

**Dobra edukacijsko - rehabilitacijska praksa za 21. stoljeće –
Trakošćan 14.04.-16.04.2004.
Marina Robotić. prof.def.**

Supervizija u sustavu socijalnoj skrbi

Ključne riječi: supervizija, osobni i profesionalni razvoj

Iako postoji niz nejasnoća u definiranju pojma i vrste supervizije, stručni djelatnici u sustavu socijalne skrbi svakodnevno iskazuju potrebu za supervizijom. Supervizija se u Hrvatskoj još oblikuje. Stvaraju se prve pretpostavke za njeno implementiranje u sustav: Educiraju se supervizori; vode se supervizijske grupe. Pozitivni učinci supervizije mogu se već sad zamijetiti kod onih koji su prolazili edukaciju iz supervizije, ali i kod članovima njihovih supervizijskih grupa. Tu im se daje mjesto i prostor za razvoj osobne i profesionalne kompetentnosti, u fokusu je stručnjak odnosno pomagač i proces njegovog razvoja.

Supervizori, dajući značaj superviziji i naglašavajući potrebu da svaki djelatnik ima pravo na superviziju, krče put novim generacijama supervizora kojima će to postati profesija. Za to je potrebno što prije definirati supervizijsku politiku u Hrvatskoj.

Supervision in social care service

Social care service employees ask for supervision, although there is some confusion in the term of supervision itself. Supervision in Croatia is still forming. The first prerequisites for implementing the supervision in system of social care are creating. There is ongoing education of leaders of the first supervision teams. First positive effects are evident for people who are educated supervisors and for their supervision groups. That creates the space for their growth of personal competence. In the focus is process of personal growth.

Today's supervisors in Croatia trace the path for future generation of their colleague's professionals by giving the significance and emphasizing the need for supervision for every employee in system of social care. For those reasons is very important to define supervision policy in Croatia.

Uvod

Što je supervizija i kome ona treba? Kad se provodi? Tko su supervizori? Koje karakteristike mora imati supervizor? To su samo neka od mnogih pitanja koja si stručnjaci postavljaju. Termini supervizija, supervizijska grupa i sl. već su nam poznati iz strane literature, ali do nedavno nisu bili dio naše stvarnosti i o njima se malo znalo. Kod nas se supervizija do sad provodila pretežno u nevladinim organizacijama kroz različite projekte, a supervizori su bili stranci. Danas je, nakon edukacije 50 domaćih stručnjaka u posljednjih nekoliko godina, moguće početi s razvojem specifičnog modela supervizije u Hrvatskoj i njegovim primjenom u praksi.

Svrha supervizije

Stručni djelatnici svakodnevno su izloženi visokoj razini profesionalnog stresa koja u konačnici može dovesti do sagorijevanja na poslu i zato iskazuju veliku potrebu za mjestom gdje mogu:

- postati svjesni svoje profesionalne uloge i odgovornosti
- dobiti objektivno mišljenje
- osigurati svoj profesionalni rast i razvoj
- dobiti potporu
- osigurati pozitivno okruženje
- sudjelovati u otkrivanju i otklanjanju stresa nastalog zbog težine profesionalne uloge.

Supervizija im pruža mogućnost da se proces rada pogleda s drugim očima i preispita na nov način. To je proces tijekom kojeg raste kompetentnost i samostalnost stručnjaka, a proces se temelji na partnerstvu supervizora i superviziranog.

Dobri supervizori trebali bi imati i neke zajedničke karakteristike:

- empatični
- autentični
- prilagodljivi, podržavajući
- otvoreni, znatiželjni
- pokazuju razumijevane
- pozitivno razmišljaju
- strukturirani su
- poštivanju supervizanta kao osobu koja se razvija u profesionalnom i osobnom smislu
- osjetljivi na individualne razlike
- dobro se nose s autoritetom
- imati spoznaje o svojim jakim stranama i ograničenjima
- svjesni da njihov osobni stil može utjecati na kontakt sa supervizantom
- imaju smisao za humor koji pomaže supervizoru i supervizantu da lakše prođu teška mjesta
- svjesni da je stvaranje odnosa važnije (snažnije) od dobre tehnike u superviziji
- kompetentni, posjeduju profesionalna znanja, treninge i veliko iskustvo
- dobre vještine podučavanja
- neprestano rastu kroz kontinuirano obrazovanje, samo-evaluaciju i feedback od supervizanata, klijenata i ostalih supervizora kolega.

Modeli supervizije

Još krajem 19. stoljeća u SAD-u se počela razvijati supervizija kao metoda usvajanja profesionalnog znanja i profesionalnog razvoja u području socijalnog rada, a tek 50-tih godina 20 stoljeća prenesena je u Evropu. Premda se supervizija razvijala različito u SAD – u i Evropi njihovi su se utjecaji međusobno prožimali.

Još uvijek ne postoji jedinstveno određenje ovoga pojma niti jedinstveni model. U svakoj zemlji svijeta provode se različiti modeli supervizije, a uvjetovani su:

- dužinom postojanja supervizije u toj zemlji i razvojem tokom godina
- terapijsko – tretmanskoj teorijskoj koncepciji (bihevioristički model, psihodinamski model, humanistički model, sistemski model supervizije, procesni model, interakcionalistički model, dijaloški model)
- funkcijom i ciljevima procesa supervizije (administrativno-upravljачka, podržavajuće-pomažuća, podučavajuća funkcija)

Iako u Evropi, kao i drugdje u svijetu, nema jedinstvenog modela postoji nešto što možemo zvati europskom supervizijom. Prema definiciji Europskog udruženja nacionalnih organizacija supervizora (ANSE) supervizija je:

- profesija i funkcija
- odnosi se na osobu, njezinu profesionalnu ulogu i područje rada
- uvažava profesionalno iskustvo supervizora
- odvija se u okviru jasnog dogovora o radu
- u pravilu je treća profesionalna izobrazba
- predstavlja profesionalnu refleksiju.

Supervizija se kroz povijest mijenjala od hijerarhijskog odnosa među stručnjacima ka suradničkom odnosu. Najnovijim je određenjima zajedničko poimanje supervizije kao procesa reflektiranja i učenja iz osobnog iskustva kojemu je krajnji cilj razvoj osobne kompetentnosti.

Postoji niz definicija supervizije, ali izdvojila bi definiciju švedske autorice našeg porijekla LJ. Cajvert (2001.): “Supervizija je kreativni prostor terapeuta u kojem supervizor potiče na kreativnost i smjelost, te zapaža procese koji se odvijaju u susretu s klijentom. U superviziji također treba omogućiti da otkrije svoju snagu i svoje resurse. Kroz superviziju terapeut (supervizant) povećava svoje samopoznavanje i kompetenciju u vršenju profesije. Važno je da terapeut (supervizant) pokuša shvatiti klijentov problem, doživljaj i iskustvo u svjetlu njegove priče, bez generaliziranja ili pripisivanja vlastitih tumačenja klijentu. Zadatak supervizora treba biti da stvori prostor u kojem terapeut (supervizant) preispituje, korigira, postavlja pitanja, a prije svega problematizira u datim okvirima, tvrdnjama i istinama. Slično ulozi filozofa, zadatak je supervizora da ne daje gotove odgovore na probleme, već da pomogne terapeutu (supervizantu) da postane svjestan svojih vlastitih razvojnih mogućnosti.”

Razvoj supervizije u Hrvatskoj

U Hrvatskoj, u kojoj se tek supervizija razvija, postoji niz nedoumica: Što je to supervizija u psihosocijalnom radu? Za koji će se model supervizije hrvati odlučiti? Što je najprimjenjivije u našim uvjetima?

U Sloveniji se edukacija i praksa supervizije razvija pod utjecajem nizozemskog modela kompetentnosti. Oni promiču edukativno-razvojni model supervizije (Kobolt i Žorga, 2000; Žorga, 2003.). U Bosni i Hercegovini uvodi se supervizija u skladu s dijaloškim modelom supervizije razvijenim u Švedskoj (Cajvert, 2001.). Hrvatska još razvija svoj model i formira svoju supervizijsku politiku.

Jedan od osnovnih uvjeta za uvođenje supervizije u sustav je edukacija domaćih stručnjaka supervizora psihosocijalnog rada. Termin psihosocijalni rad se tek nedavno koristi u našoj praksi i to od ratnih godina kada je osim socijalne pomoći – koja je uključivala zbrinjavanje, smještaj, prehranu, novčane pomoć i sl. bilo potrebno poticati i podržavati osobe i obitelji da uz podršku pomagača sami izađu na kraj sa svojim tegobama.

Pojam psihosocijalni rad primjenjuje se kroz čitavu povijest socijalnog rada. Njegovo se određenje ne može pripisati jednoj određenoj osobi, iako je još 1917. godine Mary Richmond govorila o psihosocijalnoj perspektivi. Značajni doprinos određenju pojma psihosocijalni rad dali su švedski stručnjaci Bernler i Johnsson (1985.) koji su postavili kriterije za primjenu pojma psihosocijalni rad.

Kao što je cilj psihosocijalnog rada ojačati pojedinca i unaprijediti njegove resurse u susretu sa zahtjevima okoline, tako je cilj supervizije ojačati stručnjaka i unaprijediti njegovu profesionalnost u susretu s korisnikom.

Prvi supervizori iz psihosocijalnog područja u Hrvatskoj završili su edukaciju (integrativni pristup) u inozemstvu prema europskim standardima 1999.god. Oni osnivaju Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj uz podršku Evropskog udruženja nacionalnih organizacija za superviziju (ANSE).

Skupina stručnjaka započinje 2001. god. trogodišnji projekt "Edukacija iz supervizije za djelatnike sustava socijalne skrbi" koji se odvijao u suradnji s Ministarstvom rada i socijalne skrbi, Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Društva za psihološku pomoć uz financijsku podršku Side (Swedish International Developmental Agency). Edukacija je provedena u skladu sa standardima Evropskog udruženja za superviziju (ANSE) i verificirana odgovarajućim potvrdama sveučilišta. Obrazovanje za trenere završilo je 10 hrvatskih stručnjaka 2002. god., a trogodišnju edukaciju za supervizore psihosocijalnog rada 35 djelatnika sustava socijalne skrbi 2003.god.

Na kraju edukacije objavljena je i knjiga uradaka trenera koja integrira njihovo iskustvo i znanje iz područja supervizije pod nazivom "Supervizija u psihosocijalnom radu". To je ujedno tek druga knjiga iz područja supervizije na našim prostorima. Prvu je napisala davne 1977. Nada Smolić - Krković pod nazivom "Supervizija u socijalnom radu". Pravi trenutak za uvođenje supervizije u sustav očito je došao. Od prvih ideja o uvođenju supervizije u sustav 1973. prof. Nade Smolić-Krković pa do realizacije (barem edukacije) proteklo je punih 30 godina. Nadam se da do stvarne implementacije u sustav neće trebati još toliko čekati.

Model supervizije u Hrvatskoj

U razvoju specifičnog modela treba uzeti u obzir naše okruženje i trenutnu situaciju u sustavu. Tako je potrebno paralelno razvijati dva modela supervizije psihosocijalnog rada kako bi se osigurala dovoljna kvaliteta usluga.

1. Organizacijska supervizija

U fokusu je sadržaj i organizacija rada. Cilj je osigurati kvalitetnu uslugu korisnicima. Organizacijska supervizija dio je svakodnevnog rada i upravljanja organizacijom i resursima u njoj. Odvija se kroz redovne kontakte nadređenih i podređenih, mentora i vježbenika, voditelja i članova stručnog tima i provode ju oni koji upravljaju organizacijom.

2. Razvojno-integrativna supervizija

U fokusu razvojno-integrativne supervizije je stručnjak i njegov profesionalni rast i razvoj. Odvija se u redovnim razmacima u za to posebno određenom vremenu. Stručnjaci mogu biti članovi raznih supervizijskih grupa unutar i izvan organizacije. Supervizija može biti individualna, supervizija u trijadi, grupna supervizija, sustručnjačaka supervizija, internet supervizija. Za stručnjake koji su završili edukaciju za supervizore provodi se i supervizija supervizije. Superviziju provodi stručnjak - supervizor koji nije član organizacije. Supervizor treba imati specifične vještine i znanja koja se tek manjim djelom poklapaju sa onom koju

imaju stručnjaci koje supervizira. Ovakva supervizija posredno djeluje na bolje funkcioniranje organizacije i poboljšanje kvalitete rada s korisnicima.

Ova dva oblika supervizije su nezavisna ali ujedno i u interakciji. Stručnjaci se svakodnevno susreću sa nizom organizacijskih problema, ali i stresom, sagorijevanjem na poslu, sekundarnom traumatizacijom i sl. Nedostatak ili nedjelotvorna organizacijska superviziju ne može nadoknaditi razvojno-integrativna supervizija, kao što ni najbolja integrativna supervizija ne može nadoknaditi organizacijsku superviziju. Funkcije su im različite, ali ujedno i povezane. Povezuje ih krajnji cilj osiguranje kvalitetne usluge korisnicima.

Postoji niz oblika *profesionalnog dijaloga i podrške pomagačima* u sustavu socijalne skrbi uz superviziju. To su:

1. stručni nadzor
2. stručna (do)edukacija
3. supervizija u psihosocijalnom radu
 - *organizacijska supervizija*
 - *razvojno-integrativna*
 - *timska supervizija*
4. konzultacije
5. psihološke krizne intervencije

Implementacija modela u praksi

Supervizija polako ulazi u sustav socijalne skrbi. Pozitivni učinci supervizije mogu se već sad zamijetiti kod onih koji su prolazili edukaciju iz supervizije, ali i kod članovima njihovih supervizijskih grupa. Oko 200 djelatnika sustava socijalne skrbi steklo je neposredno iskustvo kroz supervizijske grupe. Premda su supervizori bili početnici većinom su supervizanti imali pozitivno iskustvo. Tako su posredno prenoseći svoja iskustva ostalim djelatnicima i rukovoditeljima upoznali veliki broj ljudi s pojmom i značenjem supervizije. S druge strane sami supervizori dajući značaj superviziji koja joj pripada i naglašavajući potrebu da svaki djelatnik ima pravo na superviziju, krče put novim generacijama supervizora kojima će to postati profesija.

«Supervizija psihosocijalnog rada sve se više razvija kao specifična profesija. Radi se o pristupu koji nije usmjeren na sadržaj psihosocijalnog rada, već na proces u kojem se razvija stručnjak kao «instrument» tog rada, te koji potiče razvoj profesionalne i osobne kompetentnosti. Kroz superviziju razvija se tzv. reflektirajući praktičar, čije je razumijevanje odnosa prema ljudima, uzroka nastanka određenih problema i činitelja koji potiču i otežavaju daljnji razvoj, kako njegov, tako i klijenta, prošireno i produbljeno.» (Ajduković, Cajvert 2001.)

Sada preostaje da se osim problema financiranja pozabavimo organiziranjem mreže supervizora u Hrvatskoj kako bi mogli bar djelomično udovoljiti velikim potrebama za supervizijom u sustavu. Jedan dio supervizora okupljeni u «Slavonski grupu» razvijaju svoj model i osmišljavaju njegov način provođenja na području Slavonije. Za više od 3000 stručnih djelatnika na raspolaganju je samo 50 supervizora. Ovom edukacijom koja je upravo završila htjelo se postići regionalna zastupljenost, ali ovaj broj ljudi još nije ni izdaleka dovoljan da zadovolji potrebe. Potrebna nam je raznolikost ponude i dostupnost što većeg broja supervizora, jer tek onda dobivamo mogućnost da odaberemo ono što nam odgovara.

Supervizija koja se može ponuditi preko Interneta jedan je u nizu modela koji se može pridodati ovoj ponudi, jer vremenske zone i prostorna udaljenost su za nju nepoznanice.

Zaključak

Postavljajući pitanja iz pozicije neznanja supervizor pomaže supervizantu da sam u sebi probudi vlastite snage za rješavanje problema. To rezultira razvojem na osobnom i profesionalnom planu, kako i na razvoju profesionalne kompetentnosti.

Supervizija bi trebala postati pravo svih zaposlenih. U tom pravcu u Hrvatskoj su učinjene pripreme za sustavno uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi.

Literatura

Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001.): Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, Zagreb; svezak B br.2.

Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2004.): Supervizija u psihosocijalnom radu, Zagreb: . Društvo za psihološku pomoć

Borders, A. (2001.): The good supervisor. Reading for Child and Youth Care Works

Bernler, Johnsson (1985.): Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, Zagreb, 9 (1) iz 2002.

Cajvert, Lj. (2001.): Kreativni prostor terapeuta. Sarajevo: Svjetlost

Kobolt, A. i Žorga, S (2000.): Supervizija – proces razvoja in učenja u poklicu. Ljubljana: Pedagoška fakulteta