

## Intervizija za voditeljice in voditelje skupin starih ljudi za samopomoč

**I**z od vsega začetka uvajanja skupin starih za samopomoč in medgeneracijskih skupin za kakovostno preživljanje starosti, se voditeljice in voditelji redno srečujejo v intervizijskih skupinah. Intervizija se je nedvomno že pokazala kot metoda, ki lahko pomembno podpira razvoj neke dejavnosti, saj se izkušnje vsakega, ki pri tem sodeluje, lahko prenesejo na vse, ki so v projektu povezani v veliko skupnost, ki opravlja pomembno poslanstvo. Tako se je do danes na tem področju nabralo že zelo veliko pomembnih in uporabnih izkušenj, ne le o metodi vodenja skupin, s katerimi se voditelji srečujejo, temveč tudi o uporabnosti metode intervizije.

### Predstavitev intervizije

Intervizija je vrsta supervizije in metoda učenja, ki ima določene značilnosti. Henk Hanekamp (1994) intervizijo opredeljuje kot "metodo učenja, pri kateri mala skupina kolegov s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti in delovnih izkušenj vodi supervizijo s pomočjo vprašanj, ki se porajajo v njihovem delovnem okolju. Intervizija je torej vrsta supervizije, v kateri nobeden od sodelujočih ne prevzame stalne vloge supervizorja."

V intervizijskih skupinah se najpogosteje srečujejo strokovnjaki, ki delajo na istem področju dejavnosti. Intervizijo je torej zelo preprosto organizirati v vsakem delovnem okolju, kjer strokovni delavci želijo razčleniti vprašanja, ki jih pri delu bremenijo. Vendar pa je najbolje, če se v intervizijske skupine vključujejo tisti delavci, ki so spoznali intervizijo, so se naučili načinov in metod dela, ki jih kasneje lahko uporabljajo tudi v interviziji.

Zelo pomembno je **vzdušje** v skupini. Člani intervizijske skupine lahko zelo uspešno sodelujejo, če drug drugemu dovolj zaupajo. K sproščnemu delovnemu vzdušju v skupini prispeva tudi to, da so člani (praviloma) izenačeni glede na status, znanje in izkušnje. Če opravljajo še isto vrsto dela ali naloge, ki so si podobne je to še razlog več za medsebojno razumevanje, učinkovito učenje iz izkušenj kolegov in svojih ter medsebojno nudenje podpore.

Tako se v skupini brez težav vzpostavi zaupnost, ko se člani se počutijo varne in so v pogovoru bolj odprti. Ne bojijo se odkrito spregovoriti tudi o takšnih situacijah iz delovnega okolja, kjer so pokazali svoje šibke točke. Spoznavajo, da pri delu vsak član občasno doživlja stiske, blokade, nemoč, razočaranja in občutek neuspeha. Vendar pa to še ne pomeni, da je intervizant v svoji strokovni vlogi nekompetenten. Ta spoznanja pozitivno vplivajo na samopodobo članov intervizijske skupine.

**Vloge** v intervizijski skupini niso vnaprej določene, temveč jih člani prevzemajo fleksibilno. Vsak član je vsaj enkrat v vlogi intervizanta, ko predstavi svojo zgodbo in postavi jasno intervizijsko vprašanje. Pri reševanju tega vprašanja mu pomagajo vsi člani skupine, eden izmed njih pa po dogovoru, prevzame vlogo intervizorja. Na ta način se vsi člani tudi neposredno preizkušajo v vlogi



intervizorja, ki je zelo blizu vlogi, ki jo opravlja supervizor in prevzemajo tudi njegove odgovornosti. Prednost intervizije je v tem, da nikoli ne pride do koncentracije moči in avtoritete pri enem samem članu skupine.

**Vsebina** intervizije se vedno nanaša na konkretne delovne izkušnje članov skupine, ki so zanje aktualne. S pomočjo intervizije udeleženci spoznavajo različne načine ravnanja kolegov v profesionalnih vlogah in v odnosih z uporabniki. Na ta način se širi njihovo poznavanje raznovrstnosti dela (ne zgolj na teoretični ravni), nalog, ravnanj, postopkov, problemov in doživljanja strokovnjakov v vseh teh situacijah.

**Rešitve**, ki jih skupina pomaga iskati, so za intervizanta tudi takoj uporabne. Tako je pretok novih spoznanj v neposredno delo hiter in konstruktiven. Intervizija pomeni možnost uporabe preteklih izkušenj vsakega člana skupine za ravnanje v prihodnje.

Intervizija je tudi priložnost za učenje dajanja in sprejemanja povratne informacije in upoštevanja pravil, ki pri tem veljajo. Pri tem je največji poudarek na "jaz sporočilih".

Skozi intervizijski proces se člani učijo reflektiranja, ko sistematično razčlenjujejo posamezne dogodke, se jih spominjajo in podoživljajo svoja čustva ob njih. V tem smislu je intervizija tudi priložnost za trening jasnega razmišljanja in analize svojih čustev. Vprašanja za refleksijo postavljajo člani predvsem sami sebi in nanje lahko odgovarjajo brez strahu in predsodkov. Intervizija daje članom tudi možnost, da se naučijo opazovati sami sebe in svoje reakcije iz določene distance, s humorjem in s pripravljenostjo na spreminjanje. Za refleksijo mora skupina oblikovati takšne odnose, ki bodo vsakemu članu zagotavljali dovolj prostora in varnosti.

S pomočjo intervizije se razvija odgovornost strokovnih delavcev. Cilj tega procesa je, podobno kot pri drugih supervizijah, večja avtonomnost in kompetentnost strokovnjakov.

Glede na to, da nihče izmed članov nima formalne avtoritete in neposredne odgovornosti za delo intervizijske skupine, je potrebna precejšnja mera profesionalnosti vsakega izmed njih.

#### **Pri tem je treba upoštevati nekaj pravil:**

- Na intervizijskih srečanjih se razpravlja o problemih, ki so povezani z delom in ne o tistih, ki izhajajo iz osebnega življenja.
- V intervizijskih skupinah ne sme biti hierarhije, ne prijateljskih, sorodstvenih in drugih vezi med posameznimi člani, ker bi to omejevalo možnosti za nemoteno delo skupine.
- V nasprotju z drugimi vrstami supervizije je primerno, če intervizant sam predlaga metodo dela, po kateri

želi, da bi bilo v skupini obravnavano njegovo intervizijsko vprašanje.

- Intervizijsko delo je pomemben segment delovnega procesa socialnih in drugih strokovnih delavcev. Potekati mora sistematično in kontinuirano, v skladu s spoznanji o poteku supervizijskega procesa. Zanj si je torej potrebno vzeti dovolj časa.
- Skupina mora sprejeti svoj intervizijski dogovor in v njem določiti pravila svojega delovanja.
- Pomembno je tudi sprotno zapisovanje vsega kar se v intervizijski skupini dogaja (pisna priprava gradiva z vprašanjem, na katerega bi intervizant rad dobil odgovor, intervizijska poročila, poročila za vmesno evalvacijo in sklepna evalvacija).

#### **Možne pasti intervizije so:**

- Zaradi prijetne in vzpodbudne klime ter medsebojnega zaupanja se lahko zgodi, da si člani intervizijske skupine dajejo predvsem veliko podpore in "tolažijo" drug drugega ob zapletenih delovnih situacijah in ne vztrajajo dovolj pri iskanju konstruktivnih rešitev za nastale probleme. Tako je učenje premalo učinkovito.
- Glede na to, da so člani intervizijske skupine precej izenačeni, lahko pride do iskanja rešitev v smislu sindroma "več istega". To pomeni, da se člani pri iskanju rešitev za predstavljene probleme intervizantov vrtijo v začaranem krogu in vidijo možne rešitve, ki dejansko ne pomenijo nobene bistvene spremembe v nastali situaciji.
- Lahko se zgodi, da člane skupine "zanese" in se lotevajo tudi aktualnih organizacijskih, tehničnih, pravnih in drugih problemov povezanih z delom, in celo nekonstruktivnih kritik sodelavcev in nadrejenih, čemur pa intervizija prav gotovo ni namenjena.

Navedenim pastem se skupina lahko izogne s pomočjo posebnih delovnih metod, ki se uporabljajo v vseh vrstah supervizije. Pri tem je pomembna tudi vloga vsakokratnega intervizorja, ki mora poskrbeti za ustrezno vsebino in intervenirati, kadar ta zaide v nepravo smer.

## **Metode dela v intervizijskih skupinah**

### **1. Metoda reševanja primera ali incident metoda**

Ta metoda se je razvila v delovni skupini za "reševanje problema" s ciljem, da se na strukturirani način pojasnijo in razrešijo problemi posameznikov, ki delajo v timih. Proces reševanja problemov poteka po fazah. Prve tri faze (informacija, oblikovanje mnenja in reševanje problema) so potrebne pri vsakem sprejemanju odločitev. Četrta faza pa je namenjena sami skupini, analizi ravni in uspešnosti sodelovanja med člani (koooperativnost) in evalvaciji dela skupine.



Skupina se strukturira, izbere člana, ki bo delo usmerjal (intervizorja) in se dogovori, kdo bo tokrat predstavil problem (intevizanta).

#### **I. faza:** Informacija (10 minut)

Član skupine na kratko predstavi problem in okoliščine, v katerih se je pojavil. To mora biti pereč problem člana, ki je aktualen.

Drugi člani skupine napišejo vprašanja, ki bodo lahko prispevala k boljši informiranosti (vživijo se v položaj in problem kolege).

Člani postavljajo kratka informativna vprašanja, na katera intervizant čimbolj jedrnato odgovarja. Vsak član skupine lahko postavi le po eno vprašanje.

Intervizor prekine oz. skrajša vsako vprašanje, ki ni dovolj konkretno in informativno.

#### **II. faza:** Oblikovanje mnenja (10 minut)

Udeleženci napišejo kaj je, po njihovem mnenju, bistvo predstavljenega problema.

Vsak član skupine na glas prebere kar je napisal.

V tej fazi ni razprave.

#### **III. faza:** Reševanje problema (10 minut)

Člani skupine napišejo kako bi sami rešili predstavljeni problem.

Glasno preberejo kar so zapisali.

Intervizant pove kako je oz. bo sam rešil problem in kaj se je naučil iz tega, kar so povedali drugi člani skupine.

#### **IV. faza:** Evalvacija

Vsak izmed članov skupine pove kako prepoznava predstavljeni problem tudi kot svoj (asociacije) in kot problem intervizijske skupine ter kako je prepoznavanje problema in sodelovanje članov pri tem vplivalo na odnose v skupini. Prav tako skupaj ugotovijo kaj so se naučili tako intervizant, intervizor in ostali člani skupine.

Ta metoda je najbolj učinkovita, če v skupini sodelujejo štirje člani. Na srečanju lahko vsak predstavi le po en problem. Podrobna obravnava posameznega problema traja približno 30 minut.

Ko je obravnavan nov problem, prevzame vlogo intrvizorja drugi član. Vloga vodje je predvsem v tem, da vodi razpravo in skrbi za upoštevanje pravil metode (poraba časa, vsebina).

#### **2. Metoda "STOP"**

##### a) Predstavitev problema in formulacija vprašanja

Intervizor moderira delo skupine tako, da preda besedo intervizantu, ki predstavi svojo zgodbo in postavi jasno intervizijsko vprašanje. Če vprašanje ni jasno zastavljeno, intervizor spodbudi intervizanta k jasnejši formulaciji in mu pri tem pomaga.

##### b) Postavljanje intervizijskih vprašanj

Intervizor postavi nekaj vprašanj, na katera intervizant odgovarja. Ko se proces ustavi (moreda intervizor nima več vprašanj ali pa je v interakciji prišlo do zastoja) reče: "STOP".

c) Proces se ustavi in člani skupine, razen intervizanta, napišejo na listke svoja vprašanja, ki jih oddajo intervizantu.

d) Intervizant izmed vprašanj izbere tisto, ki mu je prav v tistem trenutku najbližje. Ko nanj odgovori, komunikacijo usmerja tisti član skupine, katerega vprašanje je intervizant izbral.

e) Intervizor proces ustavi z besedo "STOP" v trenutku, ko začuti, da v dialogu ne prihaja več do novih spoznanj, oziroma, ko se je proces začel vrteti "na mestu". To lahko stori večkrat, dokler intervizant ne pride do uvida. V vlogah intervizorja se lahko torej izmenjajo vsi udeleženci, lahko tudi eden po večkrat, odvisno od izbire vprašanj.

f) Evalvacija - vsak član skupine pove kako je proces doživljal, kako se je počutil in kaj se je ob tem novega naučil. To storita tudi intervizant in "uradni" intervizor.

Za učinkovito delo po tej metodi je primernejše, če je v skupini več članov, da je tako izbira vprašanj pestrejša.

### 3. Metoda "Kako naj ...?"

Tudi pri tej metodi delo poteka v fazah. Metoda je kombinirana, saj se v njej uporabljajo nekateri elementi, ki jih poznamo iz drugih metod dela v superviziji oz. interviziji.

#### 1. faza:

Supervizant oz. intervizant predstavi svoj problem, ki ga želi reševati in pove kaj od skupine pričakuje. Supervisor/intervizor mu pri tem pomaga s konkretnimi vprašanji, denimo: "Kateri problem bi želel reševati?" oz. "Kaj želiš doseči, kakšen je tvoj cilj?"

Supervisor/intervizor nato povabi supervizanta/intervizanta, da oblikuje svoj problem s pomočjo izjave "Kako naj ...?" Ta izjava mora biti kratka in jasna, supervisor/intervizor jo glasno ponovi (lahko tudi zapiše na tablo), da jo vsi člani skupine razumejo.

#### 2. faza:

Supervisor/intervizor nato opravi s supervizantom/intervizantom intervju. Vprašanja morajo biti formulirana tako, da supervizantu oz. intervizantu odprejo nove smeri razmišljanja in nove možnosti rešitve. Odgovori pa morajo sodelujočim dopolniti informacijo o problemu, ki ga supervizant/intervizant želi reševati in tudi o njegovem doživljanju. Člani skupine ne postavljajo vprašanj, si pa zapisujejo dogajanje, da lahko pozorno sledijo in kasneje dajo svojo "Kako naj ...?" izjavo. Možna vprašanja so:

1. Kaj je ozadje tega problema?
2. Zakaj je to tvoj problem?
3. Kaj si doslej že naredil za rešitev tega problema in ali se je pokazalo kot uspešno?
4. Kaj si že poskušal, vendar to ni prispevalo k rešitvi?
5. O čem si že razmišljal, a še nisi naredil?
6. Kaj pričakuješ od tega srečanja?

Ta intervju traja okoli pet minut, lahko tudi več, vendar ne sme trajati več kot deset minut.

#### 3. faza:

Supervisor/intervizor povabi člane skupine, da vsakdo poda svojo "Kako naj ...?" izjavo. Vsak predlaga rešitev, za katero misli, da je za konkretno situacijo najboljša in še ni bila uporabljena. (Denimo: "Metka naj se z uporabnico še enkrat pogovori o njenem odnosu do partnerja ..."). Supervizant/intervizant si te izjave natančno zapisuje in eno izmed njih izbere kot najustrežnejšo za rešitev svojega problema.

#### 4. faza:

Supervizant/intervizant najprej prebere izjavo, ki jo je izbral in navede tri prednosti predlagane rešitve.

Supervizant/intervizant izrazi še pomisleke glede izbrane rešitve problema.

Supervizant/intervizant glasno razmišlja o reševanju problema, pri čemer naredi nekaj korakov naprej od

predlagane "Kako naj ...?" rešitve. Pri tem poskuša najti predvsem tisto kar je novo, dosegljivo, uporabno ipd.

#### 5. faza: Evalvacija

Člani skupine, supervizant oz. intervizant in supervisor oz. intervizor ocenijo potek in uspešnost dela ob reševanju problema in svoje vloge pri tem. Prav tako pa poročajo tudi o svojem počutju in klimi, ki je vladala pri delu.

### 4. Metoda "asociacije"

a) Intervizijska skupina začne delo z razdelitvijo vlog. Proces usmerja izbrani intervizor.

b) Intervizant predstavi svojo zgodbo s pomočjo intervizorja.

c) Intervizor povabi vse sodelujoče, da povedo svoje izkušnje, na katere jih zgodba asociira. Pri tem sodeluje tudi intervizor. Medtem intervizant pozorno posluša in si lahko tudi zapisuje.

d) Evalvacija: vsi sodelujoči povedo, kaj so se ob interviziji naučili in kako so se pri tem počutili. Evalvacija se opravi individualno in skupino kot celoto.

**Redna intervizija in supervizija sta nedvomno pomembna za vsa področja dela na področju socialnih dejavnosti, saj bistveno pripomoreta k dobri praksi strokovnega dela. Brez intervizije (supervizije) kot metode, ki sistematično spremlja in podpira neposredno delo z uporabniki, je nepogrešljiva takrat, kadar gre za uvajanje inovacij in v primerih, ko strokovnjak, ki opravlja neko delo nima vsakodnevne možnosti govoriti o svojih izkušnjah in preverjati svoje ravnanje ob primerjavi z ravnanjem kolegov. Oboje pa je značilno za delo voditeljic in voditeljev skupin starih za samopomoč in skupin za kakovostno preživljanje starosti.** ●

