus. Ja starp viedokļiem ir noturīgas atšķirības, tad ir vēlams vairāk pievērsties šo atšķirību argumentācijai/motivēšanai. Vadītājam jātiecas rast skaidrojumus par to, kāpēc dalībnieku viedokļi atšķiras. Labākais veids, kā to panākt, ir rīkoties pēc tā sauktās „Sokrāta” metodes – aicināt/lūgt dalībniekiem izskaidrot savu viedokli un argumentus, kas neļauj būt vienprātis ar citiem, neizrādot savu nostāju. Tikai ļoti retos gadījumos, kad

dalībnieki nespēj vienoties, vadītāja rīcība var būt vairāk norādoša, un viņš var pats formulēt priekšlikumus. Ja vadītājs izmanto šo iespēju, viņš/viņa pēc iespējas pamatojas/apkopo un tieši atsaucas uz dalībnieku teikto.

Problēmas/gadījuma apspriešanas noslēgums

Lai pabeigtu problēmas/gadījuma apspriešanu, vadītājs mēģina uzmanīgi formulēt to, par ko dalībnieki ir vienisprātis attiecībā uz izklāstītās problēmas risināšanu/rīcību attiecīgajā gadījumā. Lielākoties diskusijas rezultāti tiek apkopoti, nevis formulēti no jauna atklāti risinājumi attiecībā uz izklāstīto problēmu/gadījumu. Kā jau iepriekš minēts, vadītāja attieksme tikai retos gadījumos drīkst būt norādoša.

Visbeidzot, lai nobeigtu problēmas vai gadījuma apspriešanu, vadītājs, aptaujājot dalībniekus un īpaši to darbinieku, kas sniedza gadījuma vai problēmas izklāstu, pārbauda, vai diskusijas rezultātā gūtie secinājumi ir noderīgi un praktiski pielietojami.

Intervīzijas noslēgšana

Intervīzijas noslēgumā vadītājs lūdz dalībniekus novērtēt procesu, tā saturu un iznākumu. Galvenie jautājumi ir šādi:

- vai nodarbība izdevās labi:
 - vai dalībnieki jutās labi/vai viņiem tā patika?
 - vai dalībniekiem bija iespēja paust savu viedokli?
 - ko nodarbībā izdevās veikt labi un ko - mazāk labi?
 - vai ir kādas piezīmes par dalībnieku vai vadītāja teikto/attieksmi?
- vai dalībnieki nodarbībā ko ieguva?
- vai dalībnieki uzskata secinājumus par noderīgiem?

Vadītājs lūdz dalībniekus paskaidrot/motivēt savus spriedumus.

Visbeidzot var noteikt jautājumus, kurus būtu svarīgi apspriest nākamajā intervīzijā.

Var apsvērt iespēju veidot īsus ziņojumus par izklāstīto problēmu vai problēmām un atrastajiem risinājumiem. Tāda informācija var būt noderīga citiem darbiniekiem. To var izmantot arī darbinieku apmācībā. Var apsvērt standartizēta formāta izmantošanu (kurā noteikts saturs, struktūra un garums). Protams, ziņojuma autora vārds nedrīkst parādīties ziņojumā.

Pārbaudes punktu saraksts intervīzijas vadītājam

Šis saraksts ir domāts, lai palīdzētu intervīzijas vadītājam nodrošināt, ka ir veikti visi pasākumi un uzdevumi, kas ir svarīgi intervīzijas sagatavošanai un veikšanai.

I. Intervīzijas organizēšana
1. Parūpēties par to, lai tiktu izveidota grupa intervīzijas veikšanai.
2. Uzzināt, kāda ir dalībnieku izglītība, profesija, intereses un pārvaldītā valoda.
3. Ja tiek veiktas vairākas nodarbības vai intervīzijas programma, nodrošināt labu nodarbību sērijas vai programmas aprakstu un tā paziņošanu dalībniekiem.
4. Lūgt dalībniekus izteikties, t. i., ierosināt tēmas un /vai gadījumus apspriešanai.
5. Nodrošināt, lai dalībnieki izvēlas nodarbības tēmas/apspriežamos gadījumus.
6. Nodrošināt, lai tēmas/gadījumi tiktu sagatavoti (piem., izsakoties dalībniekiem).
7. Organizēt piemērotas telpas un visu vajadzīgo (rakstāmbloku, flomāsterus, uzkodas utt.). Ja nepieciešams, jānodrošina tulkošana vai citi pasākumi komunikācijas uzlabošanai.
8. Noskaidrot šādus intervīzijas jautājumus un iepazīstināt ar tiem dalībniekus: <ul style="list-style-type: none"> • intervīzijas saturs (personāla individuālā darbība un/vai slimības gadījumi); • dalībnieku maksimālais skaits (piem., ja komandas darbinieku skaits ir lielāks, ne vairāk kā astoņi dalībnieki,); • intervīzijas nodarbību biežums (piem., vienreiz mēnesī); • nodarbības ilgums (ne ilgāk kā trīs stundas); • maksimālais apspriežamo gadījumu skaits (piem., divi).
9. Uzaicināt dalībniekus uz intervīziju.
II. Intervīzijas veikšana
1. Iepazīstināt dalībniekus ar intervīzijas programmu un vajadzības gadījumā ar sevi un citiem dalībniekiem.
2. Pārliūkot dienas kārtību, parūpējoties par to, lai visiem būtu kopīga izpratne par dienas kārtību.
3. Rūpēties par attiecīgās dienas kārtības un laika grafika ievērošanu, vajadzības gadījumā paredzot laiku būtiskiem jautājumiem, kas nebija paredzēti.
4. Nodrošināt, lai tiktu sniegts problēmas vai gadījuma izklāsts; ieteicams to veikt dalībniekam, kas problēmas vai gadījuma apspriešanu ir ierosinājis.
5. Ļaut uzdot jautājumus, lai noskaidrotu neskaidrības un nodrošinātu atgriezenisko saiti.
6. Lūgt dalībniekiem izteikt idejas un ierosinājumus par to, kā efektīvi risināt problēmu vai rīkoties attiecīgajā gadījumā, kā arī argumentēt un motivēt šīs idejas un ierosinājumus.
7. Lūgt skaidrojumus un pārbaudīt, vai visi dalībnieki tos ir pareizi sapratuši.
8. Aprobežoties ar nodarbības vadīšanu, atturēties no dalības diskusijā.
9. Raudzīties, lai visiem dalībniekiem būtu iespēja izteikties/iesaistīties apspriešana, t. i., kontrolēt dominējošos runātājus un motivēt klusētājus. Lai to panāktu, dažreiz ir lietderīgi lūgt visiem dalībniekiem pēc kārtas izteikties par konkrētu jautājumu.

10. Raudzīties, lai dalībnieki ievēro intervīzijas vadlīnijās aprakstītos uzvedības noteikumus.
11. Ik pa brīdim pārbaudīt, vai dalībnieki piekrīt teiktajam, apkopojot dzirdēto.
12. Apkopot teikto un uzmanīgi izvirzīt secinājumus.
13. Nodrošināt, ka visi jautājumi ir pietiekoši labi apspriesti.
14. Noslēgt apspriešanu ar apkopojumu un secinājumiem.
15. Uzzināt no dalībniekiem un jo īpaši no darbinieka, kas uzstājās ar gadījuma vai problēmas izklāstu, vai diskusijas rezultāti var būt noderīgi un praktiski pielietojami.
16. Novērtēt intervīzijas nodarbību: <ul style="list-style-type: none"> • vai nodarbība izdevās labi: <ul style="list-style-type: none"> ○ vai dalībnieki jutās labi/vai viņiem tā patika? ○ Vai dalībniekiem bija iespēja paust savu viedokli? ○ ko nodarbībā izdevās veikt labi un ko - mazāk labi? ○ vai ir kādas piezīmes par dalībnieku vai vadītāja teikto/attieksmi? • vai dalībnieki nodarbībā ko ieguva? • vai dalībnieki uzskata secinājumus par noderīgiem? Lūgt dalībniekus izskaidrot/motivēt savus spriedumus.
17. Noteikt jautājumus/gadījumus apspriešanai nākamajā intervīzijā.



Vairāk informācijas:

UNODC projekta birojs Baltijas valstīs
Tel.: +371 67 50 36 02
E-pasts: unodc@undp.lt
Saite: www.unodc.org/balticstates

