

# **SUPERVIZIJA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI, NAMJERE I OČEKIVANJA SUPERVIZORA<sup>2</sup>**

Olga Petak<sup>1</sup>  
Centar za socijalnu skrb  
Zagreb  
Ured Črnomerec

Promišljanje supervizije u sustavu socijalne skrbi nameće naročite zahtjeve, kako zbog prirode djelatnosti, tako i kratkotrajne supervizijske prakse vezane samo uz trogodišnji projekt edukacije supervizora okončan 2003. godine.

Najznačajnijim poteškoćama u profesionalnom radu stručnjaci u socijalnoj skrbi ističu<sup>3</sup> loš profesionalni status i narušen dignitet profesije, preplavljenost brojem klijenata i sve složenijim slučajevima koji zahtijevaju više vremena i specifičnih znanja, nedostatak podrške i razumijevanja državnih tijela, neorganiziranost i sagorijevanje na poslu, osjećaj profesionalne osamljenosti, itd. Govoreći jezikom psihosocijalnog rada pasivno podnošenje tegoba prešlo je s razine implicitnog i postalo eksplicitno.

Nositelji psihosocijalnog rada stavljeni su pred nove zahtjeve i izazove. Jedan od mnogih potrebnih odgovora je i

---

<sup>1</sup> Mr. sc. Olga Petak, psihologinja, Centar za socijalnu skrb Zagreb, Črnomerec, E-mail: olga.petak@zg.htnet.hr

<sup>2</sup> Uvodno izlaganje održano je prije okruglog stola na Prvoj hrvatskoj konferenciji o superviziji, 20. - 22. 4. 2006. u Opatiji.

<sup>3</sup> Petak, O. »Percepcija potrebe supervizije psihosocijalnog rada«, završni rad kao dio edukacije za stjecanje zvanja supervizora psihosocijalnog rada, Zagreb, 2003., interni materijal.

supervizija kao imanentni dio profesionalnog života u psihosocijalnom radu i socijalnoj skrbi. Znakovito je da 4/5 stručnjaka traži (ne samo) superviziju. Tako visoka motiviranost potencijalnih supervizanata otvara put suradnje i kreativnih ishoda, a supervizoru nameće raznovrsna pitanja i dvojbe.

Što namjeravamo postići supervizijom? Što dati supervizantima, kamo i kako ih usmjeriti? Što je moguća dobit od supervizije? Jesu li očekivanja supervizora realna?

Ponajprije, namjera je inspirirati stručnjake kako bi bili kreativni, samostalni i samosvjesni profesionalci koji će stajati na vlastitim nogama, htjeti i znati riješiti situaciju, problem ili poteškoću ako i nije određena uputom, zakonom ili drugim oblikom »diktata« kojima nije moguće predvidjeti sve situacije i zamke koje život nosi.

Nesuglasje između namjera i mogućnosti manje-više je neminovno. Okruženje u kojem stručnjak radi nije uvijek dobrohotno prema originalnosti, smjelosti, izlaženju iz zadanih okvira i traganju za novim putovima rješavanja problema, posebice ako je povezano s traženjem dodatnih materijalnih i kadrovskih pretpostavki. Je li unutar tog nesuglasja moguć kompromis kojim se neće bitno narušiti samosvijest, originalnost i kreativnost pojedinca, a istodobno uvažiti zadani okvir realiteta?

Nadalje, psihosocijalni rad (i supervizija) se nerijetko odvija u neprijateljski raspoloženom prostoru opterećenom brojnim predrasudama i neargumentiranim stavovima, a preplavljenost problemima i traganje za rješenjima izaziva paniku unutar i izvan socijalne skrbi. U čemu su izvori panike? Podsjetimo se samo nekih problema koje valja rješavati:

- Kada (točnije: koju) obitelj i kako valja »spašavati« ili »ne spašavati«?
- Koji je stupanj nebrige i zanemarivanja (čak i zlostavljanja) moguće tolerirati ne izdvajajući djecu iz obitelji, jer bi izdvajanje, zbog dječje osobnosti i drugih okolnosti, moglo biti pogubnije?
- Kako postići da dijete bez težih posljedica prihvati činjenicu da je njegov život izvan vlastite obitelji u njegovu interesu?
- Što učiniti s maloljetnim delinkventom čije poteškoće nisu dostupne tretmanu u postojećim institucijama, a ne postoji druga ustanova primjerena njegovim problemima?
- Kako pomoći tjeskobnom i depresivnom djetetu u dječjem domu?
- Što učiniti s djetetom čije je ponašanje toliko poremećeno da razara njegove životne šanse?
- Kakav je oblik tretmana primjeren tinejdžeru koji eksperimentira s marihuanom, »bombonima« i drugim sredstvima ovisnosti?
- Koji oblik podrške pružiti mladoj, teško invalidnoj osobi, osposobljenoj za posao koji neće dobiti?

## O. Petak: Supervizija u sustavu socijalne skrbi, namjere i očekivanja supervizora

- Koje oblike odgojnog utjecaja te spoznaje i saznanja iz razvojne psihologije, socijalnog rada, pedagogije i drugih znanstvenih disciplina primijeniti u radu s djecom u institucijama?
- Kako pomoći maloljetnom delinkventu koji se identificirao sa skupinom besprizornih?
- Što učiniti s djecom koju obrazovni sustav isključuje (izbacuje) šaljući im poruke kako su loši, nesposobni i nepoželjni?
- Kako pomoći roditeljima »izgubljenima« u zahtjevima koje nameće odrastanje djece, itd.

Često je neizvjesno može li se ostvariti svrha tretmana zbog nepredvidivih situacija, nedostatka ljudskih i institucionalnih resursa, rizika stručne pogreške, te drugih okolnosti koje nije uvijek moguće predvidjeti, a još manje kontrolirati.

Nadalje, profesionalne zadaće u socijalnoj skrbi isprepliću se, kao ni u kojoj drugoj djelatnosti, sa zadaćama institucija, profesija i stručnjaka u školstvu, zdravstvu, pravosuđu, policiji i dr., njihovim međusobnim odnosima, vrstama intervencija, intenzitetom uključenosti u rješavanje problema socijalno, obiteljski i osobno ugroženih osoba (klijenata socijalne skrbi) i dr. Uloga nositelja psihosocijalnog rada je ne samo primijeniti mjere socijalne skrbi, nego nerijetko koordinirati i usmjeravati aktivnosti drugih institucija prema cilju odnosno rješenju problema osoba i obitelji u nevolji. Istodobno, obveze i odgovornosti u konačnici se tumače na način kao da pripadaju samo prostoru socijalne skrbi.

Odgovornost nositelja psihosocijalnog rada na specifičan način otežavaju i proširuju posebne »javne ovlasti« obvezujući ih na rad s klijentima i kada druge službe, institucije ili stručnjaci, također relevantni za dobrobit klijenata socijalne skrbi, imaju pravo procijeniti i jasno ustvrditi kako u okviru njihova djelokruga »ne postoje stručne indikacije« za tretman.

Stručnjak u socijalnoj skrbi mora nastaviti tretman, naravno, uz veliki rizik neuspjeha. Je li to pozicija »posljednje šanse« za klijenta? Što ako je klijentova »bolest neizlječiva«? Kakva je tada odgovornost profesionalca (nositelja psihosocijalnog rada) i koji su dometi njegova utjecaja? Zasigurno, bitno različiti od onih u drugim sustavima ili djelatnostima, u zdravstvenim ustanovama, školama, udrugama, u privatnih psihoterapeuta i savjetovatelja, i dr. Zaboravljaju li se »propusti i neuspjesi« tih institucija, amnestiraju li se od odgovornosti koja se potom prebacuje socijalnoj skrbi? S obzirom na prethodno rečeno, pitanje je pripada li i u kojoj mjeri odgovornost za izbor vrste i oblika tretmana, posebice za ishod tretmana, stručnjacima socijalne skrbi koji izravno rade s klijentima. Osobnu odgovornost nije moguće zaobići, ali ona je u socijalnoj skrbi »opterećena« aktivnim sudjelovanjem (obvezama) drugih sustava, institucija i stručnjaka te ju je moguće motriti tek u kontekstu interdisciplinarnе i međuresorske rasprave.

Razvidno je kako biti neovisan i samostalno odlučivati u socijalnoj skrbi znači djelovati u krajnje rizičnim okolnostima vezano uz osobnost klijenata, životni put, prethodne

propuste njih samih ili pak drugih institucija. Sustav socijalne skrbi i njegovi stručnjaci ne mogu sami snositi odgovornost za posljedice rizičnih odluka u saniranju najtežih ljudskih i socijalnih problema u čijoj genezi nisu sudjelovali, već samo saniraju posljedice<sup>4</sup> prethodnih života (pogrešaka) pojedinaca i obitelji te propusta zajednice shvaćeno u najširem smislu.

Posebni rizik predstavljaju sami klijenti, njihove osobnosti i priroda problema s kojima se povremeno ili cijeloživotno nose, a često prelaze granice uobičajenog ljudskog iskustva. Među inima, nameće se pitanje može li ih se i u kojoj mjeri prepustiti vlastitim mogućnostima (kapacitetima) samostalnog rješavanja životnih poteškoća? Koliko i kako im pomoći i usmjeriti ih, a ne učiniti ovisnima o institucijama, potaći ih na samoaktivnost i preuzimanje odgovornosti za vlastite odluke i vlastiti život?

Istodobno, preplavljenost brojnim socijalnim problemima koji »cure ispod tepiha« izaziva paniku u javnosti, na brzinu se traže »krivci«, maksimaliziraju očekivanja od »nadležnih institucija« i pere nečista savjest (javnosti), ponajviše i na najgori način kroz medije! Ako se za svaku problematičnu situaciju »ističe« centar za socijalnu skrb, iako »zabijanja na stup srama« (rjeđe nego centri) nisu oslobođene ni druge institucije socijalne skrbi, u javnosti se formira slika moćnih, ali zlih ljudi »obogaćenih« viševrsnim i brojnim »ovlaštenjima« (priroda i dometi tih ovlaštenja, naravno, javnosti nisu zanimljivi) koji ne rade svoj posao zbog zločestoće, nekompetentnosti, lijenosti, itd. Time se građanima, pojedincu, klijentu i potencijalnom klijentu, unaprijed šalje poruka o krivnji određene institucije (javne službe, »birokracije«, i sl.) koja je, umjesto njih, »dužna« riješiti sve njihove probleme. Zar ih se time ne oslobađa odgovornosti za vlastite odluke i vlastiti život? Od sustava socijalne skrbi zahtijeva se da ih »osposobi za samostalan život«!

Na kraju, ali ne posljednje. Ne smije se zanemariti činjenica kako profesionalac u socijalnoj skrbi svakodnevno na posao nosi svoju glavu i svoje srce. Razlika između osobnog i profesionalnog magli se kada intelektualni rad čini četiri petine radnog dana, naročito ako je profesionalno djelovanje izravno vezano s brigom o ljudima u nevolji. To se pak na poseban način iskazuje u nositelja psihosocijalnog rada, ne samo zbog intenziteta i prirode problema klijenata, nego i tek naznačenog okruženja u kojem djeluju i koje sve više počinje graničiti sa zlostavljanjem stručnjaka - nositelja psihosocijalnog rada.

Ukratko, stručnjaci u socijalnoj skrbi žive i djeluju u situaciji kontinuiranog rizika, a koliko god ga pokušavali uračunati, iznenađenja su moguća. Već sama priroda socijalne skrbi proširuje odgovornosti profesionalnog djelovanja, te umnaža profesionalne i ljudske zahtjeve i na naročit se način iskazuje na različitim razinama saniranja raznovrsnih socijalnih

---

<sup>4</sup> *Socijalna skrb često može djelovati samo na razini tercijarne prevencije, a sekundarna prevencija, odnosno profesionalno djelovanje u tzv. rizičnim situacijama najviši je mogući stupanj prevencije u socijalnoj skrbi. Primarna prevencija socijalnoj skrbi po prirodi djelovanja nije dostupna iako joj se nerijetko bez argumenata to ubacuje u djelokrug, a kako bi joj se nepromišljeno prebacila odgovornost drugih dijelova društva. Za svrhu rješavanja socijalnih problema to je pak krajnje nekonstruktivno.*

## O. Petak: Supervizija u sustavu socijalne skrbi, namjere i očekivanja supervizora

te osobnih i obiteljskih problema klijenata. Psihosocijalni rad zasigurno zahtijeva široki teorijski i iskustveni referentni okvir, ali i produbljena specijalna znanja unutar užih područja. Tako dolazimo do cjeloživotnog učenja imanentnog profesionalnom djelovanju u suvremenosti, neminovno i do supervizije.

Potreba za supervizijom potreba je za interveniranjem u tijek događaja i probleme klijenata te aktivno podržavanje određenih rješenja (a ne nekih drugih) imajući u vidu konkretne životne situacije te razlikovanje važnog od manje važnog i nevažnog. Iako supervizija pretpostavlja znanje i iskustvo, ona nije samo transmisija znanja nego i proces spoznavanja kognitivnih okvira u kojima probleme, pitanja te pravila procesa tretmana valja locirati i temeljito raspraviti kako bi se spoznaje interiorizirale i postale navike. Na drugoj razini riječ je i o stjecanju sposobnosti analize i rastavljanja postojećih kognitivnih okvira te formiranja novih.

U procesu supervizije te se mogućnosti stječu kroz rasprave, pregovaranja i konfrontiranja različitih mišljenja, znanja, stavova i vrijednosnih orijentacija. Pod tim se uvjetima reflektira, »oslobađa« mišljenje i preuzima odgovornost za vlastiti razvoj. Nadasve je značajno da se proces supervizije odvija kreiranjem prostora za učenje u suradničkom ozračju.

Supervisor usmjerava stručnjake kako bi naučili raditi i živjeti u turbulentnom svijetu koji svakim danom nameće i određuje sve složenije zadaće. Istodobno, supervizija pomaže i inspirira kreativnost, te otvara mogućnost stjecanja novih vještina i fleksibilnosti. Hoće li se ta mogućnost iskoristiti? Znače li sve te namjere i očekivanja ujedno i izlaganje supervizanata i supervizora procesu punom tenzija? Zasigurno da!

Unatoč naznačenim pitanjima i dvojbi, u čemu je ipak dobit (isplativost) od supervizije? Supervizija jest mogućnost vidjeti više, biti slobodniji i učinkovitiji u psihosocijalnom radu. Ujedno, to je izazov u traganju za odgovorima i promišljanju promjena koje preoblikuju profesionalni i osobni život stručnjaka u izvršavanju zadaća u socijalnoj skrbi.

