



## CENTER GUSTAVA ŠILHA MARIBOR

### INTERVIZIJA - PROCES OSEBNE IN PROFESIONALNE RASTI

-

### e- SEMINAR »USPOŠABLJANJE ZA IZVAJANJE INTERVIZIJE«

Avtorji: B. Rupar, C. Bizjak, B. Lep, T. Malešević (Zavod RS za šolstvo)  
za Center Gustava Šiliha uredila Suzana Žunko Vogrinc

november/december 2021

## Proces učenja v superviziji / interviziji



- 1. stopnja: zgodba, izkušnja **KAJ SE JE ZGODILO**
- 2. stopnja: razmislek o hotenjih, čustvih, reakcijah, okoliščinah – **OSVETLITEV OKOLIŠČIN**
- 3. stopnja: izgrajevanje teorije o dogajanju – **ZAVEST O BISTVENIH VIDIKIH**
- 4. stopnja: ustvarjanje drugačnih metod delovanja – **KAKO BOM RAVNAL V PRIHODNJE**

## Temeljno orodje supervizorja / intervizorja je usmerjanje z vprašanji:

- Kakšna je tvoja dilema? Povej zgodbo.
- Kaj je privedlo do tega?
- Kako si ravnal-a v podobni situaciji?
- Kaj ti to pomeni? Kakšen pomen pripisuješ temu?
- Kaj te skrbi? Kaj je pomembno zate?
- Kaj si želiš? Kaj bi rad dosegel?
- Kako so drugi ravnali v tej situaciji?
- Kaj bi se zgodilo, če bi...?
- Katera strategija bi se dobro obnesla?

- Kaj lahko narediš drugače?
- Kakšen načrt lahko narediš?
- Kdo ti lahko pomaga pri tem?
- Kaj je najslabše kar se lahko zgodi?

## Sokratski dialog – faze in vprašanja:

Faze	Vprašanja v Sokratovem stilu
<b>Glavni dejavniki izkušnje:</b> opiši izkušnjo, definiraj problem, naštej vsa dejstva o vseh vidikih vendar jih ne analiziraj	Kaj se je zgodilo? Kaj si naredil? Kakšne so bile tvoje reakcije? O čem si razmišljal? Kaj je bilo zate pomembno?
<b>Presojanje:</b> začni z vrednotenjem kaj je bilo dobro in kaj slabo v tej izkušnji	Kaj ti pomeni? Je situacija težka/lahka zate? Označi na lestvici od 1 do 10. Kaj si občutil in kaj misliš, da občutijo drugi?
<b>Analiza:</b> preglej vse gradivo, da boš videl problem z vseh strani	Kakšen pomen ima zate ta situacija? Kaj se je v resnici dogajalo? Ali vidiš vzroke za to?
<b>Alternativne rešitve:</b> razmisli o vseh možnih rešitvah	Kaj bi še lahko naredil? Kaj bi naredil naslednjič? Kakšne bi bile posledice drugih rešitev?
<b>Načrt akcije:</b> izmed vseh rešitev poišči tisto, ki je zate najustreznejša in izdelaj načrt	Katero rešitev boš izbral? Ali lahko natančno opišeš kaj nameravaš storiti?

## Incident metoda

### Informacija (10 – 15 min)

- Član skupine na kratko predstavi problem in okoliščine v katerih se je problem pojavil.
- Drugi člani skupine napišejo vprašanja, ki prispevajo k boljši informiranosti (poskušajo si zamisliti problem in situacijo).
- Člani postavijo kratka informativna vprašanja na katera oseba, ki je problem predstavila, tudi odgovarja kratko in jedrnato.
- Vodja prekine oziroma skrajša vsako vprašanje, ki ni dovolj konkretno in informativno.

### Oblikovanje mnenja (15 min)

- Udeleženci napišejo, kaj je po njihovem mnenju bistvo problema.
- Vsak član na glas prebere, kaj je napisal.
- Diskusije ni.

### Reševanje problema (20-30 min)

- Člani skupine napišejo, kako bi sami rešili predstavljeni problem.
- Glasno preberejo, kaj so napisali.
- Član, ki je predstavil problem pove, kako bo (ali je) sam rešil problem in kaj se je naučil od tistega, kar so prispevali drugi.

**Evalvacija:** Vsak udeleženec pove, kako lahko prepozna predstavljeni problem kot svoj.

- Poročajo, kako je prepoznavanje problema in sodelovanje vplivalo na skupinski proces in na odločanje v skupini

# Metoda “asociacije”



1. Intervizijska skupina začne delo z razdelitvijo vlog. Proces usmerja izbrani intervizor, ki skrbi za odmerjen čas in aktivno udeležbo vseh prisotnih („beseda kroži“).
2. Intervizant predstavi svojo zgodbo s pomočjo intervizorja, ki z vprašanji pomaga razgrniti, pojasniti celovitost primera.
3. Intervizor povabi vse sodelujoče, da povedo svoje izkušnje, na katere jih zгодba asociira. Pri tem sodeluje tudi intervizor. Medtem intervizant pozorno posluša in si lahko tudi zapisuje.
4. Evalvacija: vsi sodelujoči povedo, kaj so se ob interviziji naučili in kako so se pri tem počutili. Evalvacija se opravi individualno in za skupino kot celoto.

# Metoda “STOP” (Milošević Arnold)



- 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.

## POMEMBNO:

- **Proces in procesnost** – serija srečanj, dogovor o ciljih in pričakovanjih, razmejitev vlog, način komunikacije in dajanja povratnih sporočil, upoštevanje faz sup procesa,
- **Refleksija** – ključen element, sprotna in končna, kako jo bomo delali, pisna ali ustna
- **Sprejeta pravila** –, kdaj in kje bodo srečanja, koliko časa bodo trajala, kolikokrat se bo skupina sestala, kako se bodo obravnavala gradiva, odprta – zaprta skupina, zaupnost
- **Uporaba različnih metod in tehnik** – ključna so vprašanja npr. Sokratska, incident metoda, kreativne in ekspresivne tehnike, risanje, metafore, vodena fantazija, kolaž, razglednice..

## Metodična napotila za usmerjanje

- Na začetku identificiraj pričakovanja udeležencev na osnovi katerih naj določijo svoje cilje in oblikuj delovno ozračje
- Predstavi strukturo srečanj in se pogovori o pravilih dela, komunikaciji, načrtu sodelovanja, skrbi za zaupnost
- Pazljivo poslušaj, kar člani povedo in postavljalj vprašanja, izogibaj se nasvetom, kombiniraj intervencije, uporabljaj različne tehnike
- Povzemaj in spodbujaj samoevalvacijo, redno skrbi za evalvacijo procesa
- Na začetku identificiraj pričakovanja udeležencev na osnovi katerih naj določijo svoje cilje in oblikuj delovno ozračje
- Predstavi strukturo srečanj in se pogovori o pravilih dela, komunikaciji, načrtu sodelovanja, skrbi za zaupnost
- Pazljivo poslušaj, kar člani povedo in postavljalj vprašanja, izogibaj se nasvetom, kombiniraj intervencije, uporabljaj različne tehnike
- Povzemaj in spodbujaj samoevalvacijo, redno skrbi za evalvacijo procesa

## Vprašanja za evalvacijo superv. / intervizijskega procesa

- Kaj sem se naučil? Kaj sem pridobil od drugih? Kje se čutim močnejšega?
- Kje vidim svoj napredek? Kje ga vidijo člani skupine in supervizor? V katerih spretnostih sem napredoval? Kaj bi še rad okrepil?
- Je bil proces zame uspešen? Kako varnega sem se počutil? Kaj sem pogršel? Kaj mi je bilo všeč?
- Do kakšnih spoznanj sem prišel? Kaj si želim v prihodnje? Kaj nameravam vključiti v svoje delo?

## KATEGORIJE MOČNIH VPRAŠANJ IN NJHOVI UČINKI (Cvetka Bizjak – ZŠŠ)

### 1. Predvidevanje:

- Kako misliš, se bo zgodba razpletla, če boš ravnal na ta način?
- Kaj je izvedljivo, nujno...?
- Kaj ti pravi tvoja intuicija?

### 2. Ovrednotenje:

- Kaj si napravil iz tega?
- Kako ti to izgleda, kako se počutiš ob tem?

### 3. Razjasnjevanje:

- Kaj konkretno misliš s tem?
- Kaj želiš v tej situaciji?

### 4. Poglobitev razumevanja:



- Mi lahko poveš več?
- Katere misli, ideje se ti še pojavljajo?

#### 5. Evalvacija:

- Kakšno priložnost, izziv... vidiš tukaj?
- Kako skladno je tole s tvojimi načrti, načinom življenja, vrednotami...?

#### 6. Konkretizacija:

- Povej mi primer.
- Čemu je bilo to podobno?

#### 7. Raziskovanje:

- Kaj bi bilo tukaj še potrebno raziskati?
- Katere so še druge možnosti?

#### 8. Hipotetična vprašanja:

- Kaj bi napravil drugače, če bi stvar lahko ponovil?
- Kaj bi vi naredili na njegovem mestu?

#### 9. Pogled druge (pozitivne) perspektive:

- Kako boste na to gledali čez deset let?
- Kaj dobrega je izšlo iz tega?

#### 10. Raziskovanje zgodovine:

- Kaj je privedlo do tega?
- Kaj ste poskusili do sedaj; kakšni so bili učinki?

## POMEMBNO V PROCESU – NE LE INTERVIZIJA, TEMVEČ VSI TIMSKI SESTANKI IPD.

:

### Čim bolj natančna opredelitev:

- kaj vas najbolj skrbi pri tej zadevi,
- katero stvar morate najprej rešiti,
- kaj želite, da najprej rešujeva, da izločite najpomembnejše, na čemer želite delati.

### Povzemanje: fraze, ki jih lahko uporabimo pri povzemanju, so:

- rekli ste, da...,
- počutite se...,
- rada bi preverila, ali sem vas prav razumela...,
- slišala sem, da...,
- vaše stališče je ...,
- popravite me, če se motim, radi bi...

### Razumevanje situacije s pomočjo naslednjih vprašanj:

- ali lahko kaj več poveste o tem?
- .. ali so vpleteni še drugi ljudje, ki jih niste omenili?
- .. kako drugi, vaš šef, sodelavci, vaš tim, vidijo to situacijo?
- ... poskušaj bom povzeti kar ste povedali
- ...kar sem slišal je
- .. povezave, ki jih vidim so...

### Preizkušanje v praksi:

- kateri je prvi korak, ki ga morate narediti?..
- kdaj točno boste to naredili?..

- kdo mora biti vpleten ali obveščen?..
- kaj morate narediti prav zdaj, da radikalno povečate stopnjo uspeha pri tem koraku?..

#### Zaključek:

- kaj boste naredili v nadaljevanju?..
- kaj ste se naučili v teh srečanjih?..
- koliko ste povečali svoje sposobnosti, da obvladujete podobne situacije?..
- kaj vam je pomagalo?..
- kaj bi radi izboljšali ali narediti drugače v naslednjih srečanjih?

## KAKO SE LAHKO LOTIMO REŠEVANJA PROBLEMOV ?

Najprej si odgovorimo na vprašanje KAJ in ne na vprašanje ZAKAJ.

**KAJ se dogaja tukaj in zdaj takega, da problem ohranja in KAJ je možno storiti tukaj in zdaj, da bi dosegli spremembo!**

#### PREOKVIRJANJE:

spremeniti konceptualni ali emocionalni zorni kot situacije v drug okvir, ki spremeni njen pomen (ne mučijo nas stvari same, ampak mnenje, ki ga imamo o teh stvareh npr.: prešolanje v OŠPP). Na ta način spremenimo poudarek oz. iz zmešnjave in kaosa ponudimo nov okvir. Gre za upoštevanje stališč, pričakovanj, razlogov- torej konceptualni okvir sogovornika- čigar problem rešujemo.

*a) Jasno in s konkretnimi izrazi definirati problem ( ali je problem res problem? Če sami nimamo takšnega vtisa to ne pomeni, da ni problem za našega sogovornika; osvetliti ga je potrebno v vsej konkretnosti).*

*b) Proučiti načine reševanja s katerimi smo že poskušali (in nismo bili uspešni, kaj vzdržuje položaj in kje mora priti do spremembe).*

c) Jasno opredeliti spremembo, ki jo želimo doseči (da z „rešitvijo“ ne zaostriamo problemov, da rešitev ne prelagamo v negotovo bodočnost kot npr. najprej se doma dogovorite, potem pa bomo videli....; da določimo tudi časovni okvir).

d) Zasnovati in izpeljati načrt za uresničitev spremembe (včasih to zahteva tudi redefiniranje cilja, ko imamo na voljo več informacij) .

## KONKRETIZACIJA:

a) Jasno in s konkretnimi izrazi definirati problem: konkretno moteče vedenje učenca, ki ruši strukturo pouka

b) Proučiti načine reševanja s katerimi smo že poskušali: prepovedi, dopovedovanje, pogovori s starši itd. ni bilo uspešno

c) Jasno opredeliti spremembo, ki jo želimo doseči: npr. za začetek nemoten pouk prvi dve uri pouka

d) Zasnovati in izpeljati načrt za uresničitev spremembe: kdo je vključen, kako so naloge razdeljene, časovni okvir, vztrajanje, naslednji koraki

Vprašanje naj bodo odprta	Kako se to kaže? Kaj vas ovira? Katere vire že premorete?	Ali se strgata	Ali se to kaže kot X ali kot y? Ali vas kaj ovira? Ali vas ovira X? Ali premorete kakšne vire?
Jasna	Kaj želite v zvezi s tem doseči?	nejasna	Kaj je tisto, kar ste menili, da bi lahko v zvezi s tem pod določenimi pogoji, če bi upoštevali vse, o čemer sva govorili, želeli doseči?
Kratka	Kdo vam lahko pomaga pri tem?	Nerazvlečena	Koga v svoji okolici bi lahko zdaj videli kot tistega, ki vam v tem zapletenem položaju lahko pomaga?
Največ enojno zanikanje	Čemu se nisi pripravljen odpovedati?	Dvojno zanikanje	Čemu se nisi pripravljen ne odpovedati?
Vsebine prosta	Kateri vzorec je tu razviden? Kaj je skupno tem primerom?	Preirano poglobljanje v vsebino	Kaj ste povedali sodelavki? Kaj pa je ona rekla vam nazaj?
Z raziskovalnim zanimanjem	Kako se je to odvijalo? Kaj se je zgodilo najprej? Kaj pa potem? Na kakšen način je to povezano?	Z nedoločno redovednostjo, ki nima zveze z izzivom	kakšen odnos ima pa sicer tvoje ravnanje z našim? Kakšen se ti on zdi? S čim se pa ukvarja?
Raziskujoča, ki pomagajo k uvidu	Kaj je privedlo do tega?	Moralizirajoča, očitajoča	Zakaj nisi raje... Kako si lahko to ... Zakaj si sploh to storil...
Brez interpretacij	Č kaj to vodi? Kaj je za tam?	Z interpretacijo	Imam občutek, da to pri vas vodi v utrujenost? Ali je dolga privedlo z enamerjanje?
Obzirna	Glede na to, da je to zelo občutljiva tema, bi želeli še kaj povedati o tem?	Netaktna	Povejte že enkrat! No, a bo kaj? Kako ne moreš videti, da ... A ni že čas, da s tem nehaš?
Ciljna	Kaj želiš? Kako to lahko dosežeš?	Problemska	Kaj je narobe? Zakaj je tako? Kdo je kriv?

## KAKO JE BOLJŠE VPRAŠATI?

### PROBLEMSKA VPRAŠANJA

#### NE TAKO

- V čem je problem?
- Zakaj se ti to dogaja?
- Kako dolgo imaš problem?
- Kdo je kriv za to?
- Kaj ti ni uspelo?
- Kaj bi moral, pa nisi?
- Kaj je vzrok, da ni rešen?
- Kaj je treba narediti?

#### MOGOČE TAKO

- Kaj si narobe naredil?
- Kaj se mora zgoditi?

### NAJBOLJŠE TAKO.....

#### RAZISKOVALNO AKCIJSKA VPRAŠANJA

- Kaj se (ti) dogaja?
- Kaj je za tem?
- Kako to občutiš?
- Kaj je privedlo do tega?
- Kaj lahko narediš drugače?
- Kaj bi si želel doseči?
- Katera strategija bi se bolje obnesla?
- Kaj bi pomagalo zadevo premakniti?
- Kakšen načrt lahko narediš, kaj lahko narediš?

## Model GROW

1. Definiranje trenutne situacije.
2. Definirati cilj.
3. Pregled možnosti za uresničitev.
4. Kako vidiš situacijo.
5. Motivacija za dosego cilja.



**T (topic) tema:** par minut posvetimo temi pogovora, da razumemo izziv.

**G (goal) cilj:** dolgoročni, kratkoročni in cilj za današnji pogovor (oseba določi, kaj si želi doseči, da ima jasno predstavo, kar pa ni vedno lahko, saj je pogosto težko ubesediti želje. Preverimo naše razumevanje.

Kaj si želiš?

Kako izgleda dober rezultat?

Kaj želiš pridobiti od današnjega srečanja?

Kako je tvoj cilj povezan z drugimi cilji, ki jih imaš?

Kaj si želiš, da bi se dogajalo, pa se sedaj ne dogaja?

**R (reality) realnost:** raziskovanje trenutnega položaja.

Spodbujamo, da s svojimi besedami opiše svojo vlogo, ozavešti prepričanja in občutke v zvezi s temo, preverimo njegove skrbi (V koliki meri je to skladno s tvojimi vrednotami? Ali gre za pomanjkanje časa ali še kaj drugega?), lahko na novo opredeli problem.

Povej kaj več o tvojem položaju?

Kaj delaš, da bi spremenil položaj?

Kaj si do sedaj poskusil?

Kaj si o tem mislijo drugi ljudje?

Si že s kom govoril na to temo?

Kateri drugi dejavniki so še pomembni?

Česa nisi pripravljen spremeniti?

Katerega dela še nisva omenila?

Kaj se ti zdi vznemirljivo/zanimivo/izzivalno pri tem?

Kako se počutiš ob tem?

**O (options) možnosti:** gre za ozaveščanje različnih možnosti in spoznanje, da ima izbiro. Pomembna izbira je tudi to, da nekaj napravimo ali ne napravimo ničesar.

Sprašujemo, kaj je že do sedaj napravil, kakšen je dosedanji uspeh. Ne svetujemo, ne komentiramo. Ko oseba komentira obstoječe rešitve, se premaknemo v fazo ustvarjanja novih rešitev- na takšne, ki nanje do sedaj ni pomislil. Oseba naj odprto razmišlja, gre za število rešitev, ne za kvaliteto zamisli. Jih le zapišemo, da jih kasneje povzame v obliki seznama.

Kaj lahko storiš?

Kaj še lahko storiš?

Katere alternative imaš na voljo?

Katere druge ideje ti še padejo na misel?

Kaj bi rekel, če bi bil v moji vlogi?

Pomisli na nekoga, ki mu zaupaš, da ti dobro svetuje. Kaj misliš, da bi ti rekel?

Povej mi, katere možnosti za rešitev vidiš. V tem trenutku se ne obremenjuj s tem, ali so te možnosti realistične ali ne?

Kdo ti lahko pomaga?

Želiš slišati moj predlog?

Kaj se bo zgodilo, če to narediš? Kaj se bo zgodilo, če tega ne narediš?

**W (will) volja:** kaj je potrebno storiti, kdo mora kaj storiti in kdaj je volja za to. To je zaključna faza in je namenjena načrtovanju, oseba naj napravi akcijski korak.

Gre za razmislek, katere zadeve oz. rešitve bodo najboljše delovale zanj, o občutkih, ki jih ima v zvezi s posamezno zamisljivo. Lahko posamezne oceni od 1 do 10. Če oseba ni odločena, katero zamisel bo uresničevala pomeni, da proces ni bil najboljše speljan (lahko se vrnemo).

Kaj boš storil?

Kateri je tvoj prvi korak?

Kaj boš opravil do (naslednjega tedna, dneva, meseca...)?

Kaj lahko prepreči tvoj načrt?

Kakšno podporo potrebuješ?

Kako se to sklada s tvojimi vrednotami?

Kako močno si zavezan svojemu načrtu od 1 do 10?

Kaj ti preprečuje, da ni tvoja zavezanost 10?

Kako si želiš končati?

Kako boš praznoval svoj uspeh?

## SPREMINJANJE ZAPRTIH IN SUGESTIVNIH VPRAŠANJ V COACHING VPRAŠANJA

Ali imaš še kakšno drugo možnost?

Katere možnosti se ti še ponujajo?

Kako lahko drugače?

Kakšnih rešitev bi se še lahko kdo drug spomnil?

Kje vidiš rešitev? Kaj lahko narediš za ...?

Ali si jezen?

Kaj čutiš?



Kako se počutiš?

Kakšni so tvoji občutki glede tega?

Katero čustvo doživljaš?

Kako to, da misliš, da se tega ne da storiti? Kaj bi ti pomagalo?

Kako bi pa lahko to storil?

Kaj bi se dalo storiti?

Mi lahko poveš kaj več?

Kaj potrebuješ za to?

Kaj se lahko zgodi, če to poskusiš?

Kaj te ovira?

Kaj si pripravljen storiti?

Kje vidiš možnosti?

Tega se ne da storiti? (zrcaljenje)

~~Ali se pri tem počutiš odrinjeno?~~

Kako se počutiš ob tem?

Kako se vidiš?

Kakšna je pri tem tvoja vloga?

Kako doživljaš to situacijo?

~~Tole je pa morale biti stresno, a ne?~~

Kaj je to zate pomenilo?

Kako si se na to odzval?

Kako si to doživela?

Kako je to vplivalo nate?

Zakaj si to storil?

Kaj je bil tvoj namen?

Kaj te je privedlo do tega?

Kaj te je navedlo k temu? Kaj se je zgodilo?

Kako se je to zgodilo?

Kaj je pripeljalo do te odločitve? Kaj je vplivalo na to?

## **OBLIKOVANJE (ZAPISA) REFLEKSUE**

**Razmislite**

- Kaj se je zgodilo?
- Kako sem se počutil/a?
- Moji najmočnejši uvidi?
- Kako sem jih uporabil/a v življenju?

## **KRITERIJI DOBRE REFLEKSIJE**

Natančen opis dogajanja, ki je v meni sprožilo refleksivno razmišljanje (npr. ker ni bilo skladno z mojimi pričakovanji - v pozitivnem ali negativnem smislu).

Jasna razmejitev med dogajanjem, mojim razmišljanjem o dogajanju in mojim doživljanjem.  
Kratka in jasna ubeseditev uvida.