

RAZVOJ ODNOSA U SUPERVIZIJI PSIHOSOCIJALNOG RADA

Izvorni znanstveni članak
Primljeno: veljača, 2011.
Prihvaćeno: rujan, 2011.
UDK 364.62:303.022

Višnja Matić¹
SOS Dječje selo Ladimirevci

SAŽETAK

Cilj ovog istraživanja bio je provjeriti podudarnost teorijskih shvaćanja o činiteljima koji utječu na uspostavljanje, razvoj i održavanje supervizijskog odnosa s vlastitim iskustvom i iskustvima kolega iz supervizije psihosocijalnog rada. Pregled teorijskih saznanja o prirodi supervizijskog odnosa, o njegovom razvoju i održavanju, kao i mogućim problemima i zaprekama, potkrijepljen iskustvima iz supervizijske prakse, može biti koristan materijal početnicima u superviziji psihosocijalnog rada, kao i onima koji još uvijek nisu dosegнули željeni stupanj samopouzdanja i povjerenja u vlastite supervizijske sposobnosti.

U istraživanju je korišten kvalitativni pristup, a kao metode prikupljanja podataka korištene su nenametljive istraživačke metode, konkretno analiza sekundarnih podataka, fokusna grupa i intervju. Izvori su dijelom osobno iskustvo i prikazani su kroz analize izvješća sa supervizijskih susreta i bilješki s metasupervizijskih susreta, a dijelom su iskustvo supervizora istog teorijskog ishodišta i približnog stupnja razvoja, prikazani kroz analizu eseja, diskusije u fokusnoj grupi i intervju, svi povezani s praksom supervizije psihosocijalnog rada.

Ključne riječi:
supervizijski odnos,
supervizija psihosocijalnog
rada, suradni odnos.

¹ Univ.spec. Višnja Matić, psihologinja, e-mail: visnja.markusi@gmail.com

UVOD

Supervizor ulazi u supervizijski proces sa svim svojim osobnim i profesionalnim kompetencijama, posvećenošću ulozi i odgovornostima koje nosi te motivacijom da ispuni očekivanja supervizanata i ostvari ciljeve supervizije². Kako bi to postigao, nužno je da osigura odgovarajući kontekst u kojem će se ostvariti zajedništvo i suradnja svih uključenih u supervizijski proces.

Slijedeći paralelnosti između procesa u psihosocijalnom radu i procesa rada u superviziji, a na tragu postmodernih tendencija u psihosocijalnom radu prema kojima je u fokus došao odnos između sudionika u pomažućem procesu, supervizijski odnos se također treba razvijati kroz dijalog, dogovaranje, uključenost, sudjelovanje, suprisutnost, istraživanje, sustvaranje i osnaživanje. Uspostavljanje odnosa između sudionika pomažućeg procesa više nije samo »sredstvo« za dolazak do cilja, već je to središnji, ključni dio kojim se proces pomaganja pokreće u konstruktivnom smjeru i koji već sam po sebi može biti »ljekovit« (Urbanc, 2007.). Isto tako je i uspostavljanje kvalitetnog supervizijskog odnosa u psihosocijalnom radu preduvjet stvarnom uključivanju supervizanata u supervizijski proces i njegovom nesmetanom i učinkovitom odvijanju u smjeru ostvarivanja ciljeva supervizije te u konačnici preduvjet razvoja stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara. Odnosno, imajući u vidu kod nas prevladavajući tradicijski pristup psihosocijalnom radu u komu je stručnjak »onaj koji zna« i time preuzima odgovornost za rješavanje problema korisnika, za očekivati je da će po principu izomorfizma promjene u supervizijskom odnosu donijeti promjene u odnosu stručnjak – korisnik. Iako supervizor nema neposrednu odgovornost za korisnike, način na koji on stvara povjerenje u odnosu sa supervizantom, potvrđujući ga kao osobu i stručnjaka i otvarajući mu prostor za razotkrivanje i preispitivanje vlastitih ograničenja i blokada, omogućit će reproduciranje takvog odnosa u radu stručnjaka s korisnicima i doprinijeti uključivanju pozitivnih elemenata postmodernizma u životnu i radnu filozofiju stručnjaka u psihosocijalnom radu.

Kako bi u tome bili uspješni, supervizor a isto tako supervizant - stručnjak u psihosocijalnom radu, trebaju imati određene osobne i profesionalne kvalitete. Pored toga, supervizor treba biti svjestan specifičnosti i kompleksnosti svoje uloge, odnosno razlika u sadržaju, fokusu i granicama između supervizije i drugih pomažućih profesija. Kada govorimo o supervizijskom odnosu, supervizor pažljivo i

² *Supervizijom se u ovom radu podrazumijeva supervizija psihosocijalnog rada u užem smislu te riječi, kako je definirana u knjizi »Supervizija u psihosocijalnom radu« (Ajduković i Cajvert, 2004.), međutim kako su izvori i spoznaje o supervizijskom odnosu preuzete i iz drugih modela supervizije (supervizija savjetovanja, klinička supervizija i dr.), prikazani principi razvoja supervizijskog odnosa mogu se također primijeniti u različitim modelima supervizije.*

kontinuirano treba pratiti činitelje koji mogu utjecati na kreiranje efikasnog odnosa, odnosno na činitelje koji mogu zaustaviti ili narušiti supervizijski odnos, kao što su npr. prethodni odnosi, dvostruke uloge, prethodno iskustvo sa supervizijom, razina kompetencija i iskustva, međusobna usklađenost (spol, teorijska orijentacija, komunikacijski stil), tjeskobe i otpori. Kako bi opravdao svoju ulogu, supervizor stvarno treba biti onaj koji »vidi više«, a da bi to postigao, važno je da kontinuirano produbljuje svoja znanja i vještine te reflektira i analizira svoj supervizijski rad. Ovo je posebno važno za početnike u superviziji koji su u ovoj razvojnoj fazi više usmjereni na uspostavljanje pravila i procedure te vođenje supervizijskog procesa naučenim metodama i tehnikama, nego na sam odnos (Žorga, 2009.).

O SUPERVIZIJSKOM ODNOSU

Supervizijski odnos kao temeljni element uspostavljanja i odvijanja procesa supervizije, prema Bordinovoj definiciji, uključuje tri aspekta: dogovor supervizora i supervizanta o ciljevima supervizije, dogovor supervizora i supervizanta o zadacima supervizije te emocionalnu vezu između supervizora i supervizanta. Pri tome je emocionalna veza opisana kao osjećaj naklonosti, brige i povjerenja koje supervizor i supervizant dijele (Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.).

U tradicionalnim modelima supervizije, moć i uključenost smatraju se vrlo važnim konstruktima u razumijevanju prirode supervizijskog odnosa (Halloway, 1995.; Davis, 1999.), što je sukladno tradicionalnim modelima pomaganja koji polaze s pozicije moći i apsolutnog znanja stručnjaka. Suvremeni modeli supervizije koji imaju gotovo isključivo podržavajuću i pomažuću funkciju, npr. model kompetentnosti i konzultativni model supervizije (Ajduković i Cajvert, 2004.), temelje se na sdačnosti, uvažavanju, autentičnosti i empatičkom razumijevanju, a »hijerarhijski odnos ako i postoji ima osobine mentorstva ili vođenja« (Page i Wosket, 1998.). Kako navodi Hart (1982., prema Page i Wosket, 1998.), mogući štetan utjecaj autoriteta i moći značajno će ublažiti uspostavljena kvaliteta supervizijskog odnosa.

Tendencija osnaživanja postmodernog pristupa u psihosocijalnom radu i superviziji dovela je, među ostalim, i do preispitivanja supervizijskog odnosa. Anderson i Swim (1995.) smatraju da je za uspostavljanje odnosa najvažniji način na koji će supervizor pristupiti supervizantu. Kako bi razvio »konverzacijsko partnerstvo«, nužno je da supervizor zauzme poziciju »učenika«, odnosno da razgovara sa supervizantom iz pozicije »ne-znanja«. Važno je napomenuti da ovo nije nihilistička pozicija, nego pozicija koja podrazumijeva opći stav i svjetonazor da supervizor nije onaj komu su dostupne privilegirane informacije, niti ikad može imati potpuno razumijevanje druge osobe, te da uvijek treba više učiti i saznavati o onome što je rečeno, kao i o onome što nije rečeno u supervizijskom procesu.

Najvažnije u ovom pristupu je da od supervizora zahtijeva neprekidno održavanje svjesnosti o onome što je doneseno u supervizijski kontekst i pripravnost da o tome pita i istražuje. Na taj se način omogućava izrazito suradan odnos i potiče sudjelovanje u procesu.

Premda je supervizijski odnos profesionalan, čak i formalan, s jasno određenim ulogama i odgovornostima, principi i faze njegova razvoja ne razlikuju se od razvoja bilo kojeg drugog odnosa, kolegijalnog ili prijateljskog. U literaturi (Halloway, 1995.; Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.) nalazimo opis razvoja supervizijskog odnosa kroz tri faze: početnu, razvijenu ili zrelu i završnu. Iako se priroda supervizijskog odnosa mijenja tijekom vremena, važno je naglasiti kako se isto tako on individualizira. Naime, nisu samo faze te koje određuju razinu uključenosti u odnos, nego on ovisi i o individualnim razlikama supervizanata. Ovisno o njihovoj ličnosti kao i profesionalnom i životnom iskustvu, neki od njih će se lakše otvarati, dok će drugi pokazivati otpor i sukladno tome će se transformirati njihova ne-osobna u osobnu uključenost u supervizijski proces.

Kako supervizanti u superviziju ulaze najčešće s vrlo različitim osobnim iskustvima, potrebama i očekivanjima, vrlo je važno razjasniti ih od početka i dogovoriti strukturu, formu i sadržaj rada te postaviti temelje odnosu kroz koji će se realizirati zajednički dogovoreni ciljevi i zadaci supervizije. Početno predstavljanje i uspostavljanje dogovora o radu pomažu uspostavljanju kvalitetnog supervizijskog odnosa i efikasnog procesa supervizije. Predstavljanje, iznošenje očekivanja i dogovor o radu ciljevi su prvog supervizijskog susreta (Cajvert, 2004.). Načinom na koji supervizor vodi proces dogovaranja o radu, otvoreno, uvažavajući, konstruktivno i svrhovito, od početka promovira svoj način rada i supervizijski odnos koji stvara mogućnost sigurnog i uspješnog ostvarivanja ciljeva i zadataka supervizije. Iako se povjerenje, uvažavanje, empatija i autentičnost kao pozitivni atributi supervizora koji omogućavaju i potiču dobar supervizijski odnos ne podrazumijevaju sami po sebi i u svakom se odnosu moraju pokazati i zavrjediti, za supervizante je umirujuće i ohrabrujuće čuti da ih supervizor promovira kao temelj zajedničkog odnosa već od početnog dogovaranja (Page i Wosket, 1998.).

Nakon što je napravljen dogovor o radu i postavljeni su ciljevi i zadaci supervizije, dolazi vrijeme kada se i supervizor i supervizant trebaju upustiti u prostor koji zajednički kreiraju. Načini na koji to čine su povratne informacije, refleksija, istraživanje, prepoznavanje, uvid i razumijevanje. Ono što postoji u tom trenutku možemo nazvati **primarni afektivni odnos** i osnova je na kojoj se gradi **suradni supervizijski odnos**, a podrazumijeva osjećaj privrženosti i iščekivanje supervizijskih susreta s entuzijazmom i radošću. Kako će teći ovaj proces, ovisi o brojnim činiteljima od kojih neki doprinose razvoju i održavanju djelotvornog supervizijskog odnosa, dok drugi u suprotnom smjeru utječu na kvalitetu, karakter

i smjer razvoja odnosa. Bez razumijevanja složenosti supervizijskog odnosa, teško je postići uspješnu suradnju potrebnu za dostizanje ciljeva supervizije, a slijedeći princip izomorfizma supervizije i psihosocijalnog rada, teže će se postići željene promjene i unapređenje supervizantova rada s korisnicima.

Za razvoj i održavanje djelotvornog supervizijskog odnosa potrebni su određeni uvjeti koji se u literaturi spominju kao **olakšavajući** i **poticajni** (Page i Wosket 1998., Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.). **Olakšavajući uvjeti** su oni koji u odnosu osiguravaju uzajamno poštovanje i povjerenje, a to su: **empatija, uvažavanje i konkretnost**. Empatija je razumijevanje supervizantova svijeta »kao da« je supervizorov, odnosno viđenje supervizanta onako kako se sam vidi. Možina (2007.: 54) kaže da »drugu osobu možemo doživljavati *kao da* činimo isto što i on, kao da osjećamo što on osjeća, govorimo što on govori«. Uvažavanje se izražava prihvaćanjem supervizanta kao osobe i vjerovanjem da se u postizanju stručne kompetentnosti može nositi sa svim tjeskobama, nelagodama i teškoćama. Uvažavanje se može pokazati kulturalno i individualno primjerenim neverbalnim znakovima (kontakt očima, položaj tijela) i verbalnim identificiranjem pozitivnih snaga, npr. prepoznavanjem supervizantove otvorenosti, spremnosti za promjenom i posvećenosti radu s korisnicima i supervizantom. Jasnim iskazivanjem uvažavanja prema supervizantu, supervizor će ojačati vezu među njima. Biti konkretan u supervizijskom odnosu znači davati jasne, specifične informacije koje supervizantu mogu koristiti za postizanje bolje samosvijesti, podržavanje korisnih ponašanja i stavova te ostvarivanje potrebnih profesionalnih promjena.

Osim što empatija, uvažavanje i konkretnost u supervizijskom odnosu osiguravaju uzajamno poštovanje i povjerenje, također omogućavaju inkorporiranje autentičnosti, konfrontiranja i neposrednosti u superviziju. Ovi **poticajni uvjeti** omogućavaju usmjeravanje supervizanta na dublje razumijevanje profesionalnih odnosa i procesa te ponašanje u skladu s tim razumijevanje. Biti autentičan podrazumijeva biti slobodno i potpuno svoj i točno oslikati sebe u različitim trenucima supervizije. To ne znači potpuno spontano se izražavati i reći potencijalno povređujuće komentare supervizantu. U izražavanju autentičnih odgovora, supervizor se treba voditi razumijevanjem za supervizanta i iskrenom brigom za njegov razvoj. Konfrontiranje u superviziji uključuje dijeljenje opažanja supervizantovih nepodudarnih osjećaja, stavova ili ponašanja potičući supervizanta u težnji za povećanjem profesionalne svjesnosti. Konfrontiranje nije prikladno kada je u funkciji zadovoljenja supervizorove potrebe da kazni, kritizira ili pokaže moć. Pokazalo se da konfrontiranje supervizantovih osobnih poteškoća vezanih za odnos s korisnikom nema negativnih konotacija na supervizijski odnos ako je učinjeno na topao, podržavajući i poučan način. »Konfrontacija uspijeva samo ako se supervizant osjeća bazično prihvaćen. Ukoliko nema povjerenja u supervizora, supervizant

može doživjeti konfrontaciju kao agresivnu kritiku (tj. suprotstavljanje mišljenja), može ostati povrijeđen, što potiče daljnji otpor prema superviziji.« (Bezić, 2007.: 444). Bezić (2007.) smatra da su supervizanti u psihosocijalnom radu spremniji prihvatiti činjenicu da profesionalni problemi imaju veze s njima osobno, nego supervizanti iz nekih drugih djelatnosti, ali isto tako negativnu povratnu informaciju vrlo često doživljavaju kao kritiku osobe, tj. kao kritiku njihove egzistencijalne pozicije u socijalnoj skrbi. Strategije psihosocijalnih radnika kako se obraniti od doživljaja kritizma od strane supervizora sastoje se u izbjegavanju pojedinih tema i velikoj spremnosti da se radije radi »terapijski« na njihovim poteškoćama koje proizlaze iz djetinjstva, nego da se radi na sadašnjoj situaciji u kojoj treba preuzeti odgovornost za posao koji rade. Neposrednost se odnosi na fokusiranje i »ovdje i sada« interakcije između supervizora i supervizanta. Ako supervizant u odnosu s korisnikom osjeti teškoće te se u interakciji sa supervizorom razvije slična dinamika, ovaj može iskoristiti mogućnost te paralelni proces neposredno upotrijebiti da pomogne supervizantu razriješiti problem s korisnikom kroz podudarnu supervizijsku interakciju. Neposrednost u supervizijskom odnosu pomaže supervizantu bolje i potpunije razumijevanje moćnosti direktne komunikacije i obraćanja što ga može ohrabriti da koristi neposrednost i u vlastitoj praksi.

Borders (1994., prema Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.) navodi kako profesionalne kvalitete dobrog supervizora uključuju znanje i kompetenciju, široku bazu iskustva i profesionalnih perspektiva, izbor različitih tehnika i intervencija te težnju za stalnim profesionalnim razvojem. Uspješan supervizor također posjeduje vještinu postavljanja primjerenih ciljeva i u suradnji sa supervizantom planiranja strategija njegova i korisnikova razvoja te ponekad treba imati razvijene vještine procjenjivanja i evaluacije supervizanta (edukativna supervizija).

Osobne i profesionalne karakteristike moraju biti integrirane, a supervizor se treba trajno usavršavati, reflektiranjem vlastitog iskustva, učenjem i radom na sebi. O ovome posebno trebaju voditi računa početnici u superviziji kojima njihova ograničenja i nesigurnosti mogu otežati uspostavljanje odnosa sa supervizantima. Žorga (2009.) razlikuje četiri **faze razvoja supervizora** te osobine i kompetencije koje u svakoj pojedinoj fazi utječu na supervizijski odnos i proces supervizije:

- Prvu fazu obilježava prijelaz iz uloge supervizanta-praktičara u ulogu supervizora te je u svojoj novoj ulozi vrlo nesiguran i samokritičan.
- Drugu fazu supervizorova razvoja karakterizira bolje poznavanje i razumijevanje supervizije i vlastite uloge u njoj.
- Treću fazu karakterizira trajnija motivacija za vođenje supervizije. Supervizija postaje važnim dijelom njegova profesionalnog identiteta, a ta će važnost u kasnijem razvoju dalje jačati.

- Četvrta faza je faza »majstorstva«. Supervizorovo znanje i iskustvo integrirani su u jasan i koristan stil rada, a zahvaljujući tome, supervizanti se osjećaju autonomnima, sigurnima i podržanima u svom učenju.

Stalno promišljanje i analiza vlastitog supervizijskog rada pomaže supervizoru uvidjeti u kojoj se razvojnoj fazi nalazi te jesu li u nekom području funkcioniranja njegove profesionalne kompetencije nedovoljno razvijene i bi li ih trebao usavršiti. Iskustvo i usavršavanje vještine vođenja supervizijskog procesa, kao i rad na sebi, doprinose smanjenju tjeskobe kod supervizora, tako da će s vremenom bivati manje zabrinut supervizijskim odnosom i moći više uživati biti u odnosu.

Feltham i Dryden (1994.) smatraju da u superviziji ima puno mogućnosti za nesuglasice, napetosti i konflikte u odnosima zbog čega supervizor treba biti na oprezu. Tako na primjer supervizant može potisnuti tjeskobu i potrebu za pitanjem ako u odnosu sa supervizorom uoči razliku u moći i osjeti strah od prosuđivanja ili manjka kompetencije; može se ponašati prema supervizoru kao nepogrešivom stručnjaku, što ovoga može jako ohrabriti premda stvarno ne radi dobro; a nejasnoćama i problemima u odnosu također doprinose »nezabilježeni« transfer i kontratransfer. Kako bi ublažili tjeskobu i konflikte u supervizijskom odnosu, supervizanti i supervizor mogu se upustiti u »igranje igara« (Bern, 1984.; Kadushin 1968., prema Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.).

U superviziji psihosocijalnog rada, okolnost nerazvijene prakse i mali broj supervizora, a s tim povezano i nemogućnosti supervizanata da izaberu supervizora koji bi im najbolje odgovarao, također su mogući izvori poteškoća i zapreka uspostavljanju kvalitetnog supervizijskog odnosa.

Mogućnost za sukobe otvorena je u superviziji kao i u svakom drugom odnosu, a kako supervizijski odnos može imati i značajan terapijski učinak (Bastaić, 2007.), supervizor treba posjedovati vještine nošenja sa sukobima. Pozitivno razrješavanje sukoba u supervizijskom odnosu donijet će supervizantima nova znanja i ojačati ih za suočavanje sa sličnim situacijama u njihovom profesionalnom okruženju. Istraživanje Nelson i Friedlander (2001.) pokazuje da su sukob moći (sukob uloga) i dvostruki odnosi (nejasne uloge) najčešći razlozi konfuzije i nesklada u supervizijskom odnosu, a doprinosi im i osjećaj nesigurnosti i nepovjerenja prema supervizoru kao i njegova nesklonost za bavljenje sukobima.

CILJ I POSTAVKE ISTRAŽIVANJA

Opći cilj ovog istraživanja bio je provjeriti podudarnost teorijskih shvaćanja o činiteljima koji utječu na uspostavljanje, razvoj i održavanje supervizijskog odnosa s vlastitim iskustvom i iskustvima kolega iz supervizije psihosocijalnog rada.

Pregled teorijskih saznanja o prirodi supervizijskog odnosa, o njegovom razvoju i održavanju, kao i mogućim problemima i zaprekama, potkrijepljen iskustvima iz supervizijske prakse, može biti koristan materijal početnicima u superviziji psihosocijalnog rada, kao i onima koji još uvijek nisu dosegli željeni stupanj samopouzdanja i povjerenja u vlastite supervizijske sposobnosti.

U skladu s postavljenim općim ciljem definirana su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Što supervizori psihosocijalnog rada smatraju dobrim supervizijskim odnosom i koliko je to podudarno s ponuđenim teorijskim shvaćanjima?
2. Koje su najveće zapreke uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa?
3. Na koji način predstavljanje i supervizijski dogovor, kao i evaluacije o supervizijskom procesu i odnosima, doprinose razvoju supervizijskog odnosa?
4. Kojim se vrijednostima, etičkim principima i kodeksima vode supervizori psihosocijalnog rada u odnosima sa supervizantima?
5. Koje kompetencije/znanja supervizorima pomažu u uspostavljanju kvalitetnog supervizijskog odnosa, te imaju li u sadašnjoj fazi razvoja uloge supervizora drukčije prioritete glede razvoja vlastitih kompetencija u odnosu na početničku fazu?
6. Kako se supervizori nose s mogućim zastojima u razvoju supervizijskog odnosa i/ili situacijama narušenih odnosa u superviziji?

Polazne postavke istraživanja temeljene su na teorijskim konceptima o uspostavljanju, održavanju i razvoju supervizijskog odnosa provjerenim/potvrđenim kroz vlastito supervizijsko iskustvo u području psihosocijalnog rada:

1. Jasan dogovor između supervizora i supervizanata o ciljevima i zadacima supervizije, kao i emocionalna veza između njih, određuju dobar supervizijski odnos i omogućavaju efikasno ostvarivanje ciljeva i zadataka supervizije psihosocijalnog rada.
2. Nejasna očekivanja, nerazjašnjene odgovornosti i miješanje uloga, prethodno iskustvo supervizanata i supervizora, (ne)homogenost supervizijske grupe, tjeskoba i nerazotkrivanje neki su od činitelja koje supervizori prepoznaju kao zapreke uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa.
3. Uvodno predstavljanje s razjašnjavanjem uloga, odgovornosti i očekivanja, kao i kvalitetan dogovor o radu i povremene evaluacije procesa i odnosa u superviziji psihosocijalnog rada, omogućavaju uspješan razvoj supervizijskog odnosa.
4. Supervizori se u razrješavanju etičkih pitanja i dilema najčešće vode općeprihvaćenim etičkim načelima pomagačkih struka i vlastitom internaliziranom etikom.

V. Matić: Razvoj odnosa u superviziji psihosocijalnog rada

5. Supervizori su u prvoj fazi svog supervizijskog razvoja najviše usmjereni na uspostavljanje pravila i procedure te na vođenje supervizijskog procesa naučenim metodama i tehnikama, a nakon toga su više usmjereni na kompetencije koje im osiguravaju temeljni afektivni odnos sa supervizantima (empatija, uvažavanje, konkretnost, autentičnost, konfrontiranje, neposrednost).

6. Supervizori psihosocijalnog rada u najvećoj se mjeri oslanjaju na konzultiranje s kolegama te problematiziranje situacija sa supervizantima temeljem znanja i iskustva koje posjeduju te njihovim proširivanjem pomoću literature. Ukoliko je moguće, traže pomoć kroz vlastitu superviziju ili terapiju, odnosno kroz interviziju.

Istraživanje je provedeno u okviru izrade završnog specijalističkog rada na Poslijediplomskom specijalističkom studiju iz supervizije psihosocijalnog rada (2010.).

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je korišten namjerni uzorak – šest sudionika u fokusnoj grupi i pet sudionika u dubinskim intervjuima, kompetentnih kao izvor podataka vezanih za temu istraživanja, a to su odnosi u superviziji psihosocijalnog rada. Deset je sudionika završilo Edukaciju iz supervizije psihosocijalnog rada, a devet ih je nastavilo usavršavanje uz Poslijediplomski specijalistički studij iz supervizije psihosocijalnog rada. Svi se aktivno bave supervizijom, najvećim dijelom u području psihosocijalnog rada te su homogeni po teorijskom ishodištu na temelju kojeg su uspostavljali i održavali odnose u svojim supervizijskim grupama (Edukacija iz supervizije), osim jednog sudionika intervjuja, koji nema formalnu edukaciju, ali se puno duže bavi supervizijom i usavršava u supervizijskim vještinama. Uglavnom procjenjuju da se nalaze između druge i treće faze razvoja supervizora, na putu prema potpunoj integraciji znanja i iskustva u prepoznatljivom supervizijskom stilu, što je omogućilo ravnopravno sudjelovanje u istraživačkom procesu. Međusobno poznavanje sudionika u fokusnoj grupi nije ometalo grupnu raspravu jer su njihovi prethodni odnosi vezani za grupne i pojedinačne interakcije kroz zajedničku edukaciju, čija je odlika visoka profesionalnost, otvorenost, uvažavanje i neposrednost. Također, u grupi nije bilo hijerarhijskih odnosa.

U istraživanju je korišten kvalitativni pristup, a kao metode prikupljanja podataka korištene su nenametljive istraživačke metode, konkretno analiza sekundarnih podataka, fokusna grupa i intervju (Milas, 2005.).

Analizom sekundarnih podataka obuhvaćene su vlastite bilješke i izvješća sa supervizijskih susreta iz uloge supervizanta i supervizora te bilješke i eseji

s metasupervizijskih grupa vezanih za dvije faze mog supervizijskog razvoja³. U fokusnoj grupi (Milas, 2005.) sudjelovalo je 6 supervizora, a vođen je prema unaprijed pripremljenim pitanjima otvorenog tipa, usko povezanim s istraživačkim pitanjima. Pitanja *Smatrate li da kao supervizori možete dovoljno dobro ocijeniti je li supervizijski odnos kvalitetan? Po čemu znate da je on dobar, a po čemu da je slab?* omogućila su stjecanje uvida u raznolikost osobnih iskustava, razmišljanja i stavove vezane za prvo istraživačko pitanje o tome što supervizori psihosocijalnog rada smatraju dobrim supervizijskim odnosom. Rasprave o ostalim istraživačkim pitanjima poticane su sljedećim pitanjima: *Što smatrate da pomaže uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa, a što otežava? (2.IP); Na koji način uvodno predstavljanje i dogovor o radu utječu na razvoj supervizijskog odnosa? Mogu li, po vašem iskustvu, evaluacije doprinijeti razvoju supervizijskog odnosa? Na koji način? (3.IP); Što podrazumijevate pod etikom u superviziji? Na što se oslanjate kada se u superviziji suočite s etičkim pitanjima i dilemama?(4.IP); Kako vidite da je vaš razvoj supervizijskih kompetencija, od početnika u superviziji do sada, utjecao na kvalitetu uspostavljenih supervizijskih odnosa? Na koje osobine, znanja i vještine ste u početku bili usmjereni u vođenju supervizijskog procesa, a koje danas smatrate važnima te biste ih željeli razviti i/ili usavršiti?(5.IP); Što ste činili ili vam je pomagalo kada je u razvoju supervizijskog odnosa došlo do zastoja ili je on bio narušen? Što mislite da još može pomoći? (6.IP)*

Tijek razgovora je uz pristanak sudionika sniman diktafonom. Temeljem snimljenih audio zapisa izrađeni je transkript (pisani zapis) razgovora, koji je bio temelj za daljnju kvalitativnu analizu prikupljenih podataka. Dubinski ili nestandardizirani intervju bio je razgovor u kojem se pokušalo otvoriti nove perspektive i dobiti jasniji uvid u istraživačka pitanja koja su ostala nedorečena nakon razgovora u fokusnoj grupi. Razgovor je obavljen s pet supervizora, sve dok nije došlo do teorijskog zasićenja, odnosno kada su se razmišljanja, iskustva i stavovi počeli ponavljati. Razgovor je bio spontan i otvoren, nije sniman putem dikatafona nego su bilježena samo razmišljanja, iskustva i promišljanja koja se nisu pojavljivala u fokusnoj grupi.

Analiza kvalitativnih podataka provedena je **postupkom analize okvira** (eng. *framework analysis*). Radi se o specifičnom postupku koji se koristi kad je pred istraživačem izobilje podataka, a već je iz dotadašnjih spoznaja moguće unaprijed izbrati teme koje će predstavljati »okvir« analize kvalitativne građe. Postupak su razvili Ritchie i Spencer (1994.: 310) kao »analitički proces koji uključuje

³ Prva faza (početnička) vezana je uglavnom uz Edukaciju iz supervizije za djelatnike socijalne skrbi (2001.-2003.) i obilježena je prijelazom iz uloge supervizanta-praktičara u ulogu supervizora. Prijelaz iz druge u treću fazu (u daljem tekstu, radi usporedbe s početničkom fazom, nazivam je II. fazom supervizijskog razvoja) u kome supervizija, uz povremene nesigurnosti i slabosti, postaje važnim dijelom mog profesionalnog identiteta, vezana je za Poslijediplomski specijalistički studij iz supervizije psihosocijalnog rada (2006.-2008.).

nekoliko različitih premda vrlo povezanih faza«. Tako se analiza okvira provodi kroz pet koraka: proces upoznavanja; postavljanje tematskog okvira; indeksiranje (kodiranje); unošenje u tablice; povezivanje i interpretacija. Ovi koraci se nužno ne provode linearno te je tijekom postupka analize moguće njihovo preklapanje. Analiza se temelji na tematskom okviru koji je razvijen kako iz istraživačkih pitanja tako i iz podataka prikupljenih u istraživanju, što omogućava produbljeno razumijevanje iskustava i perspektiva stručnjaka u njihovom profesionalnom okruženju i okolnostima:

1. Proces upoznavanja (eng. *familiarization*). Ova faza uključuje slušanje snimki, čitanje i proučavanje transkripata i drugih pisanih materijala, često i više puta. Za vrijeme ove faze istraživač promišlja i radi bilješke o glavnim idejama i temama za daljnju analizu. Kako cjeloviti materijal može biti vrlo opsežan, detaljan i kompleksan, a podaci nepregledni i nespretni za upravljanje, nije ih nužno sve uključiti u analizu te se preporuča napraviti selekciju prema osnovnoj namjeni istraživanja. Tako su u ovom istraživanju, u prikupljenim materijalima, markerima i naljepnicama u boji označavani dijelovi, citati i stranice koje su govorile o supervizijskom odnosu i činiteljima koji utječu na njegovo uspostavljanje, razvoj i održavanje.

2. Postavljanje tematskog okvira (eng. *identifying a thematic framework*). Svako istraživanje stvara različit tematski okvir koji obuhvaća nizove glavnih tema i povezanih podtema, a započinje tijekom faze upoznavanja. Kako postavljanje tematskog okvira nije automatski ili mehanički proces, on se može razvijati i poboljšavati tijekom sljedećih faza. Polazište za osmišljavanje tematskog okvira u ovom istraživanju bile su njegove polazne postavke, međutim u konačnici su ga definirali prikupljeni podaci, a konačan oblik postavljen je tek nakon indeksiranja i unošenja podataka u tablice (faze 3 i 4). Tako je okvir za daljnju analizu podataka činilo 11 glavnih tema:

1. Određenje dobrog supervizijskog odnosa
2. Zapreke uspostavljanju supervizijskog odnosa
3. Osobine supervizora koje utječu na razvoj supervizijskog odnosa
4. Osobine supervizanata koje mogu utjecati na razvoj supervizijskog odnosa
5. Ostale komponente supervizijskog odnosa
6. Predstavljanje kao način uspostavljanja odnosa
7. Elementi dogovora o radu
8. Evaluacije u superviziji
9. Etika u superviziji
10. Olakšavajući i poticajni uvjeti za razvoj supervizijskog odnosa
11. Načini nošenja sa zastojsima u razvoju supervizijskog odnosa

U tablici 1. prikazan je dio tematskog okvira koji uključuje jednu od tema s podtemama. Polazna postavka istraživanja iz kojeg je proizašla ova tema govori da *Nejasna očekivanja, nerazjašnjene odgovornosti i miješanje uloga, prethodno iskustvo supervizanata i supervizora, (ne)homogenost supervizijske grupe, tjeskoba i nerazotkrivanje neki su od činitelja koje supervizori prepoznaju kao zapreke uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa (PPI 2)*, međutim vidljivo je kako okvir za dalju analizu uključuje više činitelja nego je spomenuto u polaznoj postavci jer su ga u konačnici definirali prikupljeni podaci.

Tablica 1. Tema *Zapreke uspostavljanju supervizijskog odnosa s pripadajućim podtemama* iz tematskog okvira

Glavne teme	Podteme
<p>2. Zapreke uspostavljanju supervizijskog odnosa. Koji činitelji otežavaju ili narušavaju uspostavljanje i održavanje supervizijskog odnosa?</p>	<p>2.1. Dvostruki odnosi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konflikt uloga • Prethodni narušeni odnosi • Izostanak problematiziranja odnosa <p>2.2. Igranje igara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igre supervizora • Igre supervizanata <p>2.3. Otpori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nepostojanje grupne kohezije • Nedostatak povjerenja • Nedobrovoljnost sudjelovanja • Homogenost grupe (isti kolektiv) <p>2.4. Nejasno definirani ciljevi supervizije</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neusmjerenost na ciljeve i zadatke supervizije <p>2.5. Neujednačenost iskustva i kompetencija supervizora i supervizanata</p> <ul style="list-style-type: none"> • Početnici u superviziji i profesionalnom radu

3. Indeksiranje (eng. *indexing*). Odnosi se na postupak primjene tematskog okvira na prikupljene podatke. Korištenjem numeričkih ili tekstualnih kodova, označavaju se specifični dijelove podataka koji odgovaraju različitim temama (odgovara kodiranju u drugim pristupima kvalitativne metodologije). U ovoj fazi

analize, svakom pojedinom podatku iz sekundarne građe, transkripta fokusne grupe i intervjua pripisivan je odgovarajuć tekstualni kod (najčešće u vidu skraćenica) iz zadanog tematskog okvira.

4. Unošenje u tablice (eng. *charting*). U ovoj fazi prenose se podaci iz njihovog originalnog konteksta u novi, tematski kontekst. Korištenjem naslova iz tematskog okvira, izrađuju se tablice s podacima, tako da oni postanu pregledni i spremni za završnu fazu analize. Izgled tablica i način prikazivanja podataka u tablicama trebaju istraživaču olakšati pristup podacima i omogućiti njihovo međusobno uspoređivanje, traženje poveznica i izvođenje zaključka. Iako su podaci u novom kontekstu, iz tablica treba biti jasno kojem kontekstu izvorno pripadaju. Za potrebe ovog istraživanja napravljene su tri tematske tablice s prikupljenim podacima iz triju različitih izvora: podaci iz sekundarne građe, podaci dobiveni u fokusnoj grupi i podaci dobiveni od pet intervjuiranih supervizora.

U tablici 2. prikazan je dio tematske tablice s podacima iz intervjua u koju su nakon indeksiranja uneseni podaci koji su se odnosili na *Zapreke uspostavljanju supervizijskog odnosa*. Oznake u zagradama (I1-I5) odnose se na izjave pojedinog intervjuiranog supervizora.

Tablica 2. Analiza rezultata intervjua u skladu s tematskim okvirom (tema 2. Zapreke uspostavljanju supervizijskog odnosa)

Tema 2. Zapreke uspostavljanju supervizijskog odnosa	
Jedinice analize	Pojmovi
<i>Ranije poznavanje supervizanata</i> usporilo je proces uspostavljanja odnosa. (I1)	2.1. Dvostruki odnosi
<i>Zamka može biti ako se supervizor želi svidjeti</i> , zato je bolje biti malo »zločest«, tu su igre isključene. (I5)	2.2. Igranje igara
<i>Problem može biti ako su članovi grupe iz istog okruženja</i> , u kome su odnosi već loši. (I4)	2.3. Otpori
Šef je napravio izbor za superviziju prema svojim, vrlo <i>nejasnim kriterijima</i> . (I4)	
<i>Vlastito iskustvo rada i života</i> mi je ponekad poteškoća, odnosno ograničenje da procijenim što netko može podijeliti. (I5)	
Teškoće se javljaju kada <i>fokus rada nije usmjeren, dobro postavljen</i> . (I2)	2.4. Nejasno definirani ciljevi supervizije

5. Povezivanje i interpretacija (eng. *mapping and interpretation*). Zadnja faza odnosi se na traženje uzoraka, veza, koncepata i objašnjenja u podacima. U ovoj fazi, istraživač može pokušati definirati pojmove, prikazati rasprostranjenost i prirodu fenomena, stvoriti tipologiju, pronaći povezanost unutar podataka, dati objašnjenja ili razviti strategiju. U ovom istraživanju fokus je bio na praksi supervizije psihosocijalnog rada i iskustvima supervizora s uspostavljanjem, razvojem i održavanjem supervizijskog odnosa, njihovim podudaranjem s teorijskim konceptima kao i specifičnostima koje su se pokazale u ovoj djelatnosti.

RASPRAVA REZULTATA

Postupak analize okvira omogućio je povezivanje i interpretaciju velikog broja podataka prikupljenih u istraživanju. Premda metoda analize okvira omogućava korištenje različitih grafičkih prikaza, u ovom istraživanju su povezivanje i interpretacija rađeni na deskriptivan način. Brojni podaci iz triju različitih izvora, raspoređeni u tri tematske tablice, razmatrani su i analizirani prema unaprijed utvrđenim temama razrađenim u tematskom okviru. Tražena su podudaranja s teorijskim konceptima kao i specifičnosti u djelatnosti psihosocijalnog rada. U konačnici su ova podudaranja i produbljeno razumijevanje iskustava i perspektiva stručnjaka u psihosocijalnom radu omogućili provjeru polaznih postavki istraživanja kao i specifične uvide u relativno mladoj praksi supervizije psihosocijalnog rada kod nas. Slijedi rasprava rezultata u odnosu na polazne postavke istraživanja:

1. Jasan dogovor između supervizora i supervizanata o ciljevima i zadacima supervizije, kao i emocionalna veza između supervizora i supervizanata određuju dobar supervizijski odnos i omogućavaju efikasno ostvarivanje ciljeva i zadataka supervizije.

Osobno iskustvo i doživljaj dobrog supervizijskog odnosa opisivala sam pojmovima: entuzijazam i radovanje superviziji, ispunjavanje očekivanja, ispunjavanje ciljeva supervizije i emocionalna veza. Istaknula sam doživljaj povjerenja, otvorenosti i prihvaćanja koji omogućava bolju usmjerenost na sadržaj i proces supervizije. Supervizija koju kao stručnjak u psihosocijalnom radu doživljam kao prostor za učenje i druženje, lišena je dimenzije moći kao konstrukta koji proizlazi iz hijerarhijske pozicije, a u skladu je s postmodernom paradigmom socijalnog rada i supervizije u psihosocijalnom radu koja se sustvara u suradnom odnosu (Čačinović-Vogrinčić, 2009.).

Slično je tako i u fokusnoj grupi i intervjuima emocionalna veza obilježena otvorenošću, povjerenjem, prihvaćanjem, bliskošću te entuzijazmom i radovanjem svakom novom susretu i zajedničkom radu prepoznata kao odrednica do-

brog supervizijskog odnosa. Otvorenost za različitosti i neslaganja te izbjegavanje vrednovanja i procjenjivanja također doprinose stvaranju temeljnog emocionalnog odnosa. Takav odnos donosi sadržaj supervizijskih susreta u kojima se postižu ciljevi supervizije i ispunjavaju očekivanja supervizanata.

Kao pokazatelje dobrog supervizijskog odnosa, osim dobivene povratne informacije i vlastitog doživljaja, supervizori vide redovitost dolazaka supervizanata na supervizijske susrete te njihovu aktivnost kroz postavljanje supervizijskih pitanja.

Zaključak: Analiza podataka potvrdila je pretpostavku o tome da dobar supervizijski odnos određuju kako ispunjavanje dogovora o ciljevima i zadacima supervizije, tako i emocionalni odnos između supervizanata i supervizora. Kako bi ispunili očekivanja supervizanata, supervizori u psihosocijalnom radu teže će ostvariti suradni odnos koji određuju uvažavanje, prihvaćanje, povjerenje i poticanje za sudjelovanje. Ovakav odnos preduvjet je razvoja stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara koji će u svom odnosu s korisnicima primjenjivati iste principe temeljene na postmodernoj paradigmi socijalnog rada.

2. Nejasna očekivanja, nerazjašnjene odgovornosti i miješanje uloga, prethodno iskustvo supervizanata i supervizora, (ne)homogenost supervizijske grupe, tjeskoba, nerazotkrivanje - neki su od faktora koje supervizori prepoznaju kao zapreke uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa.

Na pitanje koje su najveće zapreke uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa, temeljem analize osobnog iskustva, naglasila bih dvostruke odnose⁴ (prijatelji, poznanici, kolege), koji sami po sebi predstavljaju konflikt uloga. Ako se ne problematiziraju na prvom susretu ili po potrebi u tijeku supervizije, tako da se iskorači iz primarnog afektivnog odnosa te da supervizor i supervizant zajednički reflektiraju o onome što se trenutno događa, mogu dovesti do nesklada i zbrke u supervizijskom odnosu i supervizijskom procesu.

Nesvjesni procesi koji se neizbježno javljaju u svakom odnosu, pa tako i u supervizijskom, prepoznati su kao komponente supervizijskog odnosa, čije prepoznavanje pomaže osobnom i profesionalnom razvoju stručnjaka, a supervizoru mogu poslužiti kao koristan »alat« za razumijevanje odnosa sa supervizantima. Osvještavanju nesvjesnih procesa pomaže reflektiranje o odnosima, u prvom redu diskutiranjem i problematiziranjem sa supervizantima na grupi, a ako je potrebno i na vlastitoj superviziji i terapiji te samorefleksijom korištenjem »unutarnjeg supervizora«.

⁴ Dvostruki odnosi predstavljaju situacije kad jedna ili više osoba istodobno imaju dvije ili više uloga koje su često u sukobu jedna s drugom. Tada su njihovi međusobni odnosi vrlo složeni i u slučaju supervizije mogu predstavljati posebnu etički teške situacije (Yeeles, 2004.).

Nadalje, supervizori »igranje igara« (što su nesvjesni, a ne namjerni procesi) prepoznaju kao moguće zapreke razvoju kvalitetnog supervizijskog odnosa. »Igranje igara« događa se najčešće kada u odnosu nedostaje povjerenja i suradnje, ali može poslužiti i kako bi se ublažile napetosti i sukobi. Od »igara« koje igra supervizor prepoznala sam »igre moći« koje supervizante stavljaju u položaj bespomoćnosti te »igre abdikacije« koje odgovornost prividno prebacuju na supervizante. Od »igara« koje igraju supervizanti, prepoznala sam one iz skupina »manipuliranja zahtjevima« i »kontroliranja situacije«.

Sastav grupe također može utjecati na razvoj odnosa u superviziji i biti njegovom zaprekom. Supervizori najčešće spominju homogenost grupe, naročito ako članovi grupe dolaze iz sredine u kojoj su odnosi loši. Također, u superviziji grupa koje dolaze iz sustava socijalne skrbi ima dosta primjera svojevrsnog nedobrovoljnog sudjelovanja, što su supervizori nastojali problematizirati kod predstavljanja te postići dogovor o suradnji i sudjelovanju ili o napuštanju supervizije (povezano je s pitanjem etike u superviziji). Poteškoće se mogu javiti s početnicima u superviziji, koji nemaju dovoljno profesionalnog iskustva niti iskustva grupnog rada i kvalitetnog rješavanja sukoba te zbog toga biti tjeskobni i nesigurni, teže se otvarati, ali isto tako i s vrlo iskusnim i kompetentnim članovima supervizijske grupe s kojima se supervizor može upustiti u »igre moći«.

Nejasno definiran cilj supervizije i neusmjerenost na ono što je dogovoreno kao fokus supervizije također može dovesti do nesigurnosti i nepovjerenja te narušiti uspostavljanje supervizijskog odnosa. Također, i neke osobine supervizora mogu predstavljati zapreku i poteškoću, na primjer supervizor iz vlastitog iskustva života i rada može neprikladno gurati supervizanta na razotkrivanje načina rada s korisnicima ili dijeljenje osjećaja i doživljaja vezanih za supervizijski proces ili supervizijski odnos.

Zaključak: U superviziji psihosocijalnog rada najčešće prepoznate zapreke u razvoju supervizijskog odnosa su one koje su vezane za različite dvostruke odnose u superviziji, što je s obzirom na relativno male profesionalne zajednice i mali broj supervizora koji ih pokrivaju, gotovo nemoguće izbjeći. Odgovornost je supervizora izbjegavati mogućnost konflikta uloga u supervizijskoj grupi, a sve dvostruke odnose problematizirati. Izbjeći ili problematizirati također treba i moguće nedobrovoljno sudjelovanje u superviziji, što je moguće (dodala bih i nužno) u fazi formiranja grupe, jasnom komunikacijom s »naručiteljem« supervizije. Što se tiče nejasnoća oko ciljeva i fokusa supervizije, usklađivanja svog pristupa prethodnom iskustvu supervizanata, »igranja igara« i osvještavanja nesvjesnih procesa, važno je da je supervizor svjestan specifičnosti i kompleksnosti svoje uloge te preuzme odgovornost za praćenje činitelja koji utječu na razvoj supervizijskog odnosa, analizu i reflektiranje poteškoća i zapreka na koje nailazi te njihovo razrješavanje. Pri tome

supervizoru mogu pomoći daljnje učenje i usavršavanje vještina, metasupervizija, intervizija i konzultacije s kolegama.

3. Uvodno predstavljanje s razjašnjavanjem uloga, odgovornosti i očekivanja, kao i kvalitetan dogovor o radu i povremene evaluacije procesa i odnosa u superviziji omogućavaju uspješan razvoj supervizijskog odnosa.

Predstavljanje supervizori smatraju vrlo važnim faktorom u uspostavljanju kvalitetnog supervizijskog odnosa i stoga ga treba provesti temeljito i pažljivo, posvetiti mu dovoljno vremena kako bi se osluhнула i pojasnila sva očekivanja, otvorile i problematizirale moguće posljedice svih prethodnih odnosa te kako bi se supervizanti upoznali sa supervizijskim stilom supervizora. Njime se stvara okvir u kojemu će se odvijati dalji odnos. U našem okruženju, gdje supervizanti uglavnom nemaju često mogućnost izbora supervizora, predstavljanje je prilika za usklađivanje i prilagođavanje supervizorovog stila i načina rada potrebama supervizanata i njihovim očekivanjima, ili pak supervizantima mogućnost odustajanja od supervizije, ako ne mogu prihvatiti model koji supervizor predstavlja, npr. izrazito direktan i konfrontirajući stil.

Supervizori smatraju kako svi dogovori o radu trebaju biti detaljni, odnosno kako se svaka točka (prema Cajvert, 2004.) treba pomno i detaljno razraditi. Prvenstveno se to donosi na moguće dvostruke odnose u supervizijskoj grupi, npr. tako da se vidi što je u prethodnom odnosu frustriralo ili bilo poteškoća i kako se to može odraziti na odnos u superviziji. Nadalje je važno pitanje povjerenja gdje se treba razjasniti što se sve ne smije iznositi izvan grupe, a koje su iznimke. Pri tome je važno naglasiti tko je – supervizor i supervizanti – i kako odgovoran za koji aspekt povjerljivosti. Važno je naglasiti odgovornost supervizanata za supervizijski proces i ishod supervizije jer je u psihosocijalnom radu uvriježeno misliti i ponašati se kao da je odgovornost na supervizoru, sukladno stručnjakovom preuzimanju odgovornosti u odnosu s korisnikom. Također je potrebno jasno i transparentno rasvijetliti odgovornost supervizora prema naručitelju supervizije, što je preduvjet uspostavljanju odnosa povjerenja između supervizanata i supervizora. Pitanje izbora supervizora, odnosno prihvaćanje ponuđenog također je važan dio dogovora o radu jer podrazumijeva prihvaćanje njegova modela rada. Kako je u superviziji psihosocijalnog rada na prvom mjestu rad na slučaju, u početnom dogovaranju potrebno je dati kraći naputak o tome kako se prikazuje slučaj i što je supervizijsko pitanje. Moje osobno iskustvo pokazalo je kako je važno rasvijetliti granicu između supervizije i terapije, što olakšava izlazak iz situacije u kojoj supervizant »uvuče« supervizora u dublji terapijski rad.

Provođenje evaluacije odgovornost je supervizora i prilika za samootkrivanje, kako supervizanata tako i supervizora, koje kroz davanje povratnih informacija o supervizijskom procesu i odnosima te reflektiranje o vlastitim razmišljanjima, po-

trebama, očekivanjima i osjećajima može doprinijeti jačanju supervizijskog odnosa. Također pomaže konsolidiranju ciljeva i zadataka supervizije, čije ispunjavanje uvelike određuje kvalitetu uspostavljenog odnosa između supervizora i supervizanata. Kako bi evaluacije bile učinkovite, supervizori trebaju osigurati otvorenu i poticajnu atmosferu. Također je važno imati zabilježena očekivanja članova supervizijske grupe iz prvog susreta. Evaluacije na kraju svakog susreta daju povratne informacije o procesu i odnosima na supervizijskom susretu, a evaluacije koje se provode periodično nakon nekoliko susreta govore nam o ispunjavanju očekivanja, dobitima od supervizije za svakodnevni rad, atmosferi u grupi, o tome kako se supervizanti osjećaju te o prijedlozima za poboljšanje.

Zaključak: Istraživanjem sam potvrdila pretpostavku da uvodno predstavljanje s razjašnjavanjem uloga, odgovornosti i očekivanja, kao i kvalitetan dogovor o radu i povremene evaluacije procesa i odnosa u superviziji, omogućavaju uspješan razvoj supervizijskog odnosa te mogu spriječiti zastoje i sukobe zbog nezadovoljstva supervizanata ili njihovih neispunjenih očekivanja. Treba ih planirano, temeljito i pažljivo provoditi u otvorenoj i poticajnoj atmosferi.

4. Supervizori se u razrješavanju etičkih pitanja i dilema najčešće vode općeprihvaćenim etičkim načelima i vlastitom internaliziranom etikom.

Proučavanje literature pokazuje raznolikost pristupa i tumačenja etike u superviziji, ali i važnost poznavanja etičkih teorija i načela te uvođenje etike u praksu supervizijskog rada (Yeeles, 2004.; Urbanc, 2001.; Žganec, 1999.). Međutim, traganje za etičkim pitanjima i dilemama te promišljanjima o etici u analiziranoj sekundarnoj građi nije urodilo plodom, barem ne tako da se eksplicitno govori o pitanjima etike u supervizijskom procesu i supervizijskom odnosu. O tome da se etička načela poštuju, mogla sam zaključiti jedino vezano uz pojmove odgovornosti, dvostrukih odnosa, povjerljivosti, evaluacija, pridržavanja dogovora o radu, kompetencija supervizora i dr. Tek rezultati fokusne grupe i intervjua, gdje su supervizori pitanjima potaknuti na diskusiju o razrješavanju etičkih pitanja i dilema u svom radu, potvrdili su da postoji spoznaja o povezanost etike i odnosa u superviziji te svijest o tome koliko bivanje supervizora etički »budnim« pomaže uspostavljanju kvalitetnog supervizijskog odnosa i stvaranju sigurnog, otvorenog i kreativnog prostora za supervizijski proces.

Supervizori su konstatali kako je stručnjacima u psihosocijalnom radu »strano« doticati se teorijske razine etike, te da se ona podrazumijeva u supervizijskom radu (kao i u psihosocijalnoj praksi). Naglašavaju kako se etikom bave kada se govori o iskrenosti, povjerljivosti, dobrovoljnosti, kada se poštuje dogovor o radu i sl., bez da se tako naziva. Teškoće i dileme vide u nemogućnosti izbjegavanja dvostrukih odnosa u našoj razmjerno maloj profesionalnoj zajednici s naglaskom na nužnost izbjegavanja osoba s kojima smo bili u osobnom, emocionalnom odnosu, te

razjašnjavanje odnosa u kojima postoji antipatija. U nošenju s etičkim dilemama supervizori se prvenstveno oslanjaju na vlastiti sustav vrijednosti i osobnu moralnu orijentaciju te etički kodeks vlastite struke ili psihoterapijskog pravca koji su završili. Isti im pomažu da prepoznaju moguće etičke povrede u supervizijskom odnosu i pravodobno reagiraju kako bi ih otklonili ili ublažili. Supervizija supervizije je, prema mišljenju supervizora, također načelo etičkog postupanja u superviziji. Postoji razmišljanje da etički kodeks supervizora ne mora nužno doprinijeti njihovu etičkom postupanju jer premda se uz etički kodeks supervizor može osjećati sigurnije i lakše, njegovo postojanje može poslužiti i kao način da se pobjegne od vlastite odgovornosti zbog nestručnosti i neznanja.

Moje osobno iskustvo pokazuje kako se u supervizijskom radu možemo susresti s iznimno kompleksnim i etički dvojbenim situacijama kada supervizorova odgovornost prekriva područje individualnih prava i dobrobiti supervizanta (pravo na samoodređenje) i područje općih interesa i dobrobiti (prava i dobrobit drugih članova supervizijske grupe i ustanove iz koje supervizant dolazi). Odrednice i načela u poznatim etičkim kodeksima u ovakvim slučajevima samo su smjernice, tek preispitivanje i promišljanje o vlastitom sustavu vrijednosti i reflektiranje o tome u superviziji na superviziju pomoglo mi je razriješiti etičku dilemu i ostaviti dobar osjećaj zbog donesene odluke i poduzetih koraka.

Zaključak: Potvrđena je pretpostavka da se supervizori u razrješavanju etičkih pitanja i dilema najčešće vode vlastitim vrijednostima i internaliziranom etikom te općeprihvaćenim načelima pomagačkih profesija (psiholozi, socijalni radnici) i psihoterapijskih pravaca kojima pripadaju. Analiza podataka pokazala je brojne primjere poštovanja etičkih načela u supervizijskom radu: dobrotvornost/korisnost kroz redovite evaluacije; nezlonamjernost i autonomija kroz brigu o supervizantima, njihovim osjećajima, ispunjavanju očekivanja; pravednost kroz promišljanja supervizora o svojim postupcima i njihovim učincima na supervizante i lojalnost kroz pridržavanje dogovora o radu. Upitno ostaje »podrazumijevanje« etičnosti u psihosocijalnom radu, pa tako i u superviziji psihosocijalnog rada, jer jedan od temeljnih postulata usvojen u edukaciji iz supervizije govori da »podrazumijevanje vodi u nerazumijevanje«. Stoga bi etičko postupanje u superviziji koje, među ostalim uključuje upućivanje supervizantata na vrijednosti i etiku njihove profesije, bilo poželjno osigurati etičkim kodeksom supervizora.

5. Supervizori su u prvoj fazi svog supervizijskog razvoja najviše usmjereni na uspostavljanje pravila i procedure te vođenje supervizijskog procesa naučenim metodama i tehnikama, a nakon početničke faze su više usmjereni na kompetencije koje im osiguravaju »primarni afektivni odnos« sa supervizantima (empatija, uvažavanje, konkretnost, autentičnost, konfrontiranje, neposrednost).

Prva faza razvoja supervizora obilježena je usmjerenošću na sebe i svoju »izvedbu«. Prati se kakav se dojam ostavlja na supervizante, da li svi slušaju, gledaju. »Imitiraju« se supervizori i njihovi stilovi upoznati tijekom edukacije, koriste listom sve naučene tehnike i metode, a kada u radu ne bi bili uspješni kao učitelji koje su imali prilike doživjeti, osjećali bi nesigurnosti i tjeskobu koja bi onemogućila unutarnjeg supervizora u njegovoj meta poziciji. Analiza podataka iz sekundarne građe vezanih za ovu fazu, govori vrlo malo o vlastitim kompetencijama usmjerenim na supervizijski odnos, ali prepoznajem težnju k izgrađivanju vlastitog supervizijskog stila, spontanosti i autentičnosti. Međutim, otvorenost za učenje i dijeljenje u ovoj fazi mog profesionalnog razvoja i sazrijevanja, rezultirala je, za mene vrlo važnim uvidima. Jedan od najvažnijih uvida u mojim supervizijskim počecima bio je da je »cilj učenja i vježbe osobni rast, a ne prestati biti nesiguran«.

U skladu s u literaturi navedenim kvalitetama dobrog supervizora (Borders, 1994., prema Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.) i fazama razvoja supervizora (Žorga, 2009.), analiza teme Osobine supervizora iz podataka fokusne grupe, intervjuua kao i dijela sekundarne građe vezane za II. fazu razvoja supervizora, govori o postojanju trajnije motivacije za bavljenjem supervizijom, jasnoj svjesnosti o vlastitim jakim i slabim stranama te povremenim nesigurnostima i nedoumicama vezanima za supervizijski proces i razvoj supervizijskog odnosa.

Usmjerenost na kompetencije koje se u literaturi spominju kako olakšavajući i poticajni uvjeti za razvoj supervizijskog odnosa (Page i Wosket, 1998.; Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000.) u analizi je vrlo jasna i naglašena tako da su supervizori prepoznali učinke empatije, uvažavanja, konkretnosti, autentičnosti, neposrednosti i konfrontiranja kao faktore koji doprinose stvaranju odnosa povjerenja, poštovanja i podrške ili kao područja na kojima još žele poraditi i u kojima se žele usavršiti. Empatija pokazuje brigu za člana grupe, omogućava supervizoru da ga osjeti, prati njegove potrebe i osigurava uvjete da se potrebe ispune. Emocionalna uključenost supervizora pomaže prepoznavanju osobnih granica supervizanta i osigurava njihovo poštivanje. Važno je da supervizor uvažava kako potrebe supervizanta, tako i njegovu kompetentnost i ljudske osobine. Oprez je potreban kada se pojavi nestrpljivost, nejasna nelagoda ili (ne)osvještena predrasuda. Supervizori prepoznaju da kada se empatija »upari« s dobrim komunikacijskim vještinama, koje uključuju davanje jasnih i specifičnih povratnih informacija, neposrednu interakciju i konfrontiranje, dolazi do dubljeg razumijevanja profesionalnih odnosa i procesa te ponašanja u skladu s tim razumijevanjem.

Analiza podataka pokazala je da se supervizori u ovoj fazi svog razvoja najviše bave vještinom konfrontiranja, promišljajući o njenim dobitima i rizicima. Prepoznaju da su stručnjaci u psihosocijalnom radu spremni za konfrontiranje, posebno u kasnijim fazama razvoja grupe kada postoji veća povezanost i

povjerenje u grupi te da konfrontiranje podiže kvalitetu rada jer omogućava povećanje jasnoće, iskrenosti i izricanje onoga što je očito. Isto tako, postoji svijest o tome da konfrontiranje nije uvijek nužno i treba dobro promisliti zbog čega idemo u konfrontaciju, što time dobivamo, mi i/ili supervizanti, a što bismo mogli izgubiti. Supervizant može npr. izgubiti osjećaj da ga supervizor razumije, odnosno da je neprihvaćen što narušava povjerenje u odnosu. Također je moguće iz konfrontacije skliznuti u sukob. Za supervizora je važno poznavati vlastite osobine koje konfrontiranjem mogu povrijediti supervizanta ili ga staviti u poziciju nemoći. Ukoliko je »žešće« konfrontiranje dio supervizijskog stila, važno ga je kao takvog prezentirati kroz postupak predstavljanja i postavljanja dogovora o radu te omogućiti supervizantima da se izjasne mogu li ga prihvatiti ili ne.

Kompetencija koju definitivno prepoznaju kod sebe u ovoj naprednijoj fazi razvoja supervizora jest autentičnost, što najbolje oslikava izjava supervizora u fokusnoj grupi: »Ja smijem, ja hoću tako raditi, imam svoj stil, nakon svih prezentacija raznih supervizora i imitiranja, sada sam sigurna da sam svoja, dobro se s tim osjećam, sigurno, jer ne oponašam nikoga«. Kao dio svog stila, navode različite osobine koje im pomažu u uspostavljanju supervizijskog odnosa: strpljenje, anticipaciju, sustavnost, organiziranost, transparentnost, znatiželju, otvorenost, dosljednost, zaigranost, humor, autoritativnost, spremnost za razotkrivanje. Važnim smatraju također vještine vođenja grupe i praćenja neverbalne komunikacije. Dobrog supervizijskog odnosa ne može biti bez jake intrinzične motivacije supervizora i njegove posvećenosti superviziji, što supervizanti trebaju osjetiti počevši od prvog susreta.

Zaključak: Analiza podataka potvrdila je polaznu postavku istraživanja o razvojnim fazama supervizora. Važno je da budući supervizori prihvate neminovnost prolaska kroz ove faze te da strpljivo i uporno uče i vježbaju te reflektiraju o svom radu kako bi razvili supervizijski stil koji će omogućiti da u svakoj novoj supervizijskoj situaciji ostvare siguran i podržavajući odnos kao preduvjet ostvarivanja ciljeva i zadataka supervizije.

6. Supervizori se u nošenju s mogućim zastojima u najvećoj mjeri oslanjaju na konzultiranje s kolegama te problematiziranje situacija sa supervizantima temeljem znanja i iskustva koje posjeduju te proširivanjem istog kroz literaturu. Ukoliko je moguće, traže pomoć kroz vlastitu superviziju ili terapiju, odnosno kroz interviziju.

Dok su me u prvoj fazi razvoja supervizora mogući zastoji u razvoju supervizijskog odnosa ili situacije narušenih odnosa u superviziji dovodile do tjeskobe, zbunjenosti i nesigurnosti te poticale usmjerenost na unutarnje procese i samokritičnost, kasnije sam ih vidjela kao izazov i priliku za unapređenje komunikacije i odnosa. Kao i drugi supervizori, nastojala sam takve situacije

problematizirati pred grupom tako da se zaustavi proces i reflektira o onome što se događa. Ovo je aspekt supervizijskog odnosa u kojemu i supervizor i supervizanti donekle iskoračuju iz njihovog primarnog afektivnog odnosa kako bi zajednički razmotrili ono što se trenutno događa, što je dobra prilika za razvoj »unutarnjeg supervizora« svih uključenih u proces. Isto tako, supervizor se može nakon naknadnog promišljanja i propitivanja vlastitih neadekvatnih osjećaja, vratiti na neku situaciju i problematizirati je na sljedećem susretu. U traženju izlaza iz nejasnih i teških situacija korisnima su se pokazale različite kreativne tehnike (Lahad, 2000.; Pregrad, 2004.). Za ono što ne mogu riješiti u grupi, pomoć i podršku traže u konzultaciji s kolegama supervizorima, na metasuperviziji i interviziji. Također koriste svog »unutarnjeg supervizora«.

Zaključak: Analizirani podaci definiraju superviziju kao siguran i kreativan prostor, otvoren za reflektiranje o svemu što se događa u supervizijskom procesu i odnosima. Izostanak razgovora o zastojima, otporima i sukobima može samo produbiti probleme, pojačati sukobe ili dovesti do napuštanja supervizije. Ovim istraživanjem potvrdila sam spremnost supervizora na problematiziranje takvih situacija u supervizijskoj grupi te traženje pomoći i podrške kroz konzultiranje s kolegama supervizorima, metasuperviziju i interviziju.

PRAKTIČNE IMPLIKACIJE ISTRAŽIVANJA ZA SUPERVIZIJU U PSIHOSOCIJALNOJ SKRBI

Premda je najveća dobit ovog istraživanja osobna jer je ponovno proučavanje literature te reflektiranje o vlastitom iskustvu i iskustvu drugih supervizora u psihosocijalnoj skrbi produbilo moja znanja iz supervizije u dijelu koji se odnosi na uspostavljanje, razvoj i održavanje supervizijskog odnosa, jasno osvijestilo moje jake i slabe strane te ojačalo samopouzdanje i spremnost za nošenje s izazovima koje mi mogu donijeti nove i različite supervizijske grupe, smatram da je donijelo i neke specifične uvide u relativno mladoj praksi supervizije psihosocijalnog rada u našoj zemlji:

1. Time kako supervizori psihosocijalnog rada vide dobar supervizijski odnos (a opisan je pojmovima entuzijizam i radovanje superviziji, ispunjavanje ciljeva i uspostavljena emocionalna veza temeljena na povjerenju, ispunjavanju očekivanja, otvorenosti i prihvaćanju), kroz superviziju neposredno promoviraju postmodernu paradigmu socijalnog rada i sustvaranje rješenja problema između stručnjaka i korisnika u suradnom odnosu. Ako sustav očekuje dostizanje standarda kvalitete u psihosocijalnom radu, nužno je ulaganje u profesionalni razvoj stručnjaka, a od supervizije, koju stručnjaci doživljavaju kao prostor za učenje i druženje, mogu

se polučiti brojne dobiti, kako za stručnjake, tako i za korisnike, i u konačnici za cijeli sustav socijalne skrbi.

2. U našoj relativno maloj profesionalnoj zajednici gotovo je nemoguće izbjeći dvostruke odnose u superviziji, a kako se pokazalo, poznanstva, prijateljstva i/ili pomiješane uloge često su uzrokom poteškoća i zapreka u uspostavljanju dobrog supervizijskog odnosa. Stoga početnici u superviziji kod formiranja svojih prvih grupa trebaju izbjeći mogući konflikt uloga s nekim od supervizanata kao i homogene grupe s prethodnim iskustvom intenzivnih međusobnih odnosa (osobito ako su oni loši/problematični).

3. U našoj supervizijskoj praksi nerijetko se susrećemo s »nedobrovoljnim« supervizantima ili supervizantima s nejasnom i dvojbenom motivacijom (proizlazi iz nepoznavanja svrhe i ciljeva supervizije). Prve bi trebalo izbjeći već u fazi formiranja grupe jasnom komunikacijom o izboru supervizanata s rukovoditeljima, koji najčešće upućivanjem djelatnika u superviziju otklanjaju svoju odgovornost za njihovo funkcioniranje na poslu i očekuju od supervizije da »popravi« stručnjaka. Moguće probleme s drugom kategorijom supervizanata moguće je spriječiti temeljitim i pažljivim procesom predstavljanja i uspostavljanja dogovora o radu koji uključuju ispitivanje očekivanja i jasno definiranje fokusa supervizije.

4. U superviziji psihosocijalnog rada važno je od samog početka stavljati naglasak na odgovornost supervizanata za supervizijski proces i ishod supervizije jer je uvriježeno misliti kako je »stručnjak«, u ovom slučaju supervizor, »onaj koji zna« i treba preuzeti odgovornost za rješavanje problema, a svrha supervizije upravo je suprotna i treba voditi supervizanta k novim perspektivama promišljanja o korisnicima, njihovim mogućnostima i odgovornostima.

5. Kako bi se ovome »othrvali«, stručnjaci u psihosocijalnom radu skloni su otvarati organizacijske i osobne teme, što može biti zamka, posebno za supervizore koji su skloni prelaziti granicu između supervizije i terapije.

6. U istraživanju je uočeno pitanje »podrazumijevanja« etičnosti u psihosocijalnom radu pa tako i u superviziji psihosocijalnog rada. Premda etički kodeks ne može biti jamstvo etičkog ponašanja, niti može razriješiti svaku etičku dilemu, može npr. poticati supervizore na stalno usavršavanje i razvoj što će samo po sebi smanjiti mogućnost činjenja propusta i pogrešaka protivnim načelima etike profesije te bi o njegovom stvaranju svakako trebalo razmisliti.

7. Komunikacijske vještine koje uključuju davanje jasnih i specifičnih povratnih informacija, neposrednu interakciju i konfrontiranje, kao i dobro poznavanje neverbalne komunikacije važni su činitelji u razvoju supervizijskog odnosa te im je potrebno posvetiti posebnu pažnju u edukaciji novih supervizora.

ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

Osobno iskustvo i interes za produbljivanje znanja o odnosima u superviziji, a u skladu s postmodernim tendencijama u psihosocijalnom radu, prema kojima je u pomažućem procesu u fokus došao odnos između sudionika uključenih u taj proces, potakli su istraživanje kojemu je namjera bila provjeriti podudarnost teorijskih koncepata o činiteljima koji utječu na uspostavljanje, razvoj i održavanje supervizijskog odnosa s iskustvima stručnjaka koji provode superviziju u psihosocijalnom radu.

Namjerni uzorak supervizora uključenih u istraživanje kompetentan je kao izvor podataka vezanih za temu istraživanja. Radi se o stručnjacima koji su u razdoblju od osam godina prošli razvoj od početnika u superviziji do stručnjaka kojima je supervizija važan dio profesionalnog identiteta, utemeljenog na širokom znanju, zavidnom iskustvu i iznimnoj motivaciji za bavljenjem supervizijom i daljim razvojem vlastitih osobnih i profesionalnih kompetencija.

Istraživanjem je potvrđeno da dobar supervizijski odnos određuju kako ispunjavanje dogovora o ciljevima i zadacima supervizije tako i emocionalni odnos između supervizanata i supervizora. Ovakav odnos preduvjet je kvalitetne i uspješne supervizije koja potiče razvoj stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara te posredno u njegov rad uvodi principe temeljene na postmodernoj paradigmi socijalnog rada: dijalog, dogovaranje, uključenost, sudjelovanje, suprisutnost, istraživanje, sustvaranje i osnaživanje.

Najčešće prepoznate zapreke u našoj relativno maloj profesionalnoj zajednici su one koje su vezane za različite dvostruke odnose u superviziji. Stoga supervizori u psihosocijalnom radu nastoje izbjegavati mogućnost ozbiljnog konflikta uloga u supervizijskog grupi, a sve dvostruke odnose problematizirati. Slično je sa situacijom nedobrovoljnog sudjelovanja supervizanata koja se može izbjeći jasnom komunikacijom s »naručiteljem« supervizije u fazi formiranja grupe. Nejasnoće oko ciljeva i fokusa supervizije, usklađivanje pristupa supervizora prethodnom iskustvu supervizanata, »igranja igara« i nesvjesni procesi također su prepoznati kao moguće zapreke u razvoju supervizijskog odnosa te je osviještena odgovornost supervizora za njihovo praćenje te analizu i reflektiranje mogućih poteškoća kao i njihovo razrješavanje.

Temeljito i pažljivo uvodno predstavljanje s razjašnjavanjem uloga, odgovornosti i očekivanja, kao i kvalitetan dogovor o radu i povremene evaluacije procesa i odnosa u superviziji omogućavaju uspješan razvoj supervizijskog odnosa te mogu spriječiti zastoje i sukobe zbog nezadovoljstva supervizanata ili njihovih neispunjenih očekivanja.

V. Matić: Razvoj odnosa u superviziji psihosocijalnog rada

Analiza podataka pokazala je brojne primjere poštovanja etičkih načela u supervizijskom radu te potvrdila pretpostavku da se supervizori u razrješavanju etičkih pitanja i dilema najčešće vode vlastitim vrijednostima i internaliziranom etikom te općeprihvaćenim načelima pomagačkih profesija (psiholozi, socijalni radnici) i psihoterapijskih pravaca kojima pripadaju. Podrazumijevanje etičnosti u psihosocijalnom radu, pa tako i u superviziji psihosocijalnog rada, navodi na razmišljanje o potrebi stvaranja etičkog kodeksa supervizora.

Supervizori su u prvoj fazi svog razvoja uglavnom usmjereni na sebe, korištenje naučenih tehnika i metoda i slijeđenje procedura, a kako su u vođenju supervizijskog procesa još uvijek nesigurni, naglašeni su samokritičnost i tjeskoba. U kasnijoj fazi razvoja usmjereni su na kompetencije koje potiču stvaranje odnosa povjerenja, poštovanja i podrške u superviziji (empatija, uvažavanje, konkretnost, autentičnost, neposrednost i konfrontiranje).

Kao osobine koje im pomažu u uspostavljanju supervizijskog odnosa navode: strpljenje, anticipaciju, sustavnost, organiziranost, transparentnost, znatiželju, otvorenost, dosljednost, zaigranost, humor, autoritativnost, spremnost na razotkrivanje. Također nastoje unaprijediti vještine vođenja grupe i praćenja neverbalne komunikacije.

Zastoje u razvoju supervizijskog odnosa ili situacije narušenih odnosa u superviziji supervizori nastoje vidjeti kao izazov i priliku za unapređenje komunikacije i odnosa. Stoga takve situacije problematiziraju s grupom. Za ono što ne mogu riješiti u grupi, pomoć i podršku traže u konzultaciji s kolegama supervizorima, na metasuperviziji i interviziji. Također koriste svog »unutarnjeg supervizora«.

Pokazalo se da supervizija u psihosocijalnom radu, time kako promovira suradni odnos u pomažućem procesu, može ne samo doprinosti razvoju stručnih kompetentnosti stručnjaka i njihovom osnaživanju u nošenju s teškoćama i izazovima aktualne problematike socijalne skrbi, nego principom izomorfizma poticati nužne promjene u stručnjakovu pogledu na korisnike, njihove mogućnosti i ograničenja, kao i njihovu odgovornost za rješavanje vlastitih problema.

LITERATURA

1. Ajduković, M. & Cajvert, L. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.) **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 13-38.
2. Anderson, H. & Swim, S. (1995). Supervision as collaborative conversation: Connecting the voices of supervisor and supervisee. **Journal of Systemic Therapies**, 14 (2).

3. Bastaić, Lj. (2007). Supervizija i interpersonalna neurobiologija - Kako supervizijski odnos mijenja supervizora i supervizanta. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (2), 453-463.
4. Bern, E. (1984). **Koju igru igraš?** Beograd: Nolit.
5. Bezić, I. (2007). Supervizija kao način razvijanja samopouzdanja i sposobnosti podnošenja konfrontacije. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (2), 443-452.
6. Cajvert, L. (2004). Prvi susret i dogovor o radu. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 155-177.
7. Čaćinović, Vogrinčić, G. (2009). Supervizija u socijalnom radu: su-stvaranje supervizije u suradnom odnosu. U: Ajduković, M. (ur.), **Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 91-100.
8. Davis, R. (1999). Korištenje autoriteta vlasti i moći u superviziji socijalnog rada: iskustva Rumunjske. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 6, 77-87.
9. Feltham, C. & Dryden, W. (1994). **Developing Counsellor Supervision**. London: Sage.
10. Halloway E. (1995). **Clinical Supervision – A systems approach**. London: Sage.
11. Lahad, M. (2000). **Creative supervision**. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
12. Milas, G. (2005). **Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima**, Jastrebarsko: Naklada Slap.
13. Možina, M. (2007). Uspostavljanje osobnog kontakta. U: Čaćinović-Vogrinčić, G., Kobaš, L., Mešl, N. & Možina, M. (ur.), **Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, 51-89.
14. Muse-Burke, J. L., Ladany, N. & Deck, M. D. (2000). Chapter 2: The supervisory relationship. In: Bradley, L. J., & Ladany, N. (eds.), **Counselor supervision: Principles, process, and practise**. Ann Arbor: Brunner-Routledge, 28-57.
15. Nelson, M. L. & Friedlander, M. L. (2001). A close look at conflictual supervisory relationships: The trainee's perspective. **Journal of Counseling Psychology**, 48 (4), 384-395.
16. Page, S. & Wosket, V. (1998). **Supervision the Counsellor - A Cyclical Model**, Hove: Brunner-Routledge.

V. Matić: Razvoj odnosa u superviziji psihosocijalnog rada

17. Pregrad, J. (2004). Primjena metafore, kreativnih i ekspresivnih tehnika u superviziji - Čarolije za doseganje unutarnje mudrosti. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 209-252.
18. Richie, J. & Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. In: Bryman, A. & Burgess, R. G. (eds.), **Analysing qualitative data**. London: Routledge, 173-194.
19. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 8 (2), 135-163.
20. Urbanc, K. (2007). Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (1), 179-196.
21. Yeeles, K. (2004). Etika u superviziji. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 77-118.
22. Žganec, N. (1999). Etika pomažućih profesija-primjer socijalnog rada. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 6, 17-27.
23. Žorga, S. (2009). Kompetencije supervizora. U: Ajduković, M. (ur.), **Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 41-48.

Višnja Matić

SOS Children's Village Ladimirevci

DEVELOPING A RELATIONSHIP IN SUPERVISION OF PSYCHOSOCIAL WORK

SUMMARY

The aim of the research was to verify the correspondence of the theoretical consideration of the factors influencing the establishment, development and maintenance of a supervision relationship with personal experience and experiences of colleagues in supervision of psychosocial work. The overview of theoretical knowledge on the nature of the supervision relationship, its development and maintenance as well as possible problems and obstacles, supported by experience from the supervision practice can be useful material to beginners in supervision of psychosocial work, as well as those who have not yet reached the desired level of self-confidence and trust in own supervision capabilities.

A qualitative approach was applied in the research and the methods of data collection included unobtrusive methods of secondary data analysis, focus group and interview. The sources were partially personal experience presented through analysis of reports of supervision meetings and notes from meta-supervision meetings, and partially experience of a supervisor of the same theoretical background and similar level of development presented through an essay analysis, discussions in focus groups and interviews, all related to social work supervision practice.

Key words: supervision relationship, supervision of psychosocial work, cooperative relationship