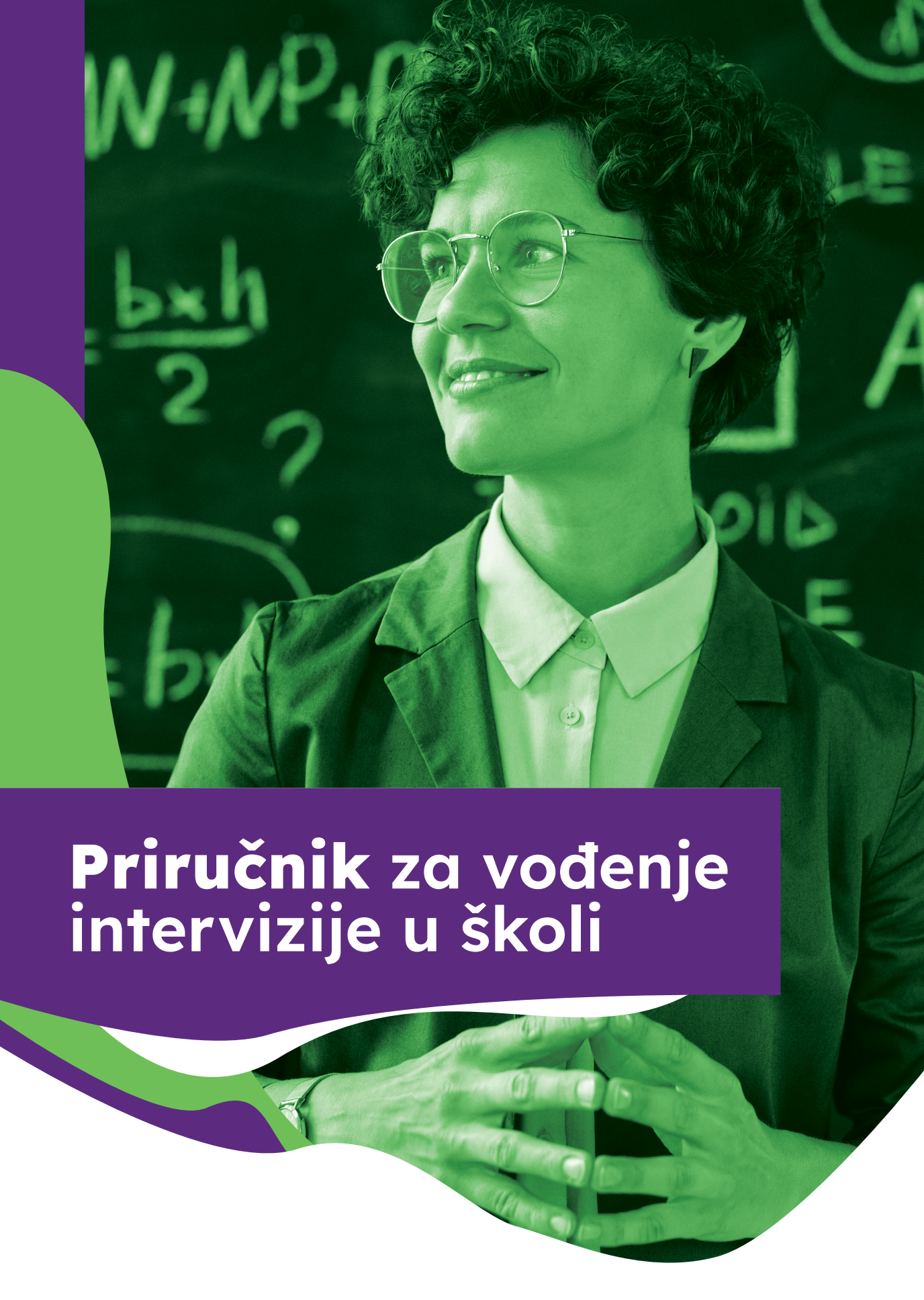




Priručnik za vođenje intervizije u školi

Priručnik za vođenje intervizije u školi

GLOBALNI EFEKTI COVID-19 PANDEMIJE NA MENTALNO ZDRAVLJE NASTAVNIKA	5
EFEKTI COVID-19 PANDEMIJE NA MENTALNO ZDRAVLJE NASTAVNIKA U BOSNI I HERCEGOVINI	6
MOGUĆNOSTI PRUŽANJA PODRŠKE NASTAVNICIMA	8
METODA INVERZIJE	10
LITERATURA	29
PRILOZI	30

UVOD

Globalni efekti COVID-19 pandemije na mentalno zdravlje nastavnika

Studije koje su istraživale mentalno zdravlje nastavnika tokom pandemije širom svijeta (Ozamiz-Etxebarria, Idoiaga Mondragon, Bueno-Notivol, Pérez-Moreno, & Santabárbara, 2021; Silva, Cobucci, Lima, & De Andrade, 2021) pokazale su da su se stres i anksioznost među nastavnicima povećali, a njihov moral tokom pandemije opao, čime je otvoren put sistemskom profesionalnom sagorijevanju i urušavanju mentalnog zdravlja. Na temelju meta-analize o prevalenciji anksioznosti, depresije i stresa među nastavnicima iz različitih država Amerike, Evrope i Azije, anksioznost je u ovoj populaciji tokom pandemije COVID-19 bila dosta visoka, između 10% i 49,4%. Ova studija istakla je potrebu za boljom pedagoškom i psihološkom pripremom nastavnika za rad u različitim modalitetima nastave, kako bi se izbjeglo profesionalno sagorijevanje i problemi sa mentalnim zdravljem (Silva, Cobucci, Lima, & De Andrade, 2021). Druga meta-analiza na sličnu temu, koja je uključila nastavnike iz šest država, potvrdila je da je broj nastavnika koji pate od anksioznosti, stresa ili depresije tokom COVID-19 pandemije povećan (Ozamiz-Etxebarria et al., 2021), te da postoji hitna potreba za prevencijom i tretmanom problema sa mentalnim zdravljem kod ove populacije. Prema rezultatima navedenog istraživanja, nastavnici izvještavaju da imaju povišene razine anksioznosti (17%), depresije (19%) i stresa (30%), te je anksioznost veća među nastavnicima u školama u usporedbi sa univerzitetskim profesorima.

5

Ovakvi nalazi izuzetno su važni ako se prisjetimo da se nastavni proces odvija kroz uzajamni odnos učenika i nastavnika. To praktično znači da ponašanja i osjećanja učenika utječu na ponašanja i osjećanja nastavnika i obratno. Drugim riječima, problemi sa mentalnim zdravljem nastavnika neminovno se reflektiraju na nastavni proces i komunikaciju sa učenicima i na taj način potencijalno utječu i na njihovo mentalno zdravlje. Za ovo postoji i potvrda u rezultatima različitih istraživanja (Sokal, Trudel, Babb, 2020), koja ukazuju na to da stres nastavnika negativno utječe na postignuće učenika, jer kada nastavnici doživljavaju viši nivo stresa, izvedba i ishodi nastavnog procesa su lošiji.

Efekti COVID-19 pandemije na mentalno zdravlje nastavnika u Bosni i Hercegovini

Na temelju pregleda literature dostupnih dokaza o efektima COVID-19 na mentalno zdravlje nastavnika u Bosni i Hercegovini, možemo ustanoviti da su nastavnici u cijeloj zemlji bili pod velikim pritiskom, te da su izvanredne okolnosti u kojima su se nastavnici našli i osobno, a pogotovu profesionalno, mogli biti okidač za urušavanje mentalnog zdravlja i put ka ozbiljnijem profesionalnom sagorijevanju. U profesionalnom smislu, izvanredne okolnosti su se uglavnom odnosile na nepripremljenost na korištenje različitih metoda nastave na daljinu, korištenje digitalnih tehnologija za koje su nastavnici po pravilu bili neobučeni, te rad od kuće za koji većina nastavnika nije imala odgovarajuće uslove. Tako se u izvješću o utjecaju COVID-19 na obrazovanje u Bosni i Hercegovini (Osmić i sur., 2021) navodi da je brzo uvođenje online nastave zahtijevalo specifične vještine za koje nastavnici nisu bili dovoljno obučeni, kao i da je ova promjena u radnom okruženju neminovno dovela do povećanog stresa i problema sa mentalnim zdravljem kod nastavnika. Osim toga, nastavnici su u ovom istraživanju ukazali i na problem neaktivnosti i gubitka motivacije kod učenika u toku online nastave. Ovo su također faktori koji su mogli utjecati na povećanje stresa i nivoa sagorijevanja kod nastavnika, koji su se s jedne strane borili sa usvajanjem vještina korištenja digitalnih tehnologija u nastavi, a sa druge strane, na toj istoj nastavi imali pasivne i demotivirane učenike. U ovoj studiji nastavnici su ukazali i na nedovoljnu podršku od nadležnih institucija, u pripremi online časova. Međutim, ništa manje stresne nisu bile ni mjere nošenja maski na radnom mjestu, obaveza nastavnika da kontroliraju mjere koje pridonose očuvanju zdravlja učenika, te brzo reagiranje i donošenje odluka u situacijama kada djeca ili kolege, pokazuju simptome fizičke bolesti ili znake psihičke nestabilnosti. Među potrebama koje su naveli nastavnici, a u istraživanju koje je procjenjivalo negativne efekte pandemije COVID-19 na mentalno zdravlje i dobrobit nastavnika u tri kantona u BiH, navedene su, pored onih konkretnih potreba, kao što su obuka za korištenje digitalnih tehnologija, i sljedeće stavke (Alihodžić & Spahić, 2021: 41):

- psihološka podrška, koja bi uključivala i prepoznavanje emocija i emocionalno osnaživanje, izgradnju vještina suočavanja sa stresom, vještina rješavanja problema, postavljanja granica i asertivnosti;
- jačanje kapaciteta nastavnika za praćenje prilagodbe učenika/-ca i pružanje adekvatne podrške i pomoći za učenike/-ce;
- jasno definiranje odgovornosti i jačanje suradnje između škole i obitelji, što uključuje suradnju nastavnika/-ca, posebno razrednika/-ca, stručnih suradnika/ca i roditelja, podršku drugih nadležnih institucija (npr. domovi zdravlja, socijalne službe), te jačanje kompetencija svake ove karike u pružanju podrške učenicima u svom domenu;
- izgradnja i jačanje kapaciteta nastavnika/-ca i stručnih suradnika/-ca o tome na koji način pristupiti djetetu, kako prepoznati djetetovu potrebu, kako prepoznati kada dijete ima problem, kako mu pomoći i kome ga uputiti;
- priznavanje i vrednovanje truda i zalaganja nastavnika.

Na temelju izvještaja o istraživanju koje je provelo Društvo psihologa Republike Srpske, mentalno zdravlje nastavnika, odgajatelja i stručnih suradnika u Republici Srpskoj nije bilo značajno ugroženo, a nivo profesionalnog sagorijevanja na radu nije bio izražen (Radetić Lovrić i sur., 2022). Ipak, nastavnici i stručni suradnici izrazili su potrebu za dodatnom podrškom pri radu sa emocionalnim i bihevioralnim promjenama kod djece, kao i potrebu za podrškom pri učenju i integriranju niza novih vještina kako iz oblasti komunikacijskih tehnologija, tako i prilikom primjene stečenih digitalnih vještina u samom procesu nastave.

Mogućnosti pružanja podrške nastavnicima

Ako se osvrnemo na izvore pomoći nastavnicima tokom pandemije, vidljivo je izostajanje sistemske podrške, jer se većina studija zapravo bavila utvrđivanjem izvora i količine stresa, a ne mogućnostima pružanja podrške (White, 2020). U potrazi za odgovorima kako najučinkovitije pružiti pomoć nastavnicima tokom pandemije, studija Svjetske banke u čijoj su izradi sudjelovali sami nastavnici (Bateille et al., 2020), izdvojila je tri glavna stupa podrške koja osiguravaju njihovu učinkovitost:

- **Podrška razvoju lične otpornosti nastavnika na stresne situacije i okolnosti:**

Pandemija izazvana virusom korona utjecala je na pojavu anksioznih reakcija kod nastavnika. Strah i nesigurnost, koji je vezan kako za njih, tako i za njihove bližnje, utjecao je na to da postanu psihički više opterećeni nego prije pandemije. Rad pod takvim opterećenjem dodatno je ugrozio njihovo mentalno zdravlje i trošio psihičke resurse. Zato je važno imati na umu da njihovi poslovi i plate moraju biti osigurani, da im se da na značaju i ukaže na važnost njihove uloge u kriznim situacijama, te da se radi na smanjenju profesionalnog sagorijevanja, tako što bi se u školama radilo na razvoju timskog rada i podrške koju pružaju jedni drugima. Ovaj stup ukazuje na neophodnost da se nastavnicima ukaže na to da nisu sami i da neko brine i o njima.

- **Podrška nastavnicima u domenu planiranja, izvođenja i evaluacije nastavnog procesa:**

Nastavnike u školama su dočekali učenici koji jedno vrijeme nisu učili, te čiji je nivo znanja i vještina ili stagnirao ili nazadovao. Samim tim, nastavnici su bili prinuđeni nadoknađivati nedostatke, ali i obrađivati novo gradivo. Zato ih je neophodno obučiti metodama i tehnikama rada koje bi im pomogle da planiranje i izvođenje nastave, kao i evaluaciju učeničkog postignuća prilagode novim okolnostima.

- **Podrška u vidu optimalnih tehnoloških rješenja u datim okolnostima:**

Ovaj oblik podrške podrazumijeva podršku za razvoj digitalnih kompetencija, kako bi digitalne tehnologije počeli primjenjivati u nastavnom procesu, ali i kako bi istodobno razvijali digitalne kompetencije kod učenika. U kontekstu BiH, važno je napomenuti da je pored razvoja digitalnih kompetencija, podrška nastavnicima potrebna i u samom pristupu naprednim tehnologijama, koji je često ograničen ili ne postoji.

Nastavnička iskustva u okviru analize prvog navedenog principa podrške (razvoj otpornosti) ukazuju na to da su strukturirane grupe podrške organizirane u samim školama predstavljale najznačajniji izvor podrške za suočavanje sa novonastalim problemima. I istraživanja potvrđuju ovaj nalaz, prema kojem nastavnici, u odnosu na klasičnu superviziju ili nadgledanje njihovog rada, bolje reagiraju na pomoć kada je ona data u obliku grupne podrške. Naprimjer, nastavnici koji su sudjelovali u grupama podrške oformljenim od drugih nastavnika sa sličnim problemima tokom pandemije COVID-19, iskusili su povećanje osjećanja samoučinkovitosti, koje počiva na povjerenju, redovnoj komunikaciji i kolegijalnosti (Dickau, 2021; White, 2018). Najkraće rečeno, kada u atmosferi sigurnosti i povjerenja mogu podijeliti svoje probleme sa drugim nastavnicima, stvara se osjećaj da nisu jedini koji imaju takve probleme i nisu prepušteni sami sebi, a otvara se mogućnost zajedničkog rješavanja problema i jača osjećaj samoučinkovitosti. Jedan od najčešćih oblika ovako opisane grupne podrške među samim nastavnicima jeste grupna intervizija, o kojoj će biti više riječi u nastavku teksta.

Metoda intervizije

Intervizija je **strukturirani proces vođenih razgovora sa grupom u cilju pružanja podrške i iznalaženja ideja za rješavanje izloženih problema**. Intervizija podrazumijeva proces savjetovanja i pružanja podrške, u kojem učesnici raspravljaju o pitanjima iz profesionalne prakse, slijedeći određeni niz unaprijed utvrđenih koraka, sa jasno raspodijeljenim ulogama (Tietze, 2010; prema Staempfli & Fairtlough, 2019). Broj i učestalost sastanaka prilagođava se potrebama i mogućnostima učesnika, s tim da je optimalan broj učesnika između šest i osam.

Važna razlika između intervizije i supervizije je u tome što se rad u interviziji odvija bez vanjskog eksperta, tj. supervizora. U interviziji, umjesto supervizora, uvodi se **uloga moderatora**. Uloga moderatora može biti unaprijed dogovorena ili je naizmjenično preuzimaju svi članovi grupe, što znači da intervizor ne mora biti isključivo jedna osoba u timu (najstarija, s najviše staža i sl.).

10

Karakteristike procesa intervizije

U nastavku navodimo neke od najvažnijih karakteristika procesa intervizije:

- Intervizija se provodi kao **strukturirani proces** u kojem se svaki sastanak odvija prema unaprijed određenoj shemi: moderator uvodi grupu u rad podsjećajući učesnike na grupna pravila, bira se osoba koja prezentira specifičan problem ili slučaj, ostali članovi grupe postavljaju pitanja radi boljeg razumijevanja problema, grupa zajednički promišlja i nudi ideje za potencijalno rješenje, te izlagač daje povratnu informaciju o korisnosti ponuđenih rješenja i pružene podrške.
- Intervizija je **horizontalan proces**, u kome su svi učesnici jednaki, odnosno u grupi nema odnosa nadređeni – podređeni. Svaki učesnik, bez obzira na profesionalnu ulogu, godine iskustva, predmet koji predaje i slično, ravnopravan je u davanju ideja i pružanju podrške drugim članovima grupe, kao i u iznošenju svojih problema i primanju podrške.
- Učesnici intervizije su **nastavnici jedne škole**, koji su zainteresirani da raspravljaju o svojim slučajevima iz prakse u svrhu poboljšanja rada i suradnje sa kolegicama i kolegama u kolektivu, učenicima, roditeljima i dr. Naprimjer, intervizijska grupa može podrazumijevati članove aktiva razredne i/ili predmetne nastave, ili jednostavno nastavnike različitih predmeta zainteresirane za zajednički rad na rješavanju problema i međusobno pružanje podrške.

- Cilj intervizije je **zajednički rad na rješavanju problema i pružanje podrške** u procesu prevazilaženja poteškoća i profesionalnog sagorijevanja. Pomaže u suočavanju sa stresnim situacijama, povećava sposobnost učenja iz konkretnih radnih situacija i podstiče razvoj socioemocionalnih kompetencija svih učesnika. Omogućava članovima da prošire svoje perspektive, nauče promatrati sebe s određene distance, podržavati jedni druge, razvijati uzajamno povjerenje, razumijevanje i otvorenost.
- Moderator intervizije svojim podržavajućim stavom i tehnikama pruža **siguran prostor za otvorenu diskusiju o predstavljenom slučaju**. Uz pomoć seta zajednički dogovorenih pravila, moderator osigurava da se svaki učesnik osjeća sigurno pri dijeljenju osjetljivih tema, problema i teškoća sa kojima se suočava, uz empatiju drugih učesnika, bez osuđivanja i uz potpunu diskreciju van okvira grupe.

Upravo kroz procese ovako opisanog intervizijskog rada moguće je raditi na samorazvoju i unapređenju kako nastavničkih kompetencija, tako i osobnih kompetencija za suočavanje sa stresnim situacijama na poslu, koristeći resurse i iskustva svojih kolega, ali i dijeleći vlastite resurse i iskustva (Franzenburg, 2009).

11

Na kraju, možemo zaključiti da su koristi od intervizije za profesionalce u školi sljedeći:

1. Razvoj profesionalnih kompetencija kroz zajedničko rješavanje problema.
2. Razvoj osjećaja pripadnosti profesionalnoj zajednici i izgradnja grupne kohezije.
3. Dobivanje prostora u kojem se može izraziti osobno mišljenje i zatražiti pomoć.
4. Razvijanje sposobnosti sagledavanja problema iz različitih uglova.
5. Razvijanje socijalnih kompetencija učesnika kroz proces aktivnog slušanja, dijeljenja i zajedničkog rada na rješavanju problema.
6. Razvijanje emocionalnih kompetencija, te prevencija podizanja nivoa stresa i stope sagorijevanja.

a) Pripreme za intervizijsku sesiju

Pripremajući intervizijsku sesiju, moderator bi trebalo da:

- Nakon edukacije o uvođenju intervizije u škole, upozna nastavničko vijeće sa koristima intervizije i načinu uvođenja intervizije u škole;
- Pobrinite se oko logistike, poput:
vođenja evidencije o prisustvovanju (broj učesnika)
praktičnih detalja: mjesto, raspored.
- Provjeri imaju li sve potrebne materijale, uključujući: chart papir za pisanje pravila, markere, selotejp, makaze itd.
- Provjeri ima li prostorija dovoljno stolica za prijavljen broj zainteresiranih (u slučaju da ih ima više, izbacuje se stolica kako bi učesnici sjedili jedni do drugih u krugu – uklanjaju se barijere koje ometaju interakciju poput namještaja).

b) Tokom intervizije

Moderator bi trebalo da:

- Ranije stigne na mjesto održavanja i provjeri je li prostorija adekvatno uređena i komforna.
- Počne sa radom tačno na vrijeme.
- Na kraju sesije prođe kroz povratne informacije dobivene od učesnika i, ukoliko je potrebno, pripremi izmjene za naredni susret.
- Provjeri raspored za naredni susret.
- Provjeri koje materijale trebaju za naredni susret (najčešće su to samo pravila istaknuta na vidnom mjestu, broj stolica za broj prijavljenih i dovoljno topla – prozračna prostorija).

c) Poslije intervizijskog susreta

Po završetku sesije, moderator bi trebalo da:

- Pregleda zabilješke u vezi sa prijedlozima/sugestijama učesnika, a koje planira integrirati u sljedeću sesiju.
- Odgovori na moguće molbe članova grupe za davanje dodatnih informacija.

Utvrdjivanje pravila intervizijske grupe

Omogućiti sigurno i povjerljivo okruženje u kojem se članovi intervizijske grupe osjećaju slobodno za otvorena razmišljanja i dijeljenja, od ključnog je značaja za uspjeh intervizije, a pravila koja grupa zajednički definira omogućuju da se takvo okruženje formira i održi. Evo nekih primjera pravila koja su važna za funkcioniranje intervizijske grupe.

Prvo i najvažnije pravilo jeste pravilo povjerenja, koje podrazumijeva da sve što je rečeno na procesu intervizije ostaje isključivo između članova grupe, bez mogućnosti dijeljenja sa bilo kim ko nije član grupe. Kršenje ovog pravila rezultiralo bi udaljavanjem člana iz grupe.

Teme koje se iznose mogu biti teške i osjetljive, izazvati neugodne emocije, te je važno pravilo i to **da bilo ko može reći „ne” ili „dosta”**, ukoliko mu proces u nekom trenutku postane neugodan.

Također je važno i pravilo da **nema kritiziranja niti osuđivanja** tokom procesa intervizije. Ovo je pravilo posebno važno naglasiti jer nekada možemo zvučati kritizirajuće ili osuđujuće, čak i ako nam to nije bila namjera. Naprimjer, rečenice koju počinju riječima *ti trebaš..., ti moraš..., ti ne smiješ...* i slično, mogu se doživjeti kao kritika, iako osoba nije namjeravala uputiti kritiku.

Prilikom davanja ideja, a pogotovu onih koje su rezultat osobnog iskustva, pravilo može biti da se koriste neutralne rečenice, poput: *„Možda ne bi bilo loše pokušati...”, „Šta misliš, bi li možda funkcioniralo ako bi...”, „Možda bi vrijedilo probati...”,* radije nego *„Ja to uradim tako što...”* ili *„Ja to lako riješim...”*. Posljednje dvije formulacije za nekoga mogu biti uvredljive, jer impliciraju da jedna osoba „zna”, a druga „ne zna” nešto što je zapravo lako i jednostavno.

Prethodno navedena pravila važna su za svaku grupu, međutim, **sva ostala pravila zapravo je najbolje donijeti kroz zajednički rad sa samim učesnicima**, pa tako različite grupe mogu imati različite setove pravila.

**Primjer aktivnosti za
donošenje grupnih
pravila**

Pravila se mogu formirati kroz aktivnost pod nazivom ČUJEM, VIDIM, OSJETIM. Ovo je aktivnost koja se provodi na sljedeći način. Učesnici dobiju zadatak da razmisle o tome šta bi voljeli ČUTI, VIDJETI ili OSJETITI na intervizijama u kojima će učestvovati. Potom, učesnici dobiju tri papira, a na svakom piše po jedan od ovih glagola: ČUJEM, VIDIM, OSJETIM. Svaki papir se da po jednom učesniku, i svaki učesnik ima po jednu minutu da na papiru napiše sve asocijacije koje ima na zadani glagol, tj. sve asocijacije na pitanja: Šta bi volio/-la čuti, vidjeti ili osjetiti na intervizijama? Nakon jedne minute papiri se šalju sljedećem učesniku, a rotacije se odvijaju sve dok se papiri ne vrate na svoje početne pozicije, tj. kod učesnika koji su ih prvi dobili. Nakon toga se formuliraju pravila korištenjem asocijacija koje su grupe zapisivale. Ova pravila trebala istaknuti svaki put kada grupa održava intervizijski sastanak.

Nakon što se sa grupom formiraju pravila, moderator treba provjeriti da li neka vrlo bitna pravila nedostaju, pa zato u ovom dijelu dodajemo još neke primjere pravila koja su se pokazala kao važna za funkcioniranje intervizijske grupe:

- Aktivno slušamo. Obraćamo se blagim glasom.
- Postavljamo pitanja kako bismo osobu i problem bolje razumjeli, a ne kritizirali.
- Prihvaćamo zajednička iskustva – ne kritiziramo ih.
- Uvažavamo različita mišljenja i ideje.
- Fotografiranje je dozvoljeno samo uz pristanak članova intervizijske grupe.
- Počinjemo i završavamo na vrijeme.
- Mobilne telefone koristimo samo na pauzi.
- Svi učesnici su ravnopravni, nema „promatrača” ili „gostiju”.

Tokom prvom susreta, izgradnja osnovnih pravila podrazumijeva i dogovor o tome kako će grupa reagirati u slučaju kršenja nekog pravila. Jasnoća očekivanja prije početka rada intervizijske grupe stvara temelj za početak povjerenja među članovima grupe, te olakšava proces moderiranja. Stoga se preporučuje da pravila budu jasno napisana na velikom papiru i vidljiva tokom grupnog procesa, kako bi i moderator i članovi grupe mogli na njih da se pozovu u slučaju da je neko zaboravio na neko pravilo. Osnovnom skupu pravila možete predložiti i neka kreativna pravila kao što je recimo izrada domaće zadaće. Nakon potencijalnih reakcija na ovaj prijedlog možete pojasniti da ovo pravilo znači da će zadaća zapravo biti „briga o sebi“. Naprimjer, nakon prvog susreta to može značiti „učiniti nešto s namjerom da ugodimo sebi“. Kontinuitet provođenja ove namjere može osigurati još jače povezivanje sa članovima intervizijske grupe.

Koraci u intervizijskom procesu:

1. Otvaranje intervizije

Prvi susret se razlikuje od ostalih u smislu da moderator može posvetiti cijeli susret objašnjavanju kako funkcionira jedan tipični intervizijski susret, te zajedničkom formiranju pravila grupe. Tokom svih narednih susreta, u prvoj fazi moderator jednostavno dočekuje učesnike, podsjeća ih na ranije utvrđena pravila i formalno započinje susret. Eventualno, po potrebi, u ovoj fazi se može dati učesnicima i prilika da podijele neka osobna saznanja i koristi koje su imali od prethodnog susreta, ili kratko opišu događaje koji su se u međuvremenu desili, a imaju veze sa prethodnom intervizijom.

2. Zagrijavanje

Ovaj korak je opcioni, u smislu da intervizija može početi i bez njega, ali se preporučuje kako bi se učesnici uspješnije uveli u proces vlastitog rada. Zagrijavanje podrazumijeva bilo kakvu kratku tehniku „razbijanja leda“, „opuštanja“, ili „povezivanja“ među članovima grupe. Neke od mogućih tehnika date su u prilogu ovog priručnika, no, moderatori mogu koristiti bilo koju tehniku slične namjene koja im je poznata i bliska iz osobnog iskustva i prethodnih edukacija.

3. Identificiranje problema

Prije početka intervizije moderator razgovara sa članovima grupe i utvrđuje ko će na narednoj interviziji izlagati svoj problem. Osobi koja se odluči podijeliti svoj problem važno je napomenuti da problem treba opisati na razumljiv način, sa što više činjenica, a bez suvišnih opisa i pretjeranog detaljisanja. Također je potrebno ponuditi i nekoliko pitanja koja bi mogla biti vodilje u pripremi izlaganja, kao što su: *„Šta je problem sa kojim dolazim na interviziju?“*; *„Kako izgleda situacija u kojoj se problem javlja?“*; *„Kako sam se osjećao/-la i ponašao/-la u toj situaciji?“*; *„Kakva su sve bila moja razmišljanja u vezi sa tom situacijom?“ itd.* Vrijeme izlaganja nije ograničeno, ali je razumno postaviti okvir koji ne prelazi 10 do 15 minuta za izlaganje. Na kraju prezentiranja izlagač može postaviti pitanje za interviziju, kako bi svima bilo jasno šta konkretno predstavlja najveće opterećenje ili dilemu za izlagača. Opciono, problem ili pitanje može se zapisati na veliki papir tako da ga svi učesnici intervizije vide tokom procesa.

4. Zajedničko istraživanje problema

Nakon što izlagač opiše problem, svi učesnici imaju priliku postaviti dodatna pitanja kako bi razjasnili određene detalje i saznali više o temi i problemu koji je iznesen. Primjeri korisnih pitanja mogu biti: *„Šta se tačno dogodilo?“*, *„Šta ti je bilo najteže?“*, *„Šta misliš da bi ti moglo pomoći?“*, *„Kako si se osjećala u toj situaciji?“*, *„Šta si sve pokušala kako ti ne bismo predlagali stvari koje si već uradila?“*, *„O čemu si sve razmišljala pri dosadašnjim pokušajima rješavanja?“*. Ova pitanja se, naravno, ne postavljaju ukoliko je izlagač već na njih u svom izlaganju odgovorio. S druge strane, primjeri pitanja koja se mogu doživjeti kao „napad“ i kritika jesu: *„Zašto nisi pokušala...?“*, *„Kako nisi probala...?“* i slično. Na svako postavljeno pitanje izlagač odgovara odmah, a moderator osigurava da se u tom procesu ne osjeća napadnuto ili kao „na optuženičkoj klupi“. Veoma je važno da se stvori atmosfera da je svako pitanje dobrodošlo, sve dok ne sadrži kritiku ili osudu. Sve relevantne informacije dobivene na ovaj način potrebno je zapamtiti ili zabilježiti. Osigurajte da informacije pokrivaju cijeli opseg problema i da učesnici još ne počnu raspravljati o mogućim rješenjima. Također je važno utvrditi da li izlagač smatra da je grupa nakon ovog niza pitanja zaista dobila sve relevantne informacije i razumjela problem. Ako izlagač smatra da je još nešto neophodno dodati, može dopuniti svoje izlaganje, ali kratko.

19

5. Razmjena ideja o potencijalnim rješenjima

U ovoj fazi svi učesnici grupe dobit će priliku da ponude svoju ideju za potencijalno rješenje, ili barem svoje viđenje problema. Grupa tokom ove faze može i porazgovarati o tome kako se problemu može pristupiti iz različitih uglova, na temelju predloženih ideja. Korisno je podstaći učesnike da u ovoj fazi proces shvate kao „oluju mozga“ (engl. brainstorming), gdje se daje što veći broj ideja, koje se tek naknadno mogu evaluirati u smislu korisnosti ili izvodljivosti. Važno je, međutim, imati u vidu da neće uvijek svako imati spremno rješenje, jer su neki problemi objektivno kompleksni, a situacija takva da u datom trenutku možda i nema brzog i učinkovitog rješenja, ili se pomoć mora potražiti na nekom višem nivou. **Najvažnije je tokom ove faze osigurati da su ideje dobronamjerne, a izlagač osjeća empatiju, podršku i razumijevanje grupe, čak i ako nije dobio rješenje koje u tom trenutku smatra adekvatnim.** Po potrebi ili preferencijama moderatora, ideje se mogu pamtiti ili ukratko zapisivati na velikom papiru ili ploči sa samoljepljivim papirićima. Osoba koja je predstavila problem na sesiji može slušati, ali ne i aktivno učestvovati u procesu predlaganja ideja. Ovdje je bitno da moderator kontrolira proces davanja ideja na način da je svaka ideja dobrodošla i da se kao takva ne komentira dodatno, tj. da se ne omalovažava ili kritizira.

6. Davanje povratne informacije na ponuđene ideje

Tokom ovog koraka, izlagač daje povratnu informaciju o idejama koje je čuo, te svom doživljaju predloženih ideja. Može se osvrnuti na ideje za koje vjeruje da mogu pomoći rješavanju problema, kao i na potencijalne prepreke. Izlagač sumira ono što je dobio tokom procesa intervizije (*npr. Shvatio sam da...; Htio bih probati...; Primijetio sam to...*) i zahvaljuje grupi. I ovdje je bitno da izlagač ne omalovaži nijednu ideju, jer na taj način daje poticaj svim učesnicima da na svakoj interviziji budu aktivni i slobodni u davanju ideja. Pored izlagača, povratnu informaciju mogu dati i svi ostali članovi grupe, ukoliko je i za njih ovaj proces bio koristan, ili donio nova saznanja.

7. Zatvaranje intervizijskog procesa

Ovaj korak podrazumijeva da svaki učesnik ukratko da refleksiju na provedenu interviziju sa ciljem davanja povratne informacije i o procesu i o sadržaju intervizije. Na kraju moderator sumira cijeli proces intervizije, zahvaljuje svim učesnicima na učešću i napominje koliko je važno biti otvoren i aktivan u toku procesa intervizije.

Vještine moderiranja intervizijskog procesa

Moderiranje podrazumijeva proces vođenja intervizije, kroz koji se grupi omogućava da učinkovito prođe kroz sve njene faze. Uloga moderatora počinje samim procesom formiranja intervizijske grupe. Od moderatora se očekuje da **„pripremi teren” za formiranje grupe**, kontaktira potencijalne učesnike, objasni im koje su koristi od takvog načina rada, te kakva očekivanja mogu imati od intervizije. Vješt moderator naći će i pravi način da odabere ili motivira upravo one učesnike koji su spremni na takav način rada, a potom da postepeno širi zainteresiranost za interviziju na temelju njihovih dobrih iskustava.

Nakon što je kontaktirao nastavnike i motivirao ih za učešće u interviziji, sljedeći važan zadatak moderatora je da se pobrine za **sigurno fizičko i psihičko okruženje** za održavanje intervizije. Kao što je već objašnjeno u odjeljku o pravilima grupe, nakon što odabere i osigura adekvatan prostor, glavni zadatak moderatora je da organizira i moderira proces donošenja pravila grupe. Pravila garantiraju sigurnost, povjerenje i anonimnost svim učesnicima, a odgovornost moderatora je da učesnike vješto vodi kroz proces formiranja tih pravila, tako da ona odražavaju sve što je za učesnike važno kako bi se osjećali opušteno i sigurno.

Iako učesnici intervizije dolaze na sastanak s konkretnim slučajevima koji ih opterećuju, ne moraju biti spremni za izlaganje pred grupom. Uloga moderatora je u tome **da potakne introspekcijske procese članova grupe uz primjenu odgovarajućih tehnika** i da ih dalje kroz susrete osnažuje i na verbalno dijeljenje. Time se svi članovi grupe usmjeravaju na to da je bitan proces pružanja podrške i razumijevanja, a ne iznalaženje rješenja za probleme.

Moderator ima zadatak i da **vodi proces intervizije kroz utvrđeni redoslijed koraka**, koje smo u ranijem tekstu opisali. Ova vještina razvijat će se kroz iskustvo, jer na početku moderatoru možda neće biti lako da učesnicima skrene pažnju da ne „pomiješaju” korake. Naprimjer, nakon što se izloži problem, učesnici često preskaču fazu istraživanja problema i odmah prelaze na dijeljenje vlastitih iskustava koja su u vezi sa opisanim problemom. Na taj način, razgovor se lako može „rasplinuti” i pretvoriti u običnu diskusiju i međusobno žaljenje, umjesto u strukturirani proces pružanja pomoći i podrške izlagaču u rješavanju njegovog konkretnog problema. Moderator ima zadatak da na adekvatan način „vraća” učesnike na trenutačnu fazu intervizije ukoliko uoči da se razgovor kreće u drukčijem smjeru.

Još jedna važna uloga moderatora jeste da se **brine o vremenskom ograničenju različitih faza, kao i cjelokupne intervizijske sesije**. U prosjeku, jedna sesija najčešće traje oko sat vremena, ali je moguće da se jedan proces intervizije završi i za kraće vrijeme, ili produži, ovisno o kompleksnosti problema i spremnosti učesnika da se uključe u proces rješavanja problema i pružanja podrške. Ne postoji jasno vremensko ograničenje u smislu minutaže ni za jednu fazu intervizije, ali je poželjno da moderator pazi da se nijedna faza ne skрати niti oduži toliko da remeti ostale korake. Korisno je pitati izlagača, a i učesnike, smatraju li da je određeni korak do kraja ispunjen. Naprimjer, izlagača se može pitati: *„Imate li osjećaj da je grupa dovoljno istražila problem i saznala sve relevantne informacije?”*

Moderator ima i zadatak da **reagira na kršenje dogovorenih pravila**. Iako će se nakon formiranja grupe i sticanja povjerenja jednih u druge i sami članovi grupe uključivati i reagirati ako neko krši dogovorena pravila, u početku je važno da moderator „ustpostavi kulturu” poštivanja dogovorenih pravila. To može najlakše postići tako što blagim i nekritizirajućim glasom skrene pažnju učesnicima koji su trenutačno zaboravili na neko od pravila. Naprimjer, nekome ko je počeo pričati o svom iskustvu, umjesto da postavi pitanje izlagaču, može mu se reći: *„Žao mi je što vas prekidam, jer znam da nam je i vaše iskustvo važno, ali dogovor je da se u ovoj fazi fokusiramo samo na problem našeg izlagača. Imate li možda neko pitanje za njega?”* Ili, ukoliko primijeti da je grupa počela vršiti pritisak na izlagača, tako što ga pretjerano ispituje, ne dajući mu priliku da polako i staloženo da odgovore, moderator se može uključiti i reći: *„Čini mi se da je našoj izlagačici brz ovaj tempo ispitivanja, možemo li malo usporiti i dati joj priliku da udahne i razmisli?”*

U procesu intervizije, moderator je taj koji prati dinamiku diskusije i odgovoran je za strukturu intervizijskog procesa. No, osim što prati strukturu i tok intervizije, moderator mora veoma intenzivno i pažljivo slušati svakog učesnika, **fokusirati se na proces koji se odvija među učesnicima, sadržaj njihovog razgovora, te emocije koje prate taj proces**. Ako primijeti da su se pojavile snažne emocije, moderator može reagirati i obratiti pažnju na emocije, te potaknuti grupu da se najprije fokusiraju na pružanje podrške i razumijevanje osobe, pa tek onda na konkretno rješavanje problema, jer pod snažnim emocijama teško prihvaćamo predložena rješenja.

Budući da moderator mora voditi učesnike kroz proces, pratiti sve njegove faze, kao i reakcije svih učesnika, od njega se ne očekuje da postavlja pitanja u fazi istraživanja problema, niti da daje ideje u fazi razmjene ideja. Međutim, to ne znači da treba biti samo šutljivi promatrač. Naprotiv, ukoliko primijeti da proces ne ide u željenom pravcu u smislu da se učesnici udaljavaju od stvarno izloženog problema, ili su trenutačno bez ideja, moderator se može uključiti i u ovim fazama kako bi potakao odvijanje procesa.

Pored svega opisanog, vještine koje moderator mora posjedovati su i:

- aktivno slušanje,
- postavljanje pitanja,
- parafraziranje,
- sumiranje.

Aktivno slušanje

Aktivno slušanje podrazumijeva razumijevanje sadržaja koje nam sugovornik nudi, uočavanje emocija kojima sugovornik donosi taj sadržaj, kao i emocija koje preovladavaju u samom sadržaju, te prepoznavanje potreba (Zečević & Subotić, 2021). Aktivno slušanje uključuje šest vještina: pažnja, neosuđivanje, reflektiranje, pojašnjavanje, sažimanje i pridonošenje rješenju (Zečević & Subotić, 2021). Kada slušatelj pažljivo sluša svog sugovornika, on mu omogućuje sigurno okruženje u kojem ima dovoljno vremena da kaže sve što želi, a da ga sugovornik ne prekida. To se postiže pokazivanjem interesa za ono o čemu sugovornik priča uz pomoć neverbalne komunikacije, kao što su: održavanje vizualnog kontakta, otvoreni stav tijela, klimanje glavom. Pored otvorenosti tijela, za aktivno slušanje je potrebna i otvorenost uma, kojom postizemo poštivanje prema sugovorniku. Otvorenost uma se ističe i empatijom, koja sugovorniku pomaže da isključi osuđivanje, jer ono je prepreka u uzajamnom razumijevanju i prihvatanju. *Reflektiranje i sažimanje* dodatno daju sugovorniku do znanja da ga druga osoba sluša i razumije, jer može iz njenih usta čuti na koji način ona doživljava informacije koje joj sugovornik daje. Pored reflektiranja i sažimanja, *traženje pojašnjenja* je također pokazatelj da je osoba koja sluša uključena u potpunosti u razgovor, jer joj je važno da dobro razumije informacije koje dobiva od sugovornika (Zečević & Subotić, 2021).

Kada u komunikaciji nema slušanja, onda učesnici imaju problem i može doći i do konflikta. Postoje određene vrste neslušanja koje je važno spomenuti kako biste ih osvijestili i nastojali izbjeći u komunikaciji. To su:

a) Pseudoslušanje – prisutno je kod onih slušatelja koji klimaju glavom, glume kao da slušaju, a zapravo ne prate sadržaj razgovora. Oni znaju nekada i da postavljaju neko pitanje, ali za informacije koje su očigledne.

b) Jednostrano slušanje – zove se još i neosjetljivo slušanje, jer slušatelj prima samo jedan dio poruke. Na ovaj način slušatelj ne može u potpunosti razumjeti ono što mu je sugovornik govorio.

c) Selektivno slušanje – vrsta slušanja kada slušatelj sluša samo onaj dio razgovora koji njega interesira, a ostalim informacijama se ne bavi. I ovaj slušatelj kao i prethodni nema potpuni uvid u razgovor.

d) Selektivno odbacivanje – obrnuto neslušanje od prethodnog. U njemu se slušatelj usmjerava na dio razgovora koji ga ne interesira, a ne na onaj koji ga interesira.

e) Otimanje riječi – vrsta neslušanja kada slušatelj prekida govornika, upada mu u riječ i sluša samo onoliko koliko mu je potrebno da bi uskočio i nastavio svoju priču.

f) Odbrambeno slušanje – prisutno je kod slušatelja koji se iz nekog razloga osjećaju ugroženi, pa očekuju napad od govornika.

g) Slušanje u zasjedi – oblik neslušanja kada slušatelj čeka govornika da dođe do određenog dijela priče i onda ga napada (Zečević & Subotić, 2021).

Način na koji slušamo sugovornika utječe na njegove reakcije, raspoloženje u razgovoru i na sam tok razgovora. Stoga je korisno imati na umu sljedeće karakteristike slušanja i da ih budete svjesni u toku komunikacije.

Ako radite na poboljšanju vještine slušanja:

- 1) Pripremite i ugodan prostor i vrijeme kada se možete u potpunosti koncentrirati na razgovor.
- 2) Budite oprezni u sljedećim situacijama jer možete biti ometani prilikom pokušaja aktivnog slušanja:
 - a) kada imate jake i prijatne i neprijatne emocije koje su u vezi sa temom koju vam sugovornik nudi,

- c) kada niste u dobrim odnosima sa sugovornikom, ili kada ste privremeno u lošim odnosima, jer između vas postoji određen nerazjašnjen konflikt,
- d) kada ste vi pod utjecajem nekih jakih neprijatnih ili priyatnih emocija,
- e) kada se ne slažete sa temom koju sugovornik nudi,
- f) kada ste umorni, pospani i kada osjećate neke bolove.

- 3) Trudite se da ne sudite i ne kritizirate sadržaj niti osobu koju slušate.
- 4) Pokazujte razumijevanje osobi koju slušate i dajte joj i neverbalnu i verbalnu podršku.
- 5) Ohrabrujte osobu sa kojom razgovarate.
- 6) Pokažite zanimanje za potrebe, želje i interesiranja osobe koju slušate.
- 7) Ne postavljajte puno pitanja, radije slušajte, ali s vremena na vrijeme dopustite sebi da osobi koju slušate date do znanja da ste zainteresirani za njenu priču, tako što ćete: pitati ono šta vam nije jasno ili šta želite više saznati, parafrazirati, reflektirati, sažeti.
- 8) Suzdržavajte se od potrebe da, ako vam neko iznosi svoj problem, pokušavate da ga riješite. U slučaju rješavanja problema vi osobu koja vam ga iznosi stavljate u podređeni položaj i ne radite na tome da je ohrabrite da sama odluči u kom smjeru će ići kada je traženje rješenja u pitanju (Zečević & Subotić, 2021).

Postavljanje pitanja

Pitanja koja moderator postavlja mogu imati nekoliko formi, a sve ovisno o tome koja je njihova funkcija. Ukoliko želite dobiti pojašnjenje za nešto onda je najbolje da se postavljaju pitanja otvorenog tipa, kao naprimjer:

- Otvorena pitanja: „Možete li mi dati neki primjer za primjenu strategije 'Šest šešira' u nastavnom procesu?“

Onda kada želite dodatno pojašnjenje teme ili problema o kojem je bilo riječi, ali po vašem mišljenju nedovoljno, mogu se postaviti pitanja u sljedećoj formi:

- Ispitivanje: „Hoćete li mi objasniti malo detaljnije način na koji ste učesnike podijelili u grupe prije samog grupnog rada?“

Kada želite potaknuti učesnike da budu aktivni i učestvuju u diskusiji, postavite pitanja koja usmjeravaju na sljedeći način:

- Usmjeravanje ka drugom učesniku/-ci: „Ima li bilo ko od vas neke druge ideje u vezi sa primjenom strategije 'Šest šešira' u nastavi biologije?“
- Ohrabrivanje drugih viđenja: „Ima li neko drukčije viđenje ove stvari?“

Kada je potrebno sumirati diskusiju, možete koristiti pitanja za sumiranje:

- Sumiranje: „Bi li neko sumirao tačke koje su prezentirane do sada?“

Parafraziranje

Parafrazirati znači svojim riječima prepričati ono što je govornik rekao, a da se izgovorene riječi ne ponavljaju mehanički. Parafraziranjem govorniku dajemo povratnu informaciju da ga aktivno slušamo, ali u isto vrijeme i provjeravamo da li razumijemo ono što nam govori. Korisno je parafraziranje započeti frazom, naprimjer: *„Hoćeš reći da...“, „Ti misliš da...“, „Kako ti to vidiš...“, „Iz tvoje perspektive...“, „Ako sam te dobro razumio/-la...“ „Ono što mi želiš reći je...“, „S tvoje tačke gledišta...“*

27

Sumiranje

Sumiranje slijedi pred kraj određenog koraka intervizije ili prije završetka intervizije. Sumiranje je veoma važno u procesu intervizije, jer razgovor ne možemo sažeti ako sugovornike nismo slušali. I ovom aktivnošću kao i parafraziranjem, sugovornicima dajemo do znanja da ih aktivno slušamo.

Razlike između psihoterapeuta i moderatora

Edukacija za intervizijskog moderatora ne omogućava vam da postanete terapeut niti psihoterapeut, ali vas osposobljava za pružanje psihosocijalne podrške. Tehnike predstavljene na obuci, a koje koristite u intervizijskom radu, nisu zamjena za psihološku pomoć. Ako primijetite da ste iscrpili kapacitete intervizijske podrške jer je članu grupe potrebna veća pomoć, potrebno ga je uputiti odgovarajućem stručnom suradniku. U tabeli su predstavljene zajedničke uloge moderatora za interviziju i terapeuta / psihoterapeuta, kao i odvojene uloge koje nude u domenu svojih uloga.

Uloga moderatora za interviziju

Uloga terapeuta/psihoterapeuta

Uspostavlja siguran emocionalni i fizički prostor za učesnike

Uspostavlja siguran emocionalni i fizički prostor za učesnike

Aktivno sluša tokom procesa

Aktivno sluša tokom procesa

Vodi članove grupe kroz strukturiran proces intervizije

Pruža savjet i odgovarajući tretman / terapiju

Upućuje na stručne suradnike, stručnjake za mentalno zdravlje u slučaju emocionalnog stresa koji prelazi kapacitete intervizijske grupe

Pruža tretman iz oblasti terapije / psihoterapije za koju se specijalizirao

LITERATURA

Alihodžić, M., Spahić, L. (2021). *Procjena negativnih efekata pandemije COVID-19 na mentalno zdravlje i dobrobit nastavnica u tri kantona u BiH te njihovu sposobnost pružanja psihosocijalne podrške i podrške mentalnom zdravlju za njihove učenike i učenice*. Sarajevo: Promente.

Beteille, T. (2020). *Three principles to support teacher effectiveness during COVID-19. Teachers thematic group*. World Bank. Pristupljeno 24.10.2022. na <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33775/Three-Principles-to-Support-Teacher-Effectiveness-During-COVID-19.pdf>

Dickau, A. R. (2021). *Peer support and teacher self-efficacy: A case study of the transition to emergency remote teaching during COVID-19*. Unpublished dissertation.

Franzenburg, G. (2009). *Educational intervision: Theory and practice. Problems of Education in the 21st Century*, 13(1), 37-43.

Osmić, L., Zečević, I., Huskić, S., Dušanić, S., i Husić, L. (2021). *Pregledna studija o potrebama nastavnika u nastavi na daljinu i kombiniranom učenju u osnovnom i srednjem (i SiTO) obrazovanju u Bosni i Hercegovini tokom pandemije koronavirusa*. Sarajevo i Banja Luka: UN COVID-19 Response and Recovery Fund.

29

Ozamiz-Etxebarria, N., Idoiaga Mondragon, N., Bueno-Notivol, J., Pérez-Moreno, M., & Santabárbara, J. (2021). *Prevalence of anxiety, depression, and stress among teachers during the COVID-19 pandemic: A rapid systematic review with meta-analysis*. Brain sciences, 11(9), 1172.

Radetić Lovrić, S., i saradnici. (2022). *Vaspitanje i obrazovanje u doba COVID-19 pandemije*. Banja Luka: Društvo psihologa Republike Srpske.

Silva, D. F. O., Cobucci, R. N., Lima, S. C. V. C., & de Andrade, F. B. (2021). *Prevalence of anxiety, depression, and stress among teachers during the COVID-19 pandemic: A PRISMA-compliant systematic review*. Medicine, 100 (44).

Sokal, L., Trudel, L. E., & Babb, J. (2020). *Canadian teachers' attitudes toward change, efficacy, and burnout during the COVID-19 pandemic*. International Journal of Educational Research Open, 1, 100016.

Staempfli, A., Fairtlough, A. (2019). *Intervision and Professional Development: An Exploration of a Peer-Group Reflection Method in Social Work Education*, The British Journal of Social Work, 49 (5), 1254–1273. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy096>

Zečević, I., & Subotić, S. (2021). *Socio-emocionalno učenje i kompetencije*. Banjaluka: GRAFID d.o.o.

White, L. (2018). *Peer Support: A Collaborative Approach to Teacher Improvement*. BU Journal of Graduate Studies in Education, 1(1), 8-11.

PRILOZI

Prilog 1 – Potencijalni izazovi u radu i ponuđena rješenja

Skup pitanja i odgovora nastalih kroz intervizijski rad stručnih suradnika

1. Udaljavanje od problema

Primjer: Problem je izložen, ali član intervizijske grupe preusmjerava proces na drugi, novi problem. Moderator u ovom slučaju može podsjetiti na fazu intervizijskog procesa u kojoj se grupa nalazi, te delegirati novi problem za naredni intervizijski susret.

2. Uvođenje opuštajuće aktivnosti ili aktivnosti za podizanje energije

Provjeriti s učesnicima kako se trenutačno osjećaju, a zatim, u skladu sa potrebama, odabrati jednu od minimalno dvije unaprijed pripremljene aktivnosti. Eventualno, i sami učesnici mogu predložiti neku aktivnost. Kako se neko osjeća provjeravamo pitanjima: „*S čime nam dolazite danas, kako ste, kako se osjećate?*“ Obratiti pažnju da se ne nameće kako bi neko trebalo da se osjeća, kao npr. rečenicom: „*Znam da ste umorni.*“ i sl.

3. Učesnici ne prate intervizijske faze

30

Primjer: Učesnici istodobno postavljaju pitanja i daju ideje za rješenje problema, čime se remeti proces intervizije.

Dok se faze ne usvoje kao prirodan proces za sve učesnike, korisno je istaći na vidno mjesto pravila / dogovor o radu, pa čak i same korake intervizije. Moderator može suptilno usmjeriti proces, naprimjer: „*Odlično je što mislite o tome, ali ostavimo to za sljedeću fazu.*“ Isto tako, prije nego što izlagač prezentira problem, moderator može nagovijestiti: „*Ukoliko imate ideju, a u fazi smo postavljanja pitanja, zabilježite sebi ideju i sačuvajte je za iduću fazu.*“

4. Učesnici nude rješenja, a ne ideje

Moderator učesnicima može svaki put napomenuti da cilj nije nuditi gotova rješenja, već ponuditi ideje koje izlagač može saslušati i procijeniti u kontekstu osobnog iskustva. Naprimjer: „*Razmišljam da, kada su u pitanju ta osjećanja, možeš pokušati uraditi...*“, „*Čini mi se da bi možda bilo korisno...*“, učinkovitije je od: „*Ja to ovako radim... to je jedini način.*“

5. Učesnici su usmjereni na događaj, dok su osjećanja izlagača zapravo pravi problem

Moderator učesnicima može svaki put napomenuti da cilj nije nuditi gotova rješenja, već ponuditi ideje koje izlagač može saslušati i procijeniti u kontekstu osobnog iskustva. Naprimjer: „*Razmišljam da, kada su u pitanju ta osjećanja, možeš pokušati uraditi...*“, „*Čini mi se da bi možda bilo korisno...*“, učinkovitije je od: „*Ja to ovako radim... to je jedini način.*“

6. Podijeljeni problem prelazi kompetencije intervizijske grupe

Prilikom kreiranja pravila / dogovora o radu grupe mogu se odrediti i *crvene zastavice. Ovim pojmom možemo označiti situacije u kojima osoba prijeti samoozljeđivanjem, ozljeđivanjem druge osobe, ima teškoće uslijed PTSP-a, šizofrenije, sukoba sa zakonom i slično, zbog čega je preporučljivo da je usmjerimo na stručne suradnike koji pomažu u ovom domenu.

7. Istina – laž

Primjer. Osoba kaže da će primijeniti određene ideje, ali to ne uradi, što je u suprotnosti sa vrijednostima grupe. Takve situacije se mogu prevenirati u procesu izrade pravila / dogovora o radu na način da moderator uzima u obzir mogućnost ove pojave, poput: „*A šta ako nam se desi da izlagač kaže da će prihvatiti ideje i to ne uradi?*”

8. Moderator primjenjuje akademski i/ili savjetodavni stil moderiranja intervizijskog procesa

Uloga moderatora je da moderira proces tj. facilitira – a ne da savjetuje, niti poučava. Ukoliko moderator daje savjet tada implicitno preuzima i odgovornost na sebe za proces izlagača.

9. Kvantiteta i kvaliteta pitanja

a) Ukoliko zbog broja postavljenih pitanja sesija traje duže od očekivanih 45–60 minuta poželjno je s učesnicima proći pravila / dogovor o radu ili moderator može grupu podsjetiti: „*Predviđeno vrijeme nam se bliži kraju, pa možda možemo polako zaokružiti ovu fazu.*”

b) Izlagač ima neprijatno osjećanje zbog kvalitete postavljenih pitanja. Sva pitanja zatvorenog tipa ili linearno usmjerena mogu dovesti do toga da se osoba osjeća „kao na optuženičkoj klupi.” Linearno usmjerena pitanja mogu etiketirati osobu kao da je ona uzrok ili jedino rješenje izloženog problema, kao naprimjer: „*Ne razumijem kako ti se to desilo... a kako se ti inače pripremaš za čas?*” Primjer pitanja koje može biti korisno a ne pridonosi takvom osjećaju izlagača je: „*Od koga biste mogli očekivati podršku?*”

10. Kvaliteta ideja

Kritika kroz osudu ili obezvređivanje nije konstruktivna. U interviziji, osobi pružamo razumijevanje, prihvaćenost i sigurnost, pa moramo stalno obraćati pažnju na odnosni dio komunikacije, a ne samo na sadržajni. Veoma je važno pružiti osobi podršku čak i u slučaju kada razumijemo da je koristila neučinkovite ili pogrešne metode ili obrasce ponašanja. Ne negiramo iznesene činjenice, ali pokušavamo osobu razumjeti, čak i ako griješi. Takav način promatranja može se dodatno definirati i u grupnim pravilima.

Ukoliko je već izgovorena osuđujuća rečenica, naprimjer: „*Ja vas ne mogu razumjeti!*”, moderator može reagirati: „*Ovdje smo da se razumijemo i pružimo jedni drugima podršku.*”

11. Umijeće moderiranja

a) Moderator se priprema za intervizijski proces, detaljno je upoznat sa metodologijom i postupno je primjenjuje kroz faze intervizijskog procesa.

b) Priprema okruženje u kojem će se desiti intervizijski proces prije nego što dođu učesnici (fizičko i emocionalno okruženje).

c) Moderator balansira, uvezuje korake u prirodan tok procesa, kroz kratke „namjerne“ aktivnosti (npr. opuštajuće ili usmjerene podizanju energije učesnika) usmjeren je socijalnoj koheziji grupe. Ohrabruje učesnike da daju doprinos podržavajućoj atmosferi u kojoj se svi osjećaju ugodno i sigurno.

d) Prati redoslijed javljanja učesnika tako što dogovore znak, signal „podignuta ruka“ i sl.

12. Dijeljenje iskustava koja u proces uvode otvaranje i dijeljenje problema od strane drugih učesnika

Pedagoški takt moderatora može poslužiti u ohrabrenju učesnika da „podijeljeno iskustvo delegira kao problem na sljedećoj intervizijskoj sesiji“ u cilju modeliranja procesa učesnika da osobnim iskustvima ne rasplinjuju ili preusmjeravaju fokus s delegiranog problema.

32

13. Izlagač ne može odgovoriti na neka pitanja

U ovoj situaciji prikladno je dopuniti postojeća pravila / dogovor o radu. Naprimjer, pravilo: „*Ne bih dalje...*“ ili obrazloženje: „*To mi otvara nove probleme.*“, „*Ne bih da odgovaram na to pitanje.*“, može neutralizirati neprijatan osjećaj izlagača.

14. Intervizijska grupa želi online sastanke

Online sastanci se mogu organizirati ukoliko grupa iskaže želju i za takvim modelom intervizijskog rada. No, preporuka je da se zbog kvalitete interakcije i komunikacije među članovima grupe, te grupne kohezije ova opcija eventualno razmatra sa grupom tek nakon što su svi članovi usvojili i internalizirali način rada.

15. Očekivanja

Ukoliko izlagač nije zadovoljan ponuđenim idejama za rješavanje problema, moderator može podsjetiti: „*Sam problem je trajao već duže vrijeme, pa je sasvim razumljivo da i rješenja mogu zahtijevati duže vrijeme. Kao što se problem ne desi iznenada ni rješavanje problema ne može biti ekspresno.*“

16. Moderiranje i postavljanje pitanja izlagaču

Ako moderator uoči da je ugrožen smisao razgovora jer se učesnici pitanjima udaljavaju od teme, može i sam postaviti pitanje ili dati ideju kako bi grupu preusmjerio nazad na problem. U tim situacijama je dobro intervenirati.

17. Narušavanje pravila: oduzimanje riječi / pričanje uglas

Događa se da dok jedan učesnik u grupi daje ideju, to potakne i druge učesnike da se u isto vrijeme uključe u razgovor, te pričaju i iznose ideje istodobno. U takvim situacijama je važno da moderator intervenira i podsjeti na pravilo podizanja ruke ili drugog znaka za traženje riječi.

18. Nastavak susreta na istu temu i provjera učinkovitosti predloženih ideja / rješenja

Ponekad učesnici navode da bi htjeli „provjeriti“ da li su njihove predložene ideje i rješenja bili korisni, te da su u nedoumici da li dio idućeg intervizijskog susreta posvetiti tome. Dobro je na početku iduće intervizije u uvodnom dijelu osvrnuti se i napraviti kratku refleksiju, osobito ako je na prošlom susretu bilo više učesnika koji su imali isti problem. Međutim, treba voditi računa da se ostavi dovoljno prostora za rad na novim temama.

19. Nedostatak vremena da se ponude ideje kod veoma kompleksnog problema

Događa se da izlagač iznosi veoma kompleksan problem koji „vuče“ godinama. Izlagač ima potrebu da problem detaljno objasni kako bi bio shvaćen, ali ne ostaje dovoljno vremena za iznošenje svih ideja i prekida se susret. U takvim iznimnim situacijama je u redu prekinuti susret kada istekne predviđeno vrijeme i u idućem susretu nastaviti s radom.

20. Ispravno definiranje emocija

Učesnici mogu imati problem kada je izlagač pod snažnim emocijama, koje mogu ometati rad na rješavanju problema. U takvim situacijama, preporučuje se prepoznati i prihvatiti emocije koje sprečavaju izlagača da konstruktivno razmišlja, te mu najprije pružiti podršku u emotivnom smislu, a tek onda u smislu ideja za rješavanje problema. Na emocijama se zadržavamo ako primijetimo da je osoba preplavljena emocijom, a ako emocija nije ometajući faktor, u redu je raditi na samom problemu.

21. Provjera uspješnosti intervizije

Često se postavlja pitanje može li izlagač donijeti zaključak da je intervizija bila uspješna ako su predložena rješenja pomogla. Odgovor je da može i da često odlaze s intervizije s riješenim problemom ili novim saznanjima i idejama za rješenje.

PRILOZI

Prilog 2 – Potencijalni izazovi u radu i ponuđena rješenja

Izazov organiziranja intervizije

1. Izazov

Intervizijska grupa želi online sastanke

Online sastanci se mogu organizirati ukoliko grupa iskaže želju i za takvim modelom intervizijskog rada. No, preporuka je da se zbog kvalitete interakcije i komunikacije među članovima grupe, te grupne kohezije, ova opcija eventualno razmatra s grupom tek nakon što su svi članovi usvojili i internalizirali način rada.

Izazovi vođenja intervizije

1. Izazov

Udaljavanje od problema

Primjer: Problem je izložen, ali član intervizijske grupe preusmjerava proces na drugi, novi problem. Moderator u ovom slučaju može podsjetiti na fazu intervizijskog procesa u kojoj se grupa nalazi, te delegirati novi problem za naredni intervizijski susret.

2. Izazov

Uvođenje opuštajuće aktivnosti ili aktivnosti za podizanje energije

Provjeriti s učesnicima kako se osjećaju trenutačno, a zatim, u skladu sa potrebama, odabrati jednu od minimalno dvije unaprijed pripremljene aktivnosti. Eventualno, i sami učesnici mogu predložiti neku aktivnost. Kako se neko osjeća provjeravamo pitanjima „S čime nam dolazite danas, kako ste, kako se osjećate?“ Obratiti pažnju da se ne nameće kako bi neko trebalo da se osjeća, kao npr. rečenicom „Znam da ste umorni.“ i sl.

3. Izazov

Kvantiteta i kvaliteta pitanja

a) Ukoliko zbog broja postavljenih pitanja sesija traje duže od očekivanih 45–60 minuta poželjno je s učesnicima proći pravila / dogovor o radu ili moderator može grupu podsjetiti: „Predviđeno vrijeme nam se polako bliži kraju, pa možda možemo polako zaokružiti ovu fazu.“

b) Izlagač ima neprijatno osjećanje zbog kvalitete postavljenih pitanja. Sva pitanja zatvorenog tipa ili linearno usmjerena mogu dovesti do toga da se osoba osjeća „kao na optuženičkoj klupi.“ Linearno usmjerena pitanja mogu etiketirati osobu kao da je ona uzrok ili jedino rješenje izloženog problema, kao naprimjer: „Ja ne razumijem kako ti se to desilo... a kako se ti inače pripremaš za čas?“ Primjer pitanja koje može biti korisno a ne pridonosi takvom osjećaju izlagača je: „Od koga biste mogli očekivati podršku?“

4. Izazov

Kvaliteta ideja

Kritika kroz osudu ili obezvređivanje nije konstruktivna. U interviziji, osobi pružamo razumijevanje, prihvaćenost i sigurnost, pa moramo stalno obraćati pažnju na odnosni dio komunikacije, a ne samo na sadržajni. Veoma je važno pružiti osobi podršku čak i u slučaju kada razumijemo da je koristila neučinkovite ili pogrešne metode ili obrasce ponašanja. Ne negiramo iznesene činjenice, ali pokušavamo osobu razumjeti, čak i ako griješi. Takav način promatranja može se dodatno definirati i u grupnim pravilima.

Ukoliko je već izgovorena osuđujuća rečenica, naprimjer: „Ja vas ne mogu razumjeti!“, moderator može reagirati: „Ovdje smo da se razumijemo i pružimo jedni drugima podršku.“

5. Izazov

Narušavanje pravila: oduzimanje riječi / pričanje uglas

Događa se da dok jedan učesnik u grupi daje ideju, to potakne i druge učesnike da se u isto vrijeme uključe u razgovor, te pričaju i iznose ideje istodobno. U takvim situacijama je važno da moderator intervenira i podsjeti na pravilo podizanja ruke ili drugog znaka za traženje riječi.

6. Izazov

Nastavak susreta na istu temu i provjera učinkovitosti predloženih ideja / rješenja

Ponekad učesnici navode da bi htjeli „provjeriti“ da li su njihove predložene ideje i rješenja bili korisni, te da su u nedoumici da li dio idućeg intervizijskog susreta posvetiti tome. Dobro je na početku iduće intervizije u uvodnom dijelu osvrnuti se i napraviti kratku refleksiju, osobito ako je na prošlom susretu bilo više učesnika koji su imali isti problem. Međutim, treba voditi računa da se ostavi dovoljno prostora za rad na novim temama.

7. Izazov

Nedostatak vremena da se ponude ideje kod veoma kompleksnog problema

Događa se da izlagač iznosi veoma kompleksan problem koji „vuče“ godinama. Izlagač ima potrebu da problem detaljno objasni kako bi bio shvaćen, ali ne ostaje dovoljno vremena za iznošenje svih ideja i prekida se susret. U takvim iznimnim situacijama je u redu prekinuti susret kada istekne predviđeno vrijeme i u idućem susretu nastaviti s radom.

8. Izazov

Ispravno definiranje emocija

Učesnici mogu imati problem kada je izlagač pod snažnim emocijama, koje mogu ometati rad na rješavanju problema. U takvim situacijama, preporučuje se prepoznati i prihvatiti emocije koje sprečavaju izlagača da konstruktivno razmišlja, te mu najprije pružiti podršku u emotivnom smislu, a tek onda u smislu ideja za rješavanje problema. Na emocijama se zadržavamo ako primijetimo da je osoba preplavljena emocijom, a ako emocija nije ometajući faktor, u redu je raditi na samom problemu.

Izazovi moderiranja

1. Izazov

Moderator primjenjuje akademski i/ili savjetodavni stil moderiranja intervizijskog procesa

Uloga moderatora je da moderira proces tj. facilitira – a ne da savjetuje, niti poučava. Ukoliko moderator daje savjet tada implicitno preuzima i odgovornost na sebe za proces izlagača.

2. Izazov

Moderiranje i postavljanje pitanja izlagaču

Ako moderator uoči da je ugrožen smisao razgovora jer se učesnici pitanjima udaljavaju od teme, može i sam postaviti pitanje ili dati ideju kako bi grupu preusmjerio nazad na problem. U tim situacijama je dobro intervenirati.

Izazovi koji se tiču učesnika

1. Izazov

Učesnici ne prate intervizijske faze

Primjer: Učesnici istodobno postavljaju pitanja i daju ideje za rješenje problema, čime se remeti proces intervizije. Dok se faze ne usvoje kao prirodan proces za sve učesnike, korisno je istaći na vidno mjesto pravila / dogovor o radu, pa čak i same korake intervizije. Moderator može suptilno usmjeriti proces, naprimjer: „Odlično je što mislite o tome, ali ostavimo to za sljedeću fazu.“ Isto tako, prije nego što izlagač prezentira problem, moderator može nagovijestiti: „Ukoliko imate ideju, a u fazi smo postavljanja pitanja, zabilježite sebi ideju i sačuvajte je za iduću fazu.“

2. Izazov

Učesnici nude rješenja a ne ideje

Moderator učesnicima može svaki put napomenuti da cilj nije nuditi gotova rješenja, već ponuditi ideje koje izlagač može saslušati i procijeniti u kontekstu svog osobnog iskustva. Naprimjer: „Razmišljam da, kada su u pitanju ta osjećanja, možeš pokušati uraditi...“, „Čini mi se da bi možda bilo korisno...“, učinkovitije je od: „Ja to ovako radim... to je jedini način.“

3. Izazov

Podijeljeni problem prelazi kompetencije intervizijske grupe

*Prilikom kreiranja pravila / dogovora o radu grupe mogu se odrediti i *crvene zastavice. Ovim pojmom možemo označiti situacije u kojima osoba prijeti samoozljeđivanjem, ozljeđivanjem druge osobe, ima teškoće uslijed PTSP-a, šizofrenije, sukoba sa zakonom i slično, zbog čega je preporučljivo da je usmjerimo na stručne suradnike koji pomažu u ovom domenu.*

4. Izazov

Izlagač ne može odgovoriti na neka pitanja

U ovoj situaciji prikladno je dopuniti postojeća pravila / dogovor o radu. Naprimjer, pravilo: „Ne bih dalje...“ ili obrazloženje: „To mi otvara nove probleme.“, „Ne bih da odgovaram na to pitanje.“, može neutralizirati neprijatan osjećaj izlagača.

5. Izazov

Očekivanja

Ukoliko izlagač nije zadovoljan ponuđenim idejama za rješavanje problema, moderator može podsjetiti: „Sam problem je trajao već neko duže vrijeme, pa je sasvim razumljivo da i rješenja mogu zahtijevati duže vrijeme. Kao što se problem ne desi iznenada ni rješavanje problema ne može biti ekspresno.“

bilješke

[illegible]

bilješke

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 28 evenly spaced, horizontal green lines running across the entire width of the page. The background is plain white, providing a clear guide for letter height and placement. There are no margins, text, or other markings present.

bilješke

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 28 evenly spaced, horizontal green lines running across the entire width of the page. The background is plain white, providing a clear guide for letter height and placement. There are no margins, text, or other markings present.

bilješke

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 28 evenly spaced, horizontal green lines running across the entire width of the page. The background is plain white, providing a clear guide for letter height and placement. There are no margins, text, or other markings present.

bilješke

[illegible]

bilješke

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 28 evenly spaced, horizontal green lines running across the entire width of the page. The background is plain white, providing a clear guide for letter height and placement. There are no margins, text, or other markings present.

Aktivnost se sprovodi u sklopu projekta “Jačanje socijalne i zdravstvene zaštite kao odgovor na pandemiju COVID-19 u Bosni i Hercegovini” kojeg UNICEF BiH implementira uz podršku USAID BiH.