

ZNAČAJ SUPERVIZIJE ZA KVALITETNI RAD S DJEKOM, MLADIMA I OBITELJIMA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI

Pregledni rad
Primljeno: veljača, 2007.
UDK 364.62 : 364.4

Marina
Ajduković¹
Sveučilište u Zagrebu
Pravni fakultet
Studijski centar socijalnog
rada

SAŽETAK

U početnom dijelu rada analizirano je najnovije određenje supervizije Udruženja nacionalnih organizacija supervizora Europe (ANSE). Također je procijenjen napredak postignut u području supervizije u Hrvatskoj u ovom desetljeću te su navedeni strateški dokumenti Vlade RH koji ističu značaj uvođenja supervizije u rad s djecom i mladima. Autorica dodatno ističe značaj supervizije za one koji rade s obiteljima u kojima ima nasilja ili su pod drugim socijalnim rizicima. Analizira složene i neugodne osjećaje stručnjaka koji rade u ovom području. Svaki stručnjak koji radi ovaj odgovoran posao ima pravo na profesionalnu podršku kako bi što kvalitetnije ispunjavao svoju ulogu i dobro se osjećao u toj svojoj ulozi. Supervizija je ključno sredstvo za postizanje jednog i drugog.

Ključne riječi:

supervizija, socijalni rad s
obitelji, profesionalni stres
socijalnih radnika

¹ Prof. dr. sc. Marina Ajduković, predstojnica Zavoda za socijalni rad i Katedre za teoriju i metodologiju socijalnog rada, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, Nazorova 51, E-mail: marina@dpp.hr

ŠTO JE SUPERVIZIJA?

Danas se smatra da je supervizija nužna u profesionalnom radu i razvoju svih koji neposredno rade s ljudima, pa tako i u području socijalnog rada i socijalne skrbi. Kroz superviziju se razvija tzv. reflektirajući praktičar koji s produbljenim razumijevanjem odnosa među ljudima, uzroka nastanka određenih poteškoća i problema i činitelja koji potiču ili otežavaju daljnji razvoj, kako njegov tako i korisnika usluga. Polazeći od Kolbova modela učenja to razumijevanje mora biti kognitivno, emocionalno i iskustveno (Kolb, 1984.).

Kao što se navodi u novom dokumentu ANSE »Supervision in Europe: A Working Paper«² (2006.), supervizija se odnosi na komunikaciju i suradnju u radnom kontekstu ljudi. Ona unaprjeđuje ponašanje ljudi u njihovim profesionalnim ulogama u određenom institucionalnom kontekstu uzimajući interaktivno u obzir osobni, organizacijski, društveni i politički aspekt. Supervizija je refleksija, a ne instrukcija, ali je ipak usmjerena na akciju i rezultate. Nezavisna pozicija supervizora³ olakšava razumijevanje i pronalaženje rješenja. Zahvaljujući svojoj svrsi i konceptualizaciji supervizija može biti od pomoći u pojašnjavanju procesa rada te stvaranju jasnog okvira za rad i refleksiju o radu. Tako olakšava:

- razumijevanje složenih profesionalnih pitanja i sustava u kojima se odvija profesionalni rad
- otkrivanje i proširivanje osobnih resursa
- oblikovanje razgovora na otvoreni način i kroz različite dijaloške perspektive
- stvaranje mosta između učenja i obrazovanja
- otvorenost prema različitim vrijednostima i pomno ispitivanje vlastitih pravila.

Ovakav pristup supervizijskom radu vodi kontinuiranom razvoju pomagača pri čemu se integriraju osobni i profesionalni razvoj kao dvije nužne i međusobno povezane pretpostavke zrelog i kompetentnoga profesionalnog djelovanja (Van Kessel, 2001.).

Polazeći od ovakvog određenja supervizije kao pretpostavke kvalitetnog rada svih koji neposredno rade s ljudima u području (psiho)socijalnog rada, nameće se pitanje zbog čega se u ovom radu specifično promiče superviziju stručnjaka koji rade s djecom, mladima i obiteljima?

² ANSE - Association of National Organizations for Supervision in Europe (www.supervision-eu.org/anse).

³ Kad se govori o nezavisnoj poziciji supervizora, podrazumijevamo to da supervizor nije u nadređenom odnosu prema supervizantima te da nije u podređenom odnosu u odnosu na službu ili organizaciju za koju daje superviziju. Polazeći od toga, smatra se da je najbolje da supervizor nije djelatnik službe ili institucije u kojoj pruža supervizijske usluge.

ISKUSTVA SUPERVIZIJE U SOCIJALNOJ SKRBI U HRVATSKOJ

Iako su projektom »Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske« koji se odvijao u razdoblju od 2000. do 2004. godine (Ajduković, D. i Ajduković, M., 2004.) stvorene pretpostavke za sustavno uvođenje supervizije te se jasno ukazala potreba stručnjaka za ovim oblikom profesionalne podrške i razvoja, supervizija nije postala integrirani dio sustava socijalne skrbi.

Trenutno se u sustavu socijalne skrbi supervizija odvija sporadično, ponajviše vezano uz neke međunarodno financirane projekte. Jedan od takvih projekata je program »Supervizija udomitelja« koji tijekom 2006. i 2007. provodi Udruga za inicijative u socijalnoj politici. Uključeni stručnjaci iz sustava socijalne skrbi, njih 30-ak, uz edukaciju za rad s udomiteljima dobivaju i superviziju svog rada. U okviru akcije »Svako dijete treba obitelj« koju provodi UNICEF odvija se specifičan manji projekt o ranim intervencijama s obiteljima koje su pod rizikom za izdvajanje djece i psihosocijalnom radu s obiteljima iz kojih su djeca izdvojena. Kao sastavni dio tog projekta, tijekom 2006. godine provodila se supervizija s 24 stručna djelatnika voditelja mjere nadzora nad izvršenjem roditeljske skrbi. I neki centri za socijalnu skrb i ustanove socijalne skrbi imaju superviziju, dovijajući se na različite načine kako da je osiguraju. Od školske godine 2006./2007. jedan od načina osiguravanja supervizije u sustavu socijalne skrbi je i supervizijski rad polaznika »Poslijediplomskog specijalističkog studija iz supervizije psihosocijalnog rada« koji imaju obavezu da tijekom izobrazbe vode jednu supervizijsku grupu.⁴

Istodobno u nekim značajnim strateškim dokumentima Vlade RH koji se odnose na djecu, mlade i obitelji ističe se nužnost uvođenja supervizije kao načina osiguranja kvalitete rada s njima. Evo primjera:

PROGRAM AKTIVNOSTI ZA SPRJEČAVANJE NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA (MOBMS, 2004.)

Institucionalizirati superviziju u socijalnoj skrbi zbog naravi njezinih zadaća. Do sredine 2004. godine razviti program uvođenja supervizije za stručnjake koji rade s djecom i mladima, a do kraja 2004. godine osigurati da stručni djelatnici zaposleni u domovima za djecu i mladež s poremećajima u ponašanju sudjeluju u superviziji. (Dugoročne mjere, točka 20.)

⁴ *Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi je odgovarajućim dopisom podržalo da djelatnici sustava socijalne skrbi mogu sudjelovati u tim supervizijskim grupama u okviru svog radnog vremena čime je pružilo značajnu podršku obrazovanju supervizora, ali i uvođenju supervizije u sustav socijalne skrbi. Vođenje ovih supervizijskih grupa se provodi pod supervizijom licenciranih hrvatskih supervizora.*

NACIONALNI PLAN AKTIVNOSTI ZA DOBROBIT, PRAVA I INTERESE DJECE 2006. DO 2012. (MOBS, 2006.)

Institucionalizirati superviziju u socijalnoj skrbi, ugradnjom u Zakon o socijalnoj skrbi, zbog naravi njezinih zadaća; do kraja 2006. godine razviti program uvođenja supervizije za stručnjake koji rade s djecom, a do kraja 2007. godine osigurati da barem 20% stručnjaka koji rade s djecom sudjeluje u superviziji. (V. dio: Socijalna skrb)

Izraditi program i plan sustavne edukacije i supervizije djelatnika odgojnih domova i odgojnih zavoda, te djelatnika centara za socijalnu skrb koji rade s djecom s poremećajima u ponašanju. (VI. dio: Djeca s poremećajima u ponašanju)

Isticanje supervizije stručnog rada s djecom i mladima koji su socijalno ugroženi i odrastaju pod rizicima pokazuje senzibilnost donositelja odluka za najbolji interes djeteta koje, bez obzira na okolnosti ili/i probleme u ponašanju koje očituje, treba dobiti pravodobne i kvalitetne usluge. No, istodobno je zanimljivo da se nužnost supervizije naglašava u okruženju u kojem su djeca smještena kad su ostali - roditelji, obrazovni sustav, sustav socijalne skrbi - zapravo zakazali i dijete je zbog poremećaja u ponašanju ili zbog odrastanja u rizičnim okolnostima izdvojeno iz primarne obitelji i smješteno u ustanovu.

S obzirom da je supervizija jedna od metoda koja olakšava stručnjacima da su kontinuirano uključeni u proces učenja kroz integriranje svojeg iskustva u postojeći teorijsko-spoznajni okvir, ona je dobar način osiguravanja kvalitete rada s djecom i to ne samo u sustavu socijalne skrbi već i u prosvjeti i udrugama civilnog društva. Dakle, neosporno treba biti dostupna onima koji neposredno rade s djecom i mladima. Ali, opravdano se može postaviti pitanje što je sa supervizijom za one stručnjake koji rade s rizičnim obiteljima da dijete ne bi bilo izdvojeno ili da ne bi imalo poteškoća zbog obiteljskih kriza ili nekih drugih obilježja života svojih roditelja.

Polazeći od ovih dokumenata, te realne procjene da je nemoguće učiniti superviziju istodobno dostupnom svim stručnjacima u sustavu socijalne skrbi, u ovom prilogu nastojat ću argumentirati zbog čega je područje rada s djecom, mladima i njihovim obiteljima prioritetno područje za uvođenje supervizije u sustavu socijalne skrbi. To naravno ne znači da stručnjaci koji rade na ostalim područjima kao što je npr. skrbništvo, polivalentni socijalni rad i rad sa starijim osobama nemaju potrebu i pravo za supervizijom.

Promicanju supervizije stručnjaka koji rade s djecom i mladima te njihovim obiteljima idu u prilog i dosadašnja iskustva sa supervizijom te neka novija istraživanja u području socijalne skrbi. Tako je npr. analiza sadržaja rada 35 supervizijskih grupa u kojima je sudjelovalo više od 220 djelatnika sustava socijalne skrbi, a koje su se odvijale tijekom

prve edukacije za supervizore u Hrvatskoj, pokazala da su se često pojavljivale teme koje su vezane uz rad sa zlostavljanom djecom, izdvajanje djece iz obitelji, planiranje kontakata djece i roditelja koji ne žive zajedno, poteškoće uspostavljanja suradnje među stručnjacima koji rade sa zlostavljanom djecom i slično. Ilustrirat ću to jednim primjerom:

Socijalna radnica je postavila na supervizijskom susretu pitanje da li da odobri susrete djece (8 i 10 godina) s ocem koji je u zatvoru zbog ubojstva njihove majke. Iako je na početku izrazila strah o negativnim učincima odlaska u zatvor po djecu, supervizijski rad je otvorio i niz drugih pitanja - njezine poteškoće da nađe ravnotežu između očekivanja udomitelja da djeca ne idu u posjet ocu, očekivanje kolege socijalnog radnika da otac vidi djecu i najboljeg interesa djece.

Često su se postavljala pitanja:

Kako da se nosim s osjećajima straha i ljutnje u situacijama kad se nasilno odvaja dijete od roditelja?

Ova iskustva iz supervizije su u skladu s kvalitativnim istraživanjem mišljenja stručnjaka o izdavanju djece iz obitelji koje je provela Sladović Franz (2004.). Istraživanje je provedeno polustrukturiranim intervjuom s 22 stručnjaka, člana tima za brak i obitelj pri centrima za socijalnu skrb. Rezultati su pokazali, ili bolje rečeno potvrdili, svu složenost i težinu procesa odlučivanja o izdavanju djece iz obitelji i odabiru najbolje skrbi za izdvojenju djecu. Kao što navodi Sladović Franz (2004.:128):

»Već tijekom provođenja intervjuja uočena je kod mnogih ispitanika značajna emocionalna iscrpljenost, koja je, s obzirom na prirodu posla i praktične probleme u radu, gotovo očekivana:

Izdvajanje djece iz obitelji je najteži posao koji radimo. Taj dan, kad to radimo, kad s policijom idemo - ne znaš što te čeka. To nam proizvede stres za nekoliko sljedećih mjeseci.

Ignoriranje te činjenice je nedopustivo, te je u cilju unapređenja skrbi za djecu, potrebno uvesti redovitu i obaveznu superviziju, ne samo zbog savladavanja profesionalnog sagorijevanja već i zbog zajedničkog rješavanja profesionalnih dilema.«.

Važnost podržavanja i osiguravanja kvalitete rada u ovom području ilustrirat ću još jednim primjerom iz supervizije koju neposredno provodim u jednom centru za socijalnu skrb. Djelatnica koja upravo mijenja područje rada navodi:

Sagorjela sam radeći obiteljsko-pravnu zaštitu. Nitko ne poštuje protokol o suradnji u slučajevima obiteljskog nasilja. Iako sve prethodno napravim, nakon svakog sudskog procesa gdje imam ulogu 'sporednog' glumca osjećam somatske probleme. I sama se osjećam kao žrtva strukturalnog zlostavljanja.

Uz to, socijalni rad s djecom i obiteljima je često u žarištu javnog i stručnog zanimanja i zabrinutosti te medijska izloženost često predstavlja dodatni stresor djelatnicima sustava socijalne skrbi koji rade u ovom području.

OBILJEŽJA SUPERVIZIJE STRUČNJAKA KOJI RADE S DJECOM, MLADIMA I OBITELJIMA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI

Rad s obiteljima s djecom u sustavu socijalne skrbi je u pravilu složen i zahtijeva od stručnjaka da djeluju istodobno na više razina, te da balansiraju pružanje podrške, ali i kontrolu. Procjenjuju potrebe, donose odluke koje neposredno zadiru u život obitelji, planiraju intervencije usmjerene obitelji ili/i djetetu, procjenjuju njihovu djelotvornost. Rad stručnjaka u takvim situacijama je često pod utjecajem ne samo profesionalnih znanja već i osobnih stavova, vrijednosti, temperamenta i drugih obilježja. Odnos koji razvijaju s korisnicima⁵ je pod utjecajem njihovih očekivanja, zahtjeva, pravila i ograničenja koja pred njih stavlja zakonodavac i služba ili institucija u kojoj djeluju.

Naglasak na superviziju rada s djecom, mladima, obiteljima proizlazi iz nekoliko razloga koji proizlaze iz specifičnosti obilježja djece, mladih i njihovih obitelji kao korisnika sustava socijalne skrbi.

SPECIFIČNA OBILJEŽJA PSIHOSOCIJALNOG RADA S OBITELJIMA

Obitelj je područje s kojim svi stručnjaci imaju osobno iskustvo, osobne stavove i ideje o tome što je ključno za obiteljski život. Ta isprepletenost osobnog i profesionalnog može olakšati, ali i otežati rad s konkretnom obitelji kojoj je potrebna podrška ili pomoć. Supervizija ima ključnu ulogu u osvještavanju i razdvajanju osobnog i profesionalnog što istodobno osigurava osobni i profesionalni rast stručnjaka i kvalitetni, individualizirani pristup pojedinoj obitelji.

⁵ Iako je u profesionalnom žargonu udomaćen pojam »**klijent**«, u tekstu koristim pojam »**korisnik**« zbog dva razloga. Prvo je samo značenje riječi (Anić, 1998.). Naime pojam »**klijent**« u svom izvornom obliku znači podanik, štitićenik. Kasnije su se javila dva dodatna značenja: (1) osoba s kojom u poslovnom odnosu stoji neka kreditna, trgovačka ili industrijska organizacije i (2) osoba koja je povjerila vođenje svog posla drugome, npr. odvjetniku. Istodobno, pojam »**korisnik**« se odnosi na osobu koja se nečim koristi - nekom mogućnosti, stručnom uslugom i sl. Polazeći od toga, smatrala sam da pojam korisnik bolje održava nastojanja suvremenog socijalnog rada. Uz to, pojam korisnik se koristi i u aktualnom Zakonu o socijalnoj skrbi (1997.).

Kulturološki gledano, mogu postojati značajne razlike u vrednotama i uvjerenjima o obitelji i načinima obiteljskog života između stručnjaka i obitelji u nevolji koja treba pomoć. Ove razlike su ishod transakcije objektivnih životnih mogućnosti, dostupnosti društvenih resursa i socijalne podrške s osobnim obilježjima članova i strukturom obitelji.

Uz to, postmoderni pristup koji je danas nezaobilazan u socijalnom radu s obitelji značajno redefinira ciljeve i način rada s obitelji. Kao što navodi Gabi Čačinović Vogrinčić (2001.:188):

Postmodernistički pristup zahtijeva osobno vodstvo socijalnog radnika, njegovu, odnosno njezinu sposobnost vođenja prema istraženim, pojašnjenim i dogovorenim rješenjima; njegovu, odnosno njezinu, sposobnost da stvore i održe osobni odnos sa svim onima koji su uključeni u problem, da budu osobni, da se suoče sa sadašnjošću ovdje i sad, da budu konkretni.

Uz to potrebe obitelji su brojne i raznolike što zahtijeva široki raspon intervencija socijalnog rada od pružanja materijalne pomoći, pružanja podrške, zastupanja, posredovanja, pregovaranja, savjetovanja i obiteljske terapije.

Pri tome, polazeći od postmodernog pristupa, »svaki član obitelji treba svoj udio u dijalogu, svoju vlastitu stvarnost između ostalih stvarnosti« (Čačinović Vogrinčić, 2001.:189). To sve upućuje koliko je složen rad s obitelji pogotovo u suvremenom društvu u kojem se propituje uloga i zadaće socijalnog rada i pokušava se izgraditi jedna nova profesionalna paradigma koja utječe na ponašanje svih uključenih. Više o promjenama u konceptualizaciji socijalnog rada može se naći u knjizi K. Urbanc (2006.) *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. U tom kontekstu, značaj usluga socijalnog rada koji podržava obitelji da odgajaju svoju djecu, radeći u **partnerstvu** s roditeljima i drugim značajnim odraslima i zadovoljavanje potreba djece u socijalnoj skrbi i njihova zaštita, trebaju dobiti obnovljenu pozornost (Waterhouse i McGhee, 1998.:267).

Tome u prilog idu i rezultati istraživanja. Tako su Thorburn i suradnici (1995., prema Waterhouse i McGhee, 1998.) pokazali da postoji jasna veza između uključenosti roditelja u proces planiranja i provođenja intervencija socijalne skrbi te boljih ishoda po dijete. No istodobno se utvrdilo da su pri uspostavljanju takve suradnje kritični stavovi, vještine i naponi socijalnih radnika pogotovo kod obitelji s više problema. Na kreativne napore stručnjaka da aktivno uključe roditelje značajno je utjecalo i opredjeljenje službe i organizacije za takav pristup.

RAD S OBITELJSKIM NASILJEM I RIZIČNIM OBITELJIMA

Neki stručnjaci smatraju da je dopuštenje socijalnim radnicima, psiholozima i drugim stručnjacima da rade u području nasilja nad djecom i obiteljskog nasilja bez strukturirane i redovite supervizije rizično i opasno (Moore, 1995.). Koji su razlozi da čak i dobro

obrazovani stručnjak radeći u ovom području mora imati stalnu superviziju? Razlozi se mogu svrstati u nekoliko skupina.

Nadmoć i bespomoćnost stručnjaka

U radu s obiteljskim nasiljem stručnjaci se mogu istodobno suočavati s osjećajem nadmoći (omnipotentnosti) i osjećajem bespomoćnosti. Osjećaj omnipotentnosti proizlazi iz javnih ovlasti i stava javnosti prema stručnjacima kao osobama koje mogu i moraju zaštititi sve žrtve. To ima i svoje naličje. Naime, društvo daje ovlasti, ali ne i punu podršku stručnjacima u ovom području. Kao što navodi Moore (1995.), zajednici je preteško suočiti se sa strahotama nasilja u obitelji, te lako svoju srdžbu usmjerava (projicira) na »glasnika« - stručnjake socijalne službe. To dovodi do viktimizacije onih koji rade sa žrtvama što povećava osjećaj bespomoćnosti stručnjaka koji se često javlja u susretu s konkretnom obitelji u kojoj postoji nasilje.

Složeni i neugodni osjećaji stručnjaka

U susretu s obiteljskim nasiljem kod stručnjaka se mogu javiti osjećaji kao što je krivnja, ljutnja, potreba za optuživanjem sebe i drugih, poricanje. Sekundarna traumatizacija, paralelni procesi⁶ i kontratransferne reakcije su česta pojava. Sagorijevanje stručnjaka zbog profesionalnog stresa je također često.

Sonja Žorga (1998.), govoreći doduše o učiteljima, navodi da ekstremni slučajevi mogu izazvati kod stručnjaka visoku razinu stresa, osjećaj krivnje, krize. Žorga smatra da se to događa zbog toga što stručnjaci ne uče dovoljno iz svojih prošlih iskustava: »Pokušavaju ponovno i ponovno mjere koje su se pokazale uspješnim i pokušavaju izbjeći one koje su se pokazala neuspješne bez da o tome reflektiraju na pravi način. Za sebe stvaraju sustav implicitnih teorija kojih nisu u potpunosti svjesni i koje čak mogu biti u suprotnosti s profesionalnim nalazima, iako utječu značajno na njihove akcije. Zbog neodgovarajućeg procesiranja svojih aktivnosti, profesionalci, na početku entuzijastični i motivirani, postupno postaju obeshrabreni, pasivni, umjesto profesionalnog i osobnog razvoja i izgradnje svojeg profesionalnog identiteta i kompetencije.« (str. 2.).

⁶ Više o ovim procesima može se pročitati u knjizi Kreativni prostor terapeuta (Cajvert, 2001.). U dijelu u kojem govori o unutarnjem svijetu terapeuta, opisuje ove i druge nesvjesne procese koji mogu utjecati na odnos klijent - pomagač i održavati se u superviziji. Konkretno, kad govori o paralelnim procesima navodi da »terapeut u supervizijskoj situaciji 'postaje' u izvjesnom smislu 'svojim pacijentom'« (str. 135). Time želi pokazati da način na koji pomagač opisuje probleme korisnika može održavati njegove vlastite probleme u supervizijskom procesu.

SLOŽENI PROBLEMI OBITELJI U KOJIMA JE PRISUTNO NASILJE ILI DRUGI SOCIJALNI RIZICI

Rad s obiteljima koje su rizične za pojavu nasilja ili drugih oblika ugrožavanja djece je često do te mjere složen da može dovesti do profesionalne imobilizacije stručnjaka. U svojem radu stručnjaci se kreću na kontinuumu između prevelike kontrole i preuzimanja odgovornosti za obitelj do odustajanja od kontrole i »praćenja« slučaja što u praksi često znači ne poduzimanje ničeg. To je ujedno kretanje na kontinuumu od »lažne nade« do »lažne snage« stručnjaka, što je ista ona dinamika obitelji u kojima se događa nasilje.

Stručnjak također treba balansirati između korištenja profesionalnog autoriteta i kontrolne uloge koja proizlazi iz javnih ovlasti koje ima, s podrškom i poticanjem promjena koje želi postići ne samo kod žrtve već i kod počinitelja nasilja u obitelji (Gadsby Waters, 1992.).

To dovodi do toga da se, kad se radi o obiteljima u kojima djeca odrastaju pod razvojnim rizicima, balansiraju dva modela - model »podrške obitelji« koji je usmjeren na ojačavanje obitelji kako bi preuzela svoje funkcije u odgoju djece i model »spašavanja djece«, odnosno njihovog izdvajanja iz rizičnog okruženja. Svaki od ovih modela ima svoje dobro lice, ali i naličje. Tako primarna usmjerenost na »spašavanje djece« dovodi do toga da su iz obitelji izdvojena mnoga djeca, iako su njihove obitelji imale potencijale da uz odgovarajuću podršku stručnjaka skrbe za njih. Priklanjanje modelu »podrške obitelji« često dovodi do toga da su mnoga djeca veći broj puta bila kratkotrajno izdvajana i vraćana u obitelj čime se dodatno ugrozilo njihovo mentalno zdravlje. Nužno je uravnoteženo koristiti ova dva pristupa vodeći računa o najboljem interesu djeteta u svakom pojedinačnom slučaju (Gudbrandsson, 2004.). Za postizanje ravnoteže bitno je razvijanje mehanizama pružanja profesionalne pomoći stručnjacima prilikom donošenja najdjelotvornije odluke, odnosno kod procjenjivanja kad je potrebno usmjeriti intervencije na pružanje pomoći obitelji, a kad zaštita djeteta pretpostavlja izdvajanje iz obitelji. Supervizija može i tu pomoći.

Polazeći od ovlasti i zadaća koje imaju, djelatnici sustava socijalne skrbi su u kontaktu s roditeljima koji su tzv. nedobrovoljni klijenti. To, naravno, bitno utječe na njihov odnos i djelotvornost rada.

Istraživanja su pokazala da roditeljev doživljaj stručnjaka može značajno utjecati na djelotvornost intervencija (Dumbrill, 2006.). Roditelji koji doživljavaju da stručnjaci koriste moć »nad njima«, češće se otvoreno opiru i suprotstavljaju ili »igraju igre« pretvarajući se da surađuju. Roditelji koji doživljavaju da stručnjaci koriste svoju profesionalnu moć kako bi im pomogli, razvijaju bolji odnos suradnje sa stručnjakom.

Stručnjaci koji rade u ovom području trebaju razumjeti ne samo kako roditelji vide problem već i kako doživljavaju moć stručnjaka odnosno sustava koji stručnjak reprezentira.

Stoga je u početnoj fazi rada nužno upoznati perspektivu roditelja i njihov doživljaj stručnjačke moći, neovisno radi li se radi o dobrovoljnim ili nedobrovoljnim klijentima. Intervencije treba započeti s tim da se obrati pozornost i oslovi pitanje razlike u moći koja postoji između stručnjaka i roditelja te da se prepoznaju i prihvate strahovi koje mogu imati roditelji.

Supervizija u ovom području može značajno pridonijeti osvještavanju ovih različitih perspektiva i pomoći stručnjaku da razvije osjetljivost na korisničku perspektivu.

O značaju supervizije za rad s obiteljima pod socijalnim rizicima najbolje govore podaci iz intervencijskih istraživanja djelotvornosti programa. Tako je npr. utvrđeno da je program kućnih posjeta rizičnim obiteljima s malom djecom »Zdravi početak« djelotvoran u smanjivanju rizika za zlostavljanje djece i povećanju pozitivnih razvojnih ishoda kod djece, no da je problem bio odustajanje obitelji s obzirom da se radi o dobrovoljnom sudjelovanju (Constantino i sur., 2001.). No ključni element za ostanak majki u programu je bio broj sati supervizije koju je dobivao voditelj mjere. Ta supervizija je očito bila važna zbog toga što obitelji s višestrukim rizicima često trebaju usluge koje su iznad razine stručnosti neposrednog voditelja mjere. Npr. depresivna majka koja živi s nasilnim partnerom i suočava se sa zahtjevima bebe koja se usporeno razvija treba više podrške i pomoći. U takvim situacijama supervizija može pružiti mnogo pomagaču na boljem razumijevanju takve složene situacije i za podizanje kvalitete neposrednog djelovanja.

O tome kako rad sa zlostavljanom djecom emocionalno i profesionalno djeluje na stručnjake govori K. Killen (2001.:40-50), navodeći anksioznost, agresiju, osjećaj nekompetentnosti, osjećaj opće odgovornosti za slučaj, miješane osjećaje prema korisniku i vlastitoj profesionalnoj ulozi i drugo. Kao mehanizme suočavanja pomagača sa zlostavljanim djetetom (ja bih rekla »mehanizme preživljavanja«) navodi i opisuje pretjerana poistovjećivanja stručnjaka s roditeljima, umanjivanje dječje patnje, povlačenje, normativno razmišljanje, miješanje i promjenu uloga i drugo. Sve te mehanizme možemo prepoznati i u našoj praksi, što nužno nameće obaveznost supervizije u ovom području. No, lako možemo prepoznati i ono čemu K. Killen pripisuje odražavanje ovih mehanizama u praksi i što naziva »društvenim zlostavljanjem« (2001.:51):

Sustav u kojem djelujemo na različite načine potiče upotrebu opisanih mehanizama. Kakvo će to poticanje biti ovisi o stupnju u kojem različiti sustavi dopuštaju proradu emocionalnih reakcija izazvanih radom sa zlostavljanom djecom. Ne moramo dugo raditi u preopterećenoj službi socijalne skrbi kako bismo osjetili da radni pritisci sprečavaju proradu iskustava. (...) Radeći na osjećajima prema roditeljima postajemo sposobni promijeniti stav od sumnje do prave brige. (...) Priznavanje osjećaja je nužno kako bismo mogli razumjeti vlastite reakcije. Tek tada možemo integrirati dostupna znanja. Vjerojatno je da sindromu sagorijevanja u radu podjednako pridonose emocionalni teret kao i sama količina posla.

Opisujući ovako dinamiku rada u području zlostavljanja, K. Killen šalje jasnu poruku o nužnosti supervizije čija je funkcija upravo prorada iskustva i osjećaja stručnjaka te njihova integracija u kvalitetniju praksu.

Kakva je situacija u ovom području u nama susjednoj zemlji Sloveniji govori istraživanje Olge Bezenšek Lalić »Reakcije socijalnih radnica na nasilje u obitelji« (2007.) provedeno sa 103 socijalne radnice i socijalna radnika koji se u neposrednom dodiru sa žrtvama obiteljskog nasilja. Ističem da je čak 77% sudionica i sudionika njenog istraživanja uključeno u superviziju. Pokazalo se da socijalnim radnicima u Sloveniji u radu s obiteljskim nasiljem najviše pomažu timski rad (22,6%), međusobna podrška i neformalno savjetovanje (15,6%), međuinstitucionalna suradnja (134,4%), supervizija (12,05%) te obrazovanje i stručno usavršavanje (9,2%). Zanimljivo je da ih je samo 4,2% navelo da je radno iskustvo to što im pomaže u radu s obiteljskim nasiljem.

RAD S DJECOM I MLADIMA S TEŠKOĆAMA

Jedan je od ključnih aspekata odgojnog rada s djecom koja su u teškoćama ili u javnoj skrbi odnos između djeteta/mlade osobe. Odnos korisnika i pomagača je i inače ključan u psihosocijalnom radu, no kad se radi s djecom u skrbi, osobna uključenost stručnjaka, osobna izloženost, te korištenje osobnosti kao instrumenta rada posebno su naglašene. Koja je uloga supervizije u tome?

Odnosi su u srži odgojnog rada, a svako dijete treba specifični, individualizirani odnos. Bitno je da svatko uključen u odgojni rad razvija odgovarajući odnos s djetetom u skladu s njegovim/njezinim potrebama. Supervizija omogućava stručnjaku da reflektira o odnosu koji ima sa svakim djetetom i je li taj odnos najbolji za to konkretno dijete. No, kao što navodi Hudson (1994.), to je teško iz nekoliko razloga:

- Svako dijete je drugačije i treba drugačiji odnos.
- Djeca »testiraju« odgajatelje da provjere koliko se mogu u njih pouzdati. Ako je dijete imalo prethodna loša iskustva s odraslima, to »testiranje« može biti vrlo neugodno. Uloga supervizije je da pomogne odgajatelju da razumije o čemu se radi i da ga podrži u situaciji kad dijete provjerava »granice«.
- Kad odgajatelj izgradi odnos s djetetom, stvori se povjerenje koje olakšava djetetu da podijeli svoja najteža iskustva. Zato je potrebna podrška odgajateljima kako da se nose s tim iskustvima djeteta na izlječujući i podržavajući način.

Kao što navodi Hudson (1994.) područje rada s djecom i mladima je danas pod posebnim fokusom s obzirom na Konvenciju o pravima djeteta. Specifično govoreći o djeci u javnoj skrbi, naglašava da je bitno osigurati kvalitetu skrbi koja omogućava da dijete »ima bolju poziciju kad izlazi nego kad je došlo u skrb.« (str. 27).

Nažalost, stručnjaci često nemaju niti dovoljno vremena niti dovoljno ostalih resursa da bi to omogućili. Pritisak između zahtjeva radnog mjesta, uključujući očekivanja profesionalne zajednice i javnosti te vlastita profesionalna očekivanja, s jedne strane i mogućnosti djelovanja s druge strane su takva da dodatno povećavaju pritisak i profesionalni stres, što dodatno negativno djeluje na radno postignuće. U takvom okruženju često se javljaju i poteškoće u timskoj suradnji što dodatno otežava rad (Wiener, 1995.). U takvom »začaranom krugu« osjećaja profesionalne frustracije, supervizija može imati osnažujuću ulogu za stručnjaka i tako posredno pridonijeti boljoj kvaliteti skrbi za djecu.

No, iako rad s pojedinim stručnjakom koji radi s djecom, mladima i obiteljima u heterogenoj supervizijskoj grupi može bitno olakšati dileme i pridonijeti njegovom ili njezinom profesionalnom djelovanju, u ovom području prednost dajem timskoj superviziji odnosno superviziji s odgajateljima iz iste institucije ili odgojnog okruženja. Tek će zajednički supervizijski rad pridonijeti pojašnjavaњу filozofije i vrijednosti profesionalnog rada službe ili institucije, usklađivanju i nadopunjavanju percepcija, procjena i postupaka, unaprjeđivanju organizacije rada, a upravo to neposredno pridonosi boljoj kvaliteti rada.

ZAKLJUČNO RAZMIŠLJANJE

Svaki stručnjak radeći ovaj vrlo odgovoran posao zaslužuje profesionalnu podršku kako bi što kvalitetnije ispunjavao svoju ulogu i dobro se osjećao u svojoj ulozi. Supervizija je ključno sredstvo za postizanje jednog i drugog. Osim toga, supervizija s ovim ciljevima je i najbolji način osigurava ključne vrednote Konvencije o pravima djeteta, a to je osiguravanje najboljeg interesa djeteta.

Naravno da stvarnost nosi sa sobom ograničenja, kako financijska tako i ljudskih resursa. Zato je realno superviziju postupno uvoditi i osigurati je tamo gdje je to najvažnije - time izbor područja rada s djecom, mladima i obiteljima postaje logičan i profesionalno odgovoran. Opravdano je pitanje zbog čega još uvijek supervizija nije uvedena u ovo područje?

Zastupajući pravo na superviziju kao pravo na prostor za reflektiranje o onome što radimo, nadamo se da ćemo pridonijeti da psihosocijalni rad koji može nalikovati na Sizifov posao, ne stvori od nas ljude koji pate od Sizifovog sindroma - kroničnog osjećaja razočaranja, osjećaja nedostatnosti, beznađa i rutine.

Supervizija predstavlja mali prostor slobode koji nam omogućava da se vraćamo izvorima svoje profesionalnosti i mjesto koje će nam pomoći da gurajući taj kamen, ponekad zastanemo i provjerimo gdje ga guramo i zbog čega. Da parafraziram Horsta Harbiga (1994.), supervizija ne nudi stručnjacima »Odisejevo putovanje«, već mjesto koje će pomoći da i onda kad »kamen krene nizbrdo« zastanu i pokušaju razumjeti što se događa. Da ne preuzmu novi »kamen« u žurbi, već da prije toga duboko udahnu i pogledaju oko sebe i

u sebe. Da prepoznamo da je značajan cilj rada s ljudima put sam po sebi, a ne nužno dosizanje vrhunaca.

Također valja podsjetiti da supervizija nije odgovor na sva pitanja i sve potrebe stručnjaka i korisnika. Iako ima edukativnu funkciju, supervizija ne može kompenzirati potrebu da stručnjaci usvoje suvremena znanja o psihologiji i dinamici obitelji. No, supervizija olakšava da se ta znanja integriraju s praksom, da postaju »iskoristiva znanja« koja se mogu podijeliti s korisnicima kako bismo omogućili jasnoću rada i dogovora o radu.

Polazeći od svega navedenog, teret odgovornosti za dostupnost supervizije kao načina postizanja kvalitete rada je prvenstveno na donositeljima odluka u sustavu socijalne skrbi koji su dužni osiguravati pretpostavke kvalitetnog rada i profesionalnih udruženja koja su dužna čuvati dignitete profesija, uključujući skrb o izloženosti profesionalnom stresu i načinima njegovog olakšavanja svojim članovima. Supervizija nije, niti smije biti samo osobna odgovornost stručnjaka koji rade u sustavu socijalne skrbi.

LITERATURA

1. Ajduković, M. & Ajduković, D. (2004). Model evaluacije i učinci projekta Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 11 (1), 5-41.
2. Anić, V. (1998). *Rječnik hrvatskog jezika*. Zagreb: Novi Liber
3. Bezenšek Lalić, O. (2007). *Reakcije socijalnih radnica na nasilje u obitelji*. Magistarski rad. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
4. Cajvert, L. (2001). *Kreativni prostor terapeuta: o superviziji*. Sarajevo: Svjetlost.
5. Constantino, J. N., Hashemi, N., Solis, E., Alon, T., Haley, S., McClure, S., Nordlicht, N., Constantino, M. A., Elmen, J. & Kay Carlson, V. (2001). Supplementation of urban home visitation with a series of group meetings for parents and infants: Results of a »real-world« randomized, controlled trial. *Child Abuse & Neglect*, 25 (12), 1571-1581.
6. Ččinović Vogrinčić, G. (2001). Europski socijalni rad: Izrada ekspertize za 21. stoljeće. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 8 (2), 185-194.
7. Dumbrill, G. C. (2006). Parental experience of child protection intervention: A qualitative study. *Child Abuse & Neglect*, 30 (1), 27-37.
8. Gadsby Waters, J. (1992). *The Supervision of Child Protection Work*. Aldersot: Avebury.
9. Gudbrandsson, B. (2004). *Children in institutions: Prevention and alternative care*. Final report. Strasbourg: Council of Europe.
10. Harbig, H. (1994). The »Sisyphus Syndrome« as a task of supervision in social work. *The School Field*, 5 (1-2), 107-119.

11. Hudson, J. R. (1994). Supervision: A UK perspective. **The School Field**, 5 (1-2), 15-54.
12. Killen, K. (2001). **Izdani: Zlostavljanja djece su odgovornost svih nas**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
13. Kolb, D. (1984). **Experiential Learning**. New Jersey: Prentice Hall.
14. Moore, J. (1995). Child protection - Supervision in social services departments. U: Pritchard, J. (ur.); **Good Practice in Supervision. Statutory and Voluntary Organizations**, 55-70.
15. Sladović Franz, B. (2004). Mišljenje stručnjaka o izdvajanju djece iz obitelji: Rezultati intervjua. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 11 (2), 115-130.
16. Urbanc, K. (2006). **Izazovi socijalnog rada s pojedincem**. Zagreb: Alinea.
17. Van Kessel, L. (2001). Trening iz supervizije za djelatnike sustava socijalne skrbi. Radni materijali. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb 7. do 10. svibnja 2001.
18. Waterhouse, L. & McGhee, J. (1998). Social work with children and families. U: Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. (ur.); **Social Work: Themes, Issues and Critical Debates**. Houndmills: Palgrave, 267-286.
19. Wiener, R. (1995). Supervision in a residential/day care setting. U: Pritchard, J. (ur.); **Good Practice in Supervision. Statutory and Voluntary Organizations**, 112- 23.
20. Žorga, S. (1998). **Developing model of professional supervision for teachers**. Paper presented at the European conference on Educational Research - ECER, Ljubljana, Slovenia, 17-20 September, 1998.

Marina Ajduković

University of Zagreb

Faculty of Law

Department of Social Work

THE IMPORTANCE OF SUPERVISION FOR HIGH-QUALITY WORK WITH THE CHILDREN, YOUTH AND FAMILIES IN THE SOCIAL WELFARE SYSTEM

SUMMARY

The introductory part of the paper analyses the most recent definition of supervision by the Association of National Organisations for Supervision of Europe (ANSE). It also estimates the progress achieved in the area of supervision in Croatia during this decade, and lists the strategic documents of the Government of the Republic of Croatia that emphasise the importance of the introduction of supervision into the work with the children and the youth. The author additionally points out the significance of supervision for those who work with families in which violence is present, or which are influenced by other social risks. Every professional who performs this responsible job has the right to a professional support in order to fulfil his or her role in the best possible manner, and in order to feel good in that role. Supervision is a crucial means to achieve both.

Key words: *supervision, social work with the family, professional stress of social workers.*

