

MOTIVACIJA ZA SUPERVIZIJOM SOCIJALNIH RADNIKA U DOMOVIMA ZA STARIJE I NEMOĆNE OSOBE

SAŽETAK

Cilj ovog kvalitativnog istraživanja bio je ispitati informiranost, posredna iskustva, nevoljkosti, motivaciju i očekivanja od supervizije socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne osobe. Istraživanje je provedeno s 11 socijalnih radnica zaposlenih u domovima za starije i nemoćne koje čine predstavničke svih domova u Gradu Zagrebu koji su u nadležnosti Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. Nalazi su pokazali da su socijalne radnice, unatoč nedostatku neposrednog iskustva sa supervizijskim konferencijama i radionicama, informirane i prepoznaju svrhu i ciljeve supervizije kao profesionalne pomoći stručnjacima u pomažućim strukama. Kao razloge neposjećivanja supervizijskih radionica i konferencija navode nedostatak financijskih sredstava, nedostupnost informacija, ali ističu i odgovornost nadređenih te osob-

¹ Doc.dr.sc. Silvia Rusac, socijalna radnica, e-mail: srusac@pravo.hr

Prethodno priopćenje
Primljeno: veljača, 2011.
Prihvaćeno: rujan, 2011.
UDK 364.62:364.046.6-053.2

Silvia Rusac¹
Pravni fakultet Sveučilišta u
Zagrebu
Studijski centar socijalnog
rada

Ključne riječi:
supervizija, socijalni
radnici, domovi za
starije i nemoćne osobe.

nu odgovornost. Nadređene smatraju odgovornima za neodržavanje supervizije u domovima za starije i nemoćne osobe. Socijalne radnice iskazale su profesionalne potrebe i razloge za uključivanje u superviziju (npr. smrt korisnika, nesuradnja i optužbe obitelji korisnika, neugodni osjećaji vezani uz posao), ali i razloge zbog kojih ne bi bile spremne uključiti se u superviziju (npr. prisutnost nadređenih, nepovjerenje). Navode da bi uključivanje u superviziju doprinijelo njihovom profesionalnom rastu i razvoju te prevenciji profesionalnog stresa. Također, nalazi su pokazali važnost organizacije supervizije (vrijeme održavanja, mjesto, dobrovoljnost). Pozitivna iskustva u smislu spremnosti na uključivanje u superviziju ukazuju na postojanje prostora za organiziranje supervizije za socijalne radnike zaposlene u domovima za starije i nemoćne osobe.

UVOD

Profesija socijalnog rada ima sve važniju ulogu u skrbi za starije osobe i njihove obitelji. Specifičnosti socijalnog rada sa starijim osobama dolaze do izražaja u domovima za starije i nemoćne osobe. Skrb za starije osobe smještene u domove za starije i nemoćne podrazumijeva optimalno uvažavanje individualnih razlika, osobnog dostojanstva i posebnosti svake starije osobe. Ciljevi socijalnog rada u domu za starije i nemoćne osobe su: (1) otkrivati i poticati optimalne životne potencijale svakog korisnika doma, (2) nastojati da se u domu stvaraju i razvijaju povoljni životni uvjeti na opće zadovoljstvo svih korisnika te (3) pomagati u nadilaženju životnih teškoća, koje su uvjetovane životom u domu ili se odnose na poremećene obiteljske odnose sa članovima obitelji korisnika (Milovanović, 1995.). Osim vođenja stručne dokumentacije, socijalni radnik u domu za starije i nemoćne osobe prilikom dolaska korisnika u novu sredinu pomaže mu u razdoblju prilagodbe na način da upoznaje korisnika s prostornim rasporedom doma, dnevnim rasporedima i sl., motivira korisnika za upoznavanje s drugim korisnicima i stvaranje novih socijalnih veza, vrši opservaciju i prema tome donosi procjenu o odgovarajućem obliku podrške i pomoći za pojedinog korisnika, pruža odgovarajuću podršku i pomoć u prilagodbi na život u novoj sredini. Socijalni radnik posredno ili u neposrednoj suradnji s korisnikom istražuje korisnikove svakodnevne potrebe te mu pruža potrebnu pomoć i podršku pri zadovoljavanju istih.

Sukladno demografskim trendovima i očekivanom porastu starije populacije, opravdano je očekivati porast broja starijih osoba – korisnika prava ili usluga iz sustava socijalne skrbi. Naime, prema procjenama Državnog zavoda za statistiku, sredinom 2007. godine Hrvatska broji 4 435 982 stanovnika, a udio starijih od 65 godina iznosi 17,2% (762 633). Po projekciji kretanja hrvatskog pučanstva udio

starijih osoba od 65 godina će s 15,62% popisne 2001. godine narasti na 26,8% do 2050. godine (Tomek-Roksandić i sur., 2007.), stoga je nužno dodatno educirati socijalne radnike iz područja gerontologije te im omogućiti superviziju kao metodu profesionalne podrške koja uključuje proces učenja te podržava profesionalni i osobni rast i razvoj stručnjaka.

Međunarodna iskustva pokazuju da supervizija stručnjaka iz područja gerontologije i gerijatrije ima svoje specifičnosti upravo zbog populacije s kojom stručnjaci rade, a to su starije osobe (npr. Ivery, 2008.). Socijalni radnici zaposleni u domovima za starije i nemoćne osobe u svakodnevnom su kontaktu sa specifičnim problemima i potrebama starijih osoba, bolestima i smrti korisnika. Kao poteškoće u radu sa starijim osobama mogu se javiti nedovoljna educiranost za specifičnu i raznovrsnu problematiku starijih osoba, neadekvatni uvjeti rada, loša suradnja s obitelji i/ili rodbinom korisnika (Ivery, 2008.). Uz navedene rizike koji dolaze s preuzimanjem danog zaposlenja, profesionalci se brinu i za vlastite životne probleme koji katkad mogu biti vrlo bliski onima s kojima se susreću i njihovi korisnici (Kusturin, 2007.). Osim prirode odnosno naravi socijalnog rada, izvori stresa kod socijalnih radnika mogu biti i različiti aspekti odnosa s korisnicima, preopterećenost, odnosi sa suradnicima te mogućnosti same organizacije (Nalگو, 1989.; Jones i sur., 1991.; Collings i Murray, 1996., prema Ogresta i Rusac, 2007.). Također, jedna od mogućih prepreka s kojom se stručnjaci mogu susresti u radu sa starijim osobama su predrasude i stereotipi, osobito kod mlađih zaposlenika. Berger i Thompson (1994., prema Pečjak, 2001.) navode da starije osobe podsjećaju stručnjake na vlastitu prolaznost i smrtnost te zbog toga razvijaju mehanizme samoobrane i stereotipe kako bi potisnuli misli o starosti i smrti, kao neminovnoj perspektivi. Zbog toga je supervizija kao profesionalna pomoć nužna u radu socijalnih radnika koji su u svakodnevnom kontaktu sa starijim osobama.

Iako su projektom »Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske« koji se odvijao u razdoblju od 2000. do 2004. godine 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 i trenutno se u sustavu socijalne skrbi supervizija odvija sporadično (Ajduković, 2007.). Primjerice, socijalnim radnicima zaposlenima u domovima za starije i nemoćne osobe na području Grada Zagreba nije osigurana supervizija unatoč činjenici što je unazad nekoliko godina upravo u navedenim domovima predstavljena ideja o superviziji, te je već tada postojao interes za uvođenjem supervizije. Ipak, ideja nije realizirana, stoga je namjera ovog rada dobiti uvid u informiranost, posredna iskustva, motivaciju i očekivanja te nevoljkosti vezane uz superviziju socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne osobe na području Grada Zagreba.

CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja bio je ispitati informiranost o superviziji, posredna iskustva, motivaciju i očekivanja te nevoljkosti vezane uz superviziju socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne osobe.

Istraživačka pitanja

1. Koje informacije socijalni radnici zaposleni u domovima za starije i nemoćne osobe imaju o superviziji?
2. Kakva su posredna iskustva socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne sa supervizijom?
3. Kakva su osobna i profesionalna očekivanja socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne od supervizije?
4. Kakva je motivacija socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne za supervizijom?
5. Koje su nevoljkosti socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne vezane uz superviziju?

METODA I STRAŽIVANJA

Sudionici

Istraživanje je provedeno s jedanaest socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne koji čine predstavnike svih domova u Gradu Zagrebu. Ovim socijalnim radnicima je uz mjesto rada, zajedničko i to da do sada nisu sudjelovali u superviziji kao djelatnici ustanova u kojima rade, iako su imali mogućnost dobiti određena saznanja o superviziji kao načinu cjeloživotnog učenja. Sudionice su odabrane tako da su kontaktirani domovi za starije i nemoćne osobe te se zamolilo da jedna od socijalnih radnika zaposlenih u domu sudjeluje u istraživanju. Dakle, u onim domovima gdje je zaposleno više socijalnih radnika oni su sami odlučili tko će od njih sudjelovati u istraživanju. Dob sudionika istraživanja kreće se u rasponu od 29 do 54 godine i sve su osobe ženskog spola. Duljina radnog staža kreće se od 2 do 23 godine.

Postupak istraživanja

Ispitivanje je provedeno u domovima za starije i nemoćne na području Grada Zagreba tijekom srpnja 2009. godine. Prema podacima Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi (2009.), u Gradu Zagrebu djeluje 11 domova za starije i nemoćne koji su u vlasništvu Grada Zagreba. To su: Dom za starije i nemoćne osobe Centar, Dubrava, Ksaver, Maksimir, Medveščak, Peščenica, Sveta Ana, Sveti Josip, Park, Trnje, Trešnjevka. Vlada Republike Hrvatske (nadležno Ministarstvo rada i socijalne skrbi) od 1. siječnja 2002. prenijela je na Grad Zagreb osnivačka prava za 10 domova za starije i nemoćne osobe, a jedan dom za starije i nemoćne osobe je u vlasništvu Grada. Podaci su prikupljeni polustrukturiranim intervjuom. Intervjui su vođeni individualno na radnim mjestima socijalnih radnica i snimani su na audio vrpici. Prije svakog intervjuja socijalnim radnicima je objašnjena svrha i cilj istraživanja te se tražio pristanak za snimanje. Sudionicima je zajamčena povjerljivost te da transkript neće biti prikazan u radu već pohranjen kod istraživača. Ključne teme intervju bile su određene unaprijed, a pitanja su bila prethodno planirana samo u okvirnom obliku.

Obrada podataka

S obzirom na prirodu istraživačkog pitanja (posredna iskustva sa supervizijom), manjku znanja o promatranoj pojavi, svrhu istraživanja (opis i produblivanje razumijevanja o očekivanjima, motivaciji za supervizijom), kao i veličinu uzorka (N=11), koristili smo kvalitativni istraživački pristup. Pri tome je korištena analiza sadržaja, a jedinica analize bili su intervjui. Analiza sadržaja je »metoda istraživanja za subjektivnu interpretaciju pisanog/tekstualnog sadržaja kroz sustavan klasifikacijski proces kodiranja i identifikacije tema ili obrazaca« (Hsieh i Shannon, 2005.: 1278). U svrhu obrade podataka korišten je postupak kodiranja. Kodiranje sadrži tri različita postupka: a) pripisivanje kodova (značaja) empirijskoj građi, b) pridruživanje srodnih kodova u kategorije te c) analizu značenja pojmova i kategorija (Hsieh i Shannon, 2005.: 1278).

REZULTATI I RASPRAVA

Postupkom analize sadržaja na prethodno navedenim istraživačkim pitanjima dobivene su kategorije kojima se opisuju i/ili objašnjavaju informiranost o superviziji, posredna iskustva sa supervizijom, motivacija, očekivanja i nevoljkosti za supervizijom socijalnih radnica. U tekstu koji slijedi prikazat ćemo kategorije

koje su definirane postupkom analize sadržaja prikupljene empirijske građe, a koje smo objedinili u odgovarajuće tematske cjeline neposredno vezane uz ciljeve istraživanja. Svaka tema objedinjuje veći broj kategorija koje su detaljnije opisane.

Tablica 1. Analiza informiranosti, posrednih iskustva, motivacije i očekivanja od supervizije socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne

TEMATSKO PODRUČJE	TEME	KATEGORIJE
INFORMIRANOST O SUPERVIZIJI	1. znanje o superviziji	1. profesionalna pomoć 2. prevencija profesionalnog stresa 3. unapređenje znanja 4. razmjena iskustava i profesionalna suradnja 5. unapređenje kvalitete rada s korisnicima
POSREDNA ISKUSTVA SA SUPERVIZIJOM	2. sudjelovanje na supervizijskim radionicama i konferencijama	1. nedostatak financijskih sredstava 2. nedostupnost informacija 3. odgovornost nadređenih 4. osobna odgovornost
	3. odgovornost za neodržavanje supervizije	1. odgovornost nadređenih
MOTIVACIJA ZA SUPERVIZIJOM	4. razlozi za uključivanjem u superviziju	1. složene profesionalne situacije 2. konfliktni međuljudski odnosi 3. smrt korisnika 4. posljedice profesionalnog stresa
OČEKIVANJA OD SUPERVIZIJE I SUPERVIZIJE	5. očekivanja od supervizije	1. značaj i važnost osobnog i profesionalnog rasta i razvoja 2. prevencija profesionalnog stresa
	6. očekivanja od supervizora	1. pomažuće profesije 2. komunikacijske vještine 3. neutralnost i povjerljivost 4. kompetencije kao pomagač 5. kompetencije kao supervizor
NEVOLJKOSTI VEZANE ZA SUPERVIZIJU	7. razlozi nesudjelovanja u superviziji	1. nepovjerenje prema sudionicima i supervizoru 2. prisutnost nadređenih
	8. organizacija supervizije	1. vrijeme održavanja 2. mjesto održavanja 3. dobrovoljnost održavanja

Informiranost o superviziji

Prvo istraživačko pitanje odnosilo se na ispitivanje informiranosti socijalnih radnica zaposlenih u domovima za starije i nemoćne osobe o superviziji te je analizom odgovora dobiveno pet kategorija koje se odnose na znanje o superviziji.

Znanje o superviziji

1. Profesionalna pomoć. Intervjuirane socijalne radnice opisuju superviziju kao profesionalnu pomoć profesionalcima u pružanju psihosocijalne pomoći od strane educiranih stručnjaka (*»...pomoć educiranih stručnjaka iz područja supervizije osobama koje rade u nekom području...«(4); »...metoda pomoći profesionalcima u obavljanju svakodnevnog posla...pružanju korisnicima psihosocijalne pomoći...«(1)*), odnosno kao pomoć stručnjacima iz pomažućih profesija u svakodnevnom radu. (*»...vrsta psihosocijalne pomoći profesionalcima u pomažućim strukama...«(7); »...pomoć pomagačima u poslu...«(8); »...pomoć 'nama' djelatnicima...«(9)*).

2. Prevencija profesionalnog stresa. Sudionice u ovom istraživanju navode da supervizija doprinosi prevenciji profesionalnog stresa odnosno sindroma sagorijevanja na poslu te pomaže u nošenju s profesionalnim stresom (*»...sigurno smanjuje stres na poslu...« (11); »...cilj je i prevencija sindroma sagorijevanja na poslu...« (1); »...da si pomognemo u svojim stresovima i događajima na poslu...« (9); »...olakšava ljudima da se nose sa svojim problemima na poslu...« (7); »...da se riješe problemi vezani uz posao...« (8)*). Radni ili profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo (Ajduković i Ajduković, 1994.), a sindrom sagorijevanja na poslu jedna je od najnepovoljnijih ishoda profesionalnog stresa pomagača. Suočavanje sa stresom može se općenito definirati kao odgovor na stresnu situaciju s ciljem psihosocijalne prilagodbe (McCrae, 1984.). Profesija socijalnog rada odavno je prepoznata kao stresna profesija (Bennett, Evans i Tattersall, 1993.; Balloch, Pahl i McLean, 1998., Savaya, Gardner i Stange, 2011.), a to su potvrdila i istraživanja u Hrvatskoj (npr. Friščić, 2006.; Ogresta i Rusac, 2007.). Stoga je važno istaknuti da supervizija pomaže smanjivanju profesionalnog stresa koji je kod stručnjaka koji rade s ljudima zbog složenosti i težine (psiho)socijalnih problema i nedovoljnih mogućnosti njihova rješavanja izuzetno velik, a što su opisale i socijalne radnice u ovom israživanju.

3. Unapređenje znanja. Nalazi ovog istraživanja pokazali su da socijalne radnice prepoznaju važnost supervizije koja omogućuje stjecanje novih i unapređenje postojećih znanja i vještina potrebnih u profesionalnom radu (*»... i da*

se temeljem takvih iskustva uči i razvija...« (1); »...da naučimo nešto novo...« (2); »...radi unapređenja znanja i vještina...« (4)). Učenje je proces koji dovodi do relativno trajnih, stečenih promjena u funkcioniranju pojedinca, a u kontekstu supervizije socijalne radnice prepoznaju priliku za dobivanjem novih znanja i vještina potrebnih za svakodnevni rad sa starijim osobama. Također, socijalne radnice navode da supervizija doprinosi profesionalnom razvoju stručnjaka (*»...pomaže u profesionalnom razvoju stručnjaka...«* (2); *»...i da se razvija...«* (1)). Profesionalni razvoj uključuje utvrđivanje već postojećeg znanja i vještina te razvijanje novih.

4. Razmjena iskustva i profesionalna suradnja. Jedan od ciljeva supervizije je razmjena iskustava među kolegama te unapređenje profesionalne suradnje, a što su socijalne radnice opisale u ovom istraživanju. Analiza izjava pokazala je da sudionice opisuju važnost supervizije jer doprinosi boljem rješavanju problema na poslu kroz razgovor i razmjenu iskustava s kolegama (*»...da zajedno sa svojim kolegama mogu riješiti neki problem na poslu...«*(5); *»...čuti starije kolege kako rade...«* (8); *»...razgovor zajedno s kolegicama...«* (11)). Također se pokazalo da socijalne radnice opisuju doprinos supervizije zbog poboljšanja međuljudskih odnosa u radnoj sredini (*»... olakšava rad i pomaže da budemo još bolji i kvalitetniji jedni prema drugima...«* (7)). Dobiveni nalaz može se povezati s potrebom za timskom supervizijom u samoj ustanovi budući da sadržaj timske supervizije uključuje složenost odnosa koji se u timu razvijaju tijekom zajedničkog rada. Upravo se ciljevi timske supervizije odnose na poboljšanje ozračja u timu, povećanje suradnje, povećanje efikasnosti i kvalitete rada svih članova tima (Bezić, 2004.).

5. Unapređenje kvalitete rada s korisnicima. Prema izjavama socijalnih radnica supervizija doprinosi unapređenju te boljem i kvalitetnijem radu s korisnicima (*»... unaprijedili bi svoj rad s korisnicima...«* (1); *»...pa bi i korisnici bili zadovoljniji s dobivenom pomoći...«* (7); *»...pomaže da budemo još bolji i kvalitetniji s korisnicima...«* (3)). Bastaić (2007.) navodi da su rast i razvoj korisnika, djelatnika i supervizora glavni cilj supervizijskog procesa te da je supervizija prilika za preobraćaj svih uključenih u taj proces. U kontekstu navedenog, supervizija doprinosi većem zadovoljstvu supervizanata/stručnjaka, a što se odražava i na veće zadovoljstvo i kvalitetu u radu s korisnicima.

Iz navedenih rezultata vidljivo je da su unatoč nedostatku neposrednog iskustva sudjelovanja u superviziji, socijalne radnice zaposlene u domovima za starije i nemoćne osobe informirane i upoznate s određenjem i ciljem supervizije. Njihova razmišljanja se primarno temelje na teorijskom znanju koje imaju o superviziji. Dakle, prema definiciji socijalnih radnica u ovom istraživanju, supervizija je profesionalna pomoć stručnjacima u pomagačkim profesijama, usmjerena na suočavanje s profesionalnim stresom, unapređenje znanja, profesionalnu suradnju i razvoj, razmjenu iskustva te kvalitetniji rad s korisnicima. Suočavanje sa stresom odnosno

prevencija profesionalnog stresa jedan je od ciljeva supervizije koji su navele socijalne radnice u ovom istraživanju. Definicija supervizije u ovom istraživanju sukladna je i suvremenom određenju. Kao što se navodi u dokumentu ANSE »Supervision in Europe: A Working Paper²« (2006., prema Ajduković, 2007.) supervizija je oblik specifičnog profesionalnog vođenja, učenja i razvoja čiji je cilj osiguranje i razvoj kvalitetne komunikacije i suradnje u profesionalnom kontekstu. Supervizija nudi: pojašnjavanje provođenja profesionalnih zadataka, funkcija i uloga; razumijevanje složenih profesionalnih pitanja i sustava u kojima se odvija profesionalni rad; podršku u reflektiranju i procesu odlučivanja u vezi aktualnih profesionalnih pitanja; podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i sukobima; podršku i usmjeravanje procesa promjene; kreativna rješenja za nove profesionalne izazove; otkrivanje i proširivanje osobnih resursa; prevenciju nasilja na radnom mjestu i sagorijevanja na poslu. 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. Krajnji cilj je pružanje kvalitetnih usluga korisnicima.

Budući da socijalni rad sa starijim osobama ima svoje zahtjeve i specifičnosti (umiranje, bolest, nemoć korisnika), prevencija profesionalnog stresa predstavlja važan aspekt koji doprinosi kvalitetnijem radu i većem zadovoljstvu zaposlenika. Unapređenje znanja odnosno stjecanje novih znanja i vještina važan je cilj supervizije koji je prepoznat i u ovom istraživanju. Potreba za učenjem i stjecanjem novih znanja podudara se s konceptom cjeloživotnog učenja koje se posljednjih godina sve više naglašava. Suvremena zapadna društva suočena su s jedne strane s ubrzanim tehnološkim promjenama, a s druge demografskom činjenicom starenja stanovništva. U tom kontekstu, društveni rast, kompetitivnost na svjetskoj sceni te društveni standard ne ovise samo o ulaganjima u obrazovanje mladih generacija, već i o mogućnostima starijih generacija na prilagodbe i učinkovito suočavanje s ubrzanim društvenim promjenama. U posljednja dva desetljeća te su složene društvene potrebe opisane kao potreba za razvojem društva znanja i kao potreba za poticanjem cjeloživotnog učenja (Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.).

Rezultati ovog istraživanja pokazali su da socijalne radnice prepoznaju doprinos supervizije zbog bolje profesionalne suradnje i mogućnosti razmjene iskustava među kolegama. Pristup u skrbi za stariju osobu u domu za starije i nemoćne osobe je multidisciplinarni i timski te uključuje suradnju socijalnih radnika, medicinske sestre, radnog terapeuta, liječnika, itd. U tom su smislu razmjena iskustava i dobra profesionalna suradnja među kolegama važan činitelj zaštite koji štiti mentalno zdravlje i smanjuje negativne učinke profesionalnog stresa, odnosno pozi-

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

tivna radna okolina je činitelj zaštite u kontekstu profesionalnog stresa (Ogresta i Rusac, 2007.). Nadalje, supervizija doprinosi kvalitetnijem radu s korisnicima, što su opisale i prepoznale socijalne radnice u ovom istraživanju. Struka socijalnog rada je specifična jer korisnici znaju godinama ostati u sustavu i zapravo je teško procijeniti kakvi se rezultati postižu, osim svakodnevnog osjećaja je li postignuto baš sve što se moglo za korisnika. To je osobito izraženo u radu sa starijim osobama, konkretno u domovima za starije i nemoćne osobe.

ISKUSTVA SOCIJALNIH RADNIKA SA SUPERVIZIJOM

Drugo istraživačko pitanje odnosilo se na ispitivanje i opisivanje posrednih iskustava socijalnih radnika sa supervizijom te su dobivene dvije teme: (ne) sudjelovanje na supervizijskim konferencijama i radionicama, odgovornost za neodržavanje supervizije.

Sudjelovanje na supervizijskim radionicama i konferencijama

1. **Nedostatak financijskih sredstava.** U ovom istraživanju nedostatak financijskih sredstava opisan je kao razlog neposjećivanja i nesudjelovanja socijalnih radnica na supervizijskim konferencijama i radionicama (*»...problem su financije...« (7); »nema mogućnosti ići zbog financiranja...« (8); »...nije moguće sve financirati...« (10)*). Klobučar (2009.) navodi da će nedostatak novaca za superviziju i druge oblike stručnog usavršavanja, podrške i pomoći stručnim radnicima vjerojatno i u dogledno vrijeme biti naša stvarnost, no boljim rangiranjem prioriteta zajedno sa stručnim radnicima mogu se postići pomaci u korist supervizije ali i drugih oblika stručnog usavršavanja.

2. **Nedostupnost informacija.** Socijalne radnice u ovom istraživanju kao jedan od razloga neposjećivanja supervizijskih konferencija i radionica navode da nisu znale za održavanje (*»Nisam ni znala da je to bilo...« (5); »Pa nisam ni znala da su bile...« (9)*) te da im navedena mogućnost odnosno informacija nije predstavljena u ustanovi u kojoj rade (*»...ta mogućnost nije bila predstavljena i ponuđena od strane ustanova u kojima sam bila zaposlena...« (4); »...pa očito da do mene takva informacija nije nikada došla...« (7)*).

3. **Odgovornost nadređenih.** Kao razlog neposjećivanja supervizijskih konferencija i radionica, intervjuirane socijalne radnice navode odgovornost ravnatelja koji treba više okupljati zaposlenike i informirati ih o stručnim događanjima (*»...ravnatelj mora više nas okupljati i upoznavati s događanjima...« (11)*);

»...stvar je dobre volje ravnatelja i prioriteta koje on ili ona imaju...« (1); »...ravnatelj je taj koji procjenjuje i odlučuje...« (5)). Osim ravnatelja ustanove, socijalne radnice navode i odgovornost nadređenih iz Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi kao i odgovornost naležnog Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom (»...odgovornost je nadležnih iz grada i ministarstva...« (5); »...odgovornost je grada i ministarstva...« (7)).

4. **Osobna odgovornost.** U ovom istraživanju socijalne radnice navode da su i same odgovorne za nesudjelovanje na supervizijskim konferencijama i radionicama jer se nisu dovoljno interesirale o tome što se događa, dakle preuzimaju osobnu odgovornost za neinformiranje i nedovoljno raspitivanje oko održavanja supervizijskih konferencija i radionica (»...pa svih skupa i nas samih što se očito nismo dovoljno interesirale...« (7); »Moja je odgovornost da se nedovoljno raspitujem...« (11)). **Općenito, odgovornost** se može definirati kao odabir kojim preuzimamo potpunu osobnu odgovornost za svoje postupke, misli i osjećaje odnosno preuzimanje obveze i dužnosti u obavljanju posla.

Dobiveni nalazi pokazali su da socijalne radnice nemaju iskustvo sudjelovanja na supervizijskim radionicama i konferencijama, a kao razloge neposjećivanja navode nedostatak financijskih sredstava, ali i nedostupnost informacija o samom održavanju. Nalazi su pokazali da je odgovornost i na nadređenima, koji nisu prosljedili informaciju, ali i na samim socijalnim radnicama budući da se nisu raspitivale i interesirale o događanjima vezanim uz posao. U slučaju da ne postoji sustav internog komuniciranja odgovornost za to je gotovo isključivo na upravi, a izvršitelji mogu na njih malo ili nimalo utjecati. Ravnatelji su važna karika u prijenosu informacija. Oni svakodnevnim izravnim komunikacijama sa zaposlenicima moraju stvoriti klimu sigurnosti i zadovoljstva za zaposlenike i to jasno iskazanom brigom za ljude i na odgovarajući ih način nagrađivati, između ostaloga kvalitetnim informacijama. Devčić Jeras (2002.) navodi da neinformiranost dovodi do apatije, zbunjenosti i osjećaja izmanipuliranosti što je stvarna zapreka da se pojedinac u organizaciji osjeća humano, zadovoljno i dostojanstveno. To direktno šteti razvoju organizacije i njezinog poslovanja. Smatra se da neobaviještenost djelatnika otežava upravljanje i rukovođenje, smanjuje učinke i unosi nemir u međuljudske odnose, a objektivna informiranost stimulira radnike na zalaganje. Također, socijalne radnice u ovom istraživanju navode da bi osim ravnatelja ustanove, nadležno Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi kao i Gradski ured nadležan za domove u Zagrebu, trebali više podržavati i biti uključeni u organiziranje supervizijskih radionica i konferencija koje će biti svima dostupne i kako bi se stručnjacima omogućilo da su u koraku s promjenama.

Odgovornost za neodržavanje supervizije

1. **Odgovornost nadređenih.** Socijalne radnice u ovom istraživanju smatraju nadređene odgovornima za neodržavanje supervizije u domovima za starije i nemoćne osobe («...*mislim na nadređene uopće...*« (10); «...*to je odgovornost nadređenih...*« (11)). Navode da je odgovornost i na ravnatelju doma («*Odgovornost je na ravnatelju...*« (1); «*Organiziranje supervizije je odgovornost vodstva ustanove...*« (4); «*Odgovoran je ravnatelj...*« (5)), ali i na nadležnom Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi te Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom («*Gradski ured je odgovoran...*« (3); «*Grad i ministarstvo su odgovorni...*« (5); «*Poslodavac, gradski ured koji je nadležan pa i ministarstvo su odgovorni...*« (9)). Zanimljivo je da je na ovo pitanje odgovornost u potpunosti prebačena na nadređene. Pitanje je jesu li socijalne radnice ikada tražile od ravnatelja da im omogući superviziju i jesu li uopće o tome razgovarali. Naime, u pomagačkim strukama supervizija je važna komponenta rada i nepostojanje sustavno organizirane supervizije reflektira se ne samo na stručnjake već i na korisnike.

Kao što smo već navele, socijalne radnice koje su sudjelovale u ovom istraživanju nemaju neposrednog iskustva sa supervizijom, no kao što smo mogli uočiti iz njihovih iskaza, niti drugi djelatnici u njihovim ustanovama nemaju dostup superviziji. To nije specifičnost Grada Zagreba, već je karakteristično za cijelu Hrvatsku, da je u sustavu socijalne skrbi supervizija najmanje prisutna u ustanovama za starije i nemoćne osobe. Da je promjena u ovom području nužna, upućuju i podaci iz nama susjedne Republike Slovenije koje je provedeno na uzorku 65 socijalnih radnica i 45 glavnih medicinski sestara što je 60% svih zaposlenih na tim radnim mjestima u njihovim domovima za starije osobe. Čak je 71,3% socijalnih radnica i glavnih medicinski sestara imalo neposredno iskustvo sa supervizijom, a njih 25,9% je u trenutku istraživanja bilo uključeno u superviziju (Jeleč Kaker, 2011.). Ovi podaci također upućuju da bi i u nas osnivači, ministarstvo nadležno za stručni rad domova za starije i nemoćne osobe te rukovodne osobe trebale ozbiljno razmotriti načine uvođenje supervizije za stručne djelatnike.

MOTIVACIJA ZA SUPERVIZIJOM

Razlozi za uključivanjem u superviziju

Treće istraživačko pitanje odnosilo se na ispitivanje motivacije za supervizijom. Analizom odgovora utvrđeno je da su socijalne radnice motivirane za sudjelovanje u superviziji zbog brojnih poteškoća s kojima se susreću u radu sa starijim i nemoćnim osobama.

1. **Složene profesionalne situacije.** Socijalne radnice zaposlene u domovima za starije i nemoćne osobe svakodnevno se susreću sa specifičnim i složenim situacijama. Nedobrovoljni smještaj korisnika u dom jedna je od situacija koje socijalne radnice opisuju složenom te smatraju da bi supervizija bila potrebna i korisna (*»...radi se o starijoj gospođi koja je nedavno smještena u dom, ali to nije bila njena volja, već po nagovoru i odluci unuka koji je sklopio ugovor o uzdržavanju... dolazi... moleći nas da joj prekinemo smještaj u domu...« (1); »...imali smo jednu gospođu koja je smještena kod nas ali od samog početka je protiv te odluke...« (8)). Prema izjavama socijalnih radnica nesuradnja i optužbe od strane korisnika i njihovih obitelji predstavljaju složene situacije u kojima supervizija može pomoći (*»Vrlo često se dogodi da Vas prozivaju korisnici ili njihove obitelji, pa vas optuže za nešto...« (2); »...kada korisnici optužuju zaposlenike...« (3); »...obitelji ne žele uopće surađivati, smatraju da smo mi odgovorni za stariju osobu...« (7)).**

2. **Konfliktni međuljudski odnosi.** Kao primjer situacije na radnom mjestu za koju misle da je supervizija bila potrebna, socijalne radnice navode konfliktne situacije među korisnicima (*»...prilikom međusobnih razmirica korisnika...« (4); »...zatekne me korisnica koja se svađa sa cimericom zbog preglasne glazbe...« (11)).* Socijalne radnice opisuju da se u svakodnevnom radu događaju i konflikti s kolegama u smislu različitog mišljenja, prebacivanja odgovornosti i sl. (*»...kada npr. dolazi do mimoilaženja nas djelatnika...« (7); »...mi smo se počeli međusobno optuživati i prebacivati odgovornost...« (8)).* Konflikti su nužna pratnja različitosti među ljudima, njihove individualnosti, identiteta i osobnosti, a supervizija može pomoći u njihovom konstruktivnom rješavanju.

3. **Smrt korisnika.** Rad s umirućim osobama iznimno je stresan i na pomagačima ostavlja značajan trag. Sudionice ovog istraživanja opisuju da je smrt korisnika/ice u domu za njih stresna situacija te predstavlja razlog za uključivanjem u superviziju (*»...kada se desi smrt na stambenom dijelu i onda biti prisutan, otvoriti sobu... meni je to jako stresno...« (9); »...npr. kada imate bračni par i jedan umre... to je vrlo iscrpljujuće...« (5)).* Pomažuća zanimanja stresogena su zbog neposredne komunikacije s osobama koje trebaju tuđu pomoć, ali i zato što takva komunikacija uključuje neposredan odnos i uživljanje u emocionalna stanja i patnje drugih osoba ili raskorak između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomaganja (Ajduković i Ajduković, 1994.). Upravo navedeno dolazi do izražaja u radu s umirućim pacijentima/korisnicima što djeluje vrlo iscrpljujuće na pomagače.

4. **Posljedice profesionalnog stresa.** Sudionice ovog istraživanja opisuju neugodne osjećaje vezane uz posao koji obavljaju, npr. bespomoćnost, nemoć u odnosu na korisnika (*»...loše se osjećam, a ne mogu si pomoći... a jedino što osjećam je bespomoćnost...« (1); »...osjećala sam nemoć u poboljšanju odnosa pojedinih korisnika...« (4)).* Bespomoćnost se može definirati kao psihičko stanje

onoga koji je bespomoćan odnosno nemogućnost djelovanja u vlastitu korist i neučinkovitost u pokušajima djelovanja na okolinu. Iscrpljenost je također jedan od neugodnih osjećaja u profesionalnom radu koji socijalne radnice opisuju (»... to je vrlo iscrpljujuće...« (5); »...iscrpljeno i tu bi dobro došla supervizija...« (11)) ali i osjećaj nezadovoljstva (»...i sam budeš nesretan i nezadovoljan...« (9)), stres i nervozu vezano uz profesionalnu ulogu koju obavljaju (»...nervirati se...« (1); »...to su stresne situacije...« (2); »...nervozno...« (11)). Navedeni osjećaji mogu se javiti kao posljedica štetnih utjecaja okolnih faktora, tj. kao stanje velike psihičke napetosti koje socijalne radnice osjećaju u svakodnevnom radu. Također, socijalne radnice navode da ponekad imaju osjećaj neučinkovitosti ili nedjelotvornosti kada u radu s korisnicima ne postignu nikakav rezultat (»...kada s korisnicima ne postignete nikakav rezultat...« (9)), zbog čega osjećaju tugu kao odgovarajući odgovor prema izrečenom kontekstu (»...osjećam se tužno...« (5); »...tužna budem...« (10)). Opisani osjećaji mogu biti smetnja u radu te mogu smanjiti učinkovitost stručnjaka i konačno ugroziti njihovo mentalno zdravlje (Friščić, 2006.). Općenito, kod socijalnih radnika može doći do gubitka motivacije, zainteresiranosti i empatije za ljude kojima pomažu. Takve promjene ponašanja i odnosa prema radu s jedne strane štete socijalnim radnicima jer u njima izazivaju osjećaj nezadovoljstva onim što rade, ali i nezadovoljstva samih sobom. S druge strane, takvo ponašanje šteti i onima s kojima socijalni radnici rade, jer zbog njihove neučinkovitosti, potrebe korisnika ostaju nezadovoljene. Dobiveni nalaz može upućivati i na sagorijevanje na poslu koje je rezultat kroničnog profesionalnog stresa i prisutan je u pomažućim profesijama.

Kao je što je vidljivo iz rezultata, posao socijalnog radnika u domu za starije i nemoćne osobe ima svoje specifičnosti iz kojih onda proizlaze njihove profesionalne potrebe i razlozi za uključivanjem u superviziju. Naime, socijalni radnici u svakodnevnom su kontaktu sa starijim osobama - korisnicima doma, njihovim problemima, optužbama i međusobnim konfliktima koje treba rješavati. Kada se radi s ljudima općenito, pa tako i sa starijim osobama, često se javljaju sukobi među samim korisnicima i konflikti među stručnim djelatnicima te ponekad socijalni radnici ne znaju kako to riješiti i nositi se s time. Socijalne radnice navode da je zahtjevno raditi takav posao kada se nema s kime razgovarati i podijeliti profesionalne dileme, iskustva, zbog čega nemaju osjećaj profesionalnog razvoja već stagnacije na poslu. Socijalni radnici suočeni su s velikim brojem korisnika kojima je važno pružiti cjelovitu informaciju, pomoć i podršku te osigurati kvalitetan profesionalan pristup. Zbog takvog stanja, socijalni radnici su sve više u rascjepu između profesionalnog standarda djelatnosti i nemogućnosti pružanja cjelovite pomoći i usluge. Rezultati su pokazali da se konfliktne odnose ponekad jave i među zaposlenicima doma zbog različitih mišljenja, prebacivanja

odgovornosti te međusobnih optužbi. Potrebu za supervizijom socijalne radnice objašnjavaju time što se među stručnim djelatnicima uočava umor i opterećenost međusobnim odnosima korisnika, odnosima s osobljem, a posebno odnosima s obitelji i rodbinom korisnika koji su vrlo zahtjevni. Ventilacijom u nadziranoj atmosferi smanjila bi se potreba za ventilacijom i sukobima među osobljem, a koja nije kontrolirana i usmjerena je učenju novih vještina, načina nošenja i suočavanja s problemima.

Socijalne radnice navode da ponekad imaju teškoće s obiteljima koje ne žele surađivati i/ili optužuju socijalne radnike za nedovoljnu brigu odnosno skrb o starijoj osobi smještenoj u domu. Kada se govori o domu za starije i nemoćne osobe, socijalni radnik surađuje s obitelji korisnika ili osobama odgovornima za skrb o korisniku u razdoblju pripreme korisnika za boravak u ustanovi, njegova boravka, odlaska u bolnicu, otpusta i smrti korisnika. Također, članove obitelji, rodbinu i druge članove korisnikove socijalne mreže obavještava o socijalnom statusu korisnika, uočenim promjenama i potrebama. Socijalne radnice u ovom istraživanju navode da su teškoće u suradnji s obiteljima osobito izražene u situacijama nedobrovoljnog smještaja starije osobe u dom, a koje opisuju kao izrazito stresne zbog nemogućnosti da pomognu korisniku na način koji on/ona želi te bi u takvim situacijama supervizija mogla pomoći. Navode da suradnja s obitelji ponekad nije jednostavna jer obitelj ne želi uopće surađivati smatrajući pritom da je dom odnosno socijalni radnik u domu isključivo odgovoran za stariju osobu. I u drugim istraživanjima dobiveno je da su socijalni radnici percipirali obitelj kao jedan od izvora profesionalnog stresa, budući da često nailaze na teškoće u suradnji s obitelji, nerazumijevanje i/ili otpor te na taj način otežavaju posao socijalnog radnika (npr. Ogresta i Rusac, 2007.).

Jedna od specifičnosti rada s kojom se socijalni radnik u domu za starije i nemoćne osobe susreće je umiranje i smrt korisnika. Npr. situacija kada je bračni par u domu smješten duži niz godina i jedan umre, tada slijedi najčešće osamljivanje ovog drugog, povlačenje u sebe te završava depresijom pa i suicidalnim mislima. To je za socijalne radnike vrlo iscrpljujuće, stoga su važne dodatne vještine i znanja kako se nositi sa smrću korisnika ali i pružanja podrške preživjelom. Socijalni radnici zaposleni u domovima za starije i nemoćne osobe konstantno rade s osobama koje su u visokoj životnoj dobi, često s iznimno teškim, kroničnim bolestima i stalno u poziciji da im ne mogu konkretno pomoći, već starijoj osobi mogu samo olakšati njihovu pripremu za smrt koja je neizbježna. Duraković (2007.) navodi da se bojimo smrti jer imamo premalo iskustva s njome, pa se razvija strah od nepoznatog, a dodatna poteškoća javlja se i nedovoljnoj educiranosti stručnjaka o navedenoj temi. Socijalne radnice u ovom istraživanju navode da je i priopćavanje loših vijesti obitelji stresna situacija, a Duraković (2007.) naglašava potrebu za posebnim

obrazovanjem kada je u pitanju priopćavanje loših vijesti. Stalno izloženi neposrednoj i posrednoj traumatizaciji te osjećaju bespomoćnosti u pomagača se može razviti slabija koncentracija, nedostatak životnih interesa, poremećaj sna i prehrane i sl. Posljedice se mogu očitovati i u partnerskim odnosima, obitelji i prijateljskim vezama (Goldman, 2004.). Stoga su, osim specifičnih edukacija, potrebne stalne supervizije, grupe za podršku i međuprofesionalna solidarnost i razumijevanje.

Kao primjer situacije za koju navode da bi supervizija bila potrebna, socijalne radnice zaposlene u domu za starije i nemoćne osobe navode neugodne osjećaje vezane uz posao, kao što su nervoza, osjećaj bespomoćnosti, neučinkovitosti, osjećaj iscrpljenosti, nezadovoljstvo, a koji se javljaju kao rezultat prethodno spomenutih profesionalnih situacija i upućuju na potencijalno sagorijevanje na poslu. Neugodne emocije koje su opisale socijalne radnice ukazuje na potrebu uvođenja nekih oblika skrbi za mentalno zdravlje pomagača budući da smanjeno osobno postignuće može dovesti do negativnog *self* – koncepta, osjećaja nekompetentnosti, nervoze, ljutnje, napetosti, neadekvatnosti i neuspjeha, gubitka samopoštovanja ili čak pada u depresiju (Jenić, 2002.; Ogresta i Rusac, 2007.). Kada stručnjaci nakon određenog vremena postaju depresivni, nemotivirani za svoj posao, kada ne pronalaze zadovoljstva u poslu koji obavljaju, kada je prisutan negativan odnos prema korisnicima kojima nude pomoć, radu, organizaciji, kada je prisutno nesuglasje između zahtjeva posla na jednoj strani i sposobnosti stručnjaka da ih ispuni na drugoj, svakako se može govoriti o prisutnosti sagorijevanja na poslu (Jeleč Kaker, 2011.).

Očekivanja od supervizije i supervizora

Četvrto istraživačko pitanje odnosilo se na očekivanja socijalnih radnika od supervizije te su analizom odgovora dobivene dvije teme: očekivanja od supervizije i očekivanja od supervizora.

Očekivanja od supervizije

1. **Značaj i važnost osobnog i profesionalnog rasta i razvoja.** Briga o osobnom i profesionalnom rastu i razvoju jednako je u interesu kako samih pomagača tako i ljudi s kojima radimo. Razvoj integriranih obilježja i značajki pojedinca te njegov profesionalni razvoj zapravo su međusobno uvjetovani. Socijalne radnice u ovom istraživanju smatraju da je uključivanje u superviziju važno za stručnjake u pomažućim strukama (*»...sigurno bih se uključila... smatram*

izuzetno potrebnim za pomažuće struke...« (1)) te da je u radu s ljudima potrebno kontinuirano »raditi na sebi« (»Rado bih se uključila u superviziju jer treba raditi na sebi kontinuirano kada radit s ljudima, uvijek su neke nove situacije...« (2)). Socijalne radnice navode da bi se uključile u superviziju zbog stjecanja novog i utvrđivanja postojećeg znanja (»...kada bi netko organizirao, išla bih jer mislim da čovjek uči dok je živ, pogotovo kada radite s ljudima, uvijek vas iznenade nove situacije. Uvijek dobro dođe novo znanje i da utvrdite ono što već znate...« (3)) te zbog zbog razmjene iskustva s kolegama i bolje timske suradnje (»...zbog bolje timske suradnje čuti jedni druge...« (8)).

2. Prevencija profesionalnog stresa. Socijalne radnice iskazuju spremnost uključivanja u superviziju zbog prevencije stresnih situacija u radnom okruženju (»...zbog situacija koje su vrlo stresne za mene...« (9); »...zbog toga da smanjim stres na poslu...« (10); »...da se lakše nosim s nekim situacijama na poslu...« (11)). Upućivanje na načine smanjivanja profesionalnog stresa te kako se djelotvornije nositi sa stresom sastavni je dio podržavajućo-pomažuće funkcije supervizije. Supervizija stručnjacima pruža mogućnost da se proces rada pogleda drugim očima i preispita na nov način. Prevencija sindroma izgaranja, prije svega, podrazumijeva da se pojava profesionalnog stresa prepozna i uvaži. Zbog toga je nužan sustavan pristup prevenciji profesionalnog stresa. Krajnji cilj je zaštita mentalnog zdravlja samih pomagača, ali i adekvatna pomoć korisnicima koju može pružiti samo kompetentni profesionalac koji se u svom radu dobro osjeća. Općenito, briga sustava socijalne skrbi o mentalnom zdravlju socijalnih radnika, pridonijela bi boljim učincima u radu samih socijalnih radnika, a što bi, dugoročno gledano, dovelo do poboljšanja kvalitete rada socijalnih radnika i do napretka u razvoju sustava socijalne skrbi.

Analiza odgovora pokazala je da su socijalne radnice motivirane za sudjelovanje u superviziji zbog svijesti o važnosti i značaju osobnog i profesionalnog rasta i razvoja, a koja uključuje stjecanje novog i utvrđivanje postojećeg znanja, razmjenu iskustva s kolegama te potrebu za kontinuiranim radom na sebi. Polovina (2009.) opisuje kontinuirani profesionalni razvoj kao: 1) koncept kojim se obuhvaća unapređivanje profesionalnih vještina i znanja, 2) ključni mehanizam kroz koji se može regulirati i poboljšati profesionalni rad zaposleni, 3) participativni proces kroz koji profesionalac doprinosi vlastitom samoostvarenju.

Poznavanje vlastitog i profesionalnog sustava vrijednosti, kontinuiran rad na sebi, poznavanje zakonskih propisa i promjena te općenito permanentna edukacija omogućit će socijalnim radnicima da osvijeste postojeće dileme, stvore vlastiti stav u specifičnoj situaciji te da s više samopouzdanja zajedno s korisnikom pristupe rješavanju problema (Urbanc, 2001.). Nadalje, rezultati ovog istraživanja pokazali su da socijalne radnice navode potrebu za uključivanjem u superviziju radi lakšeg suočavanja sa stresnim situacijama na poslu, dakle u svrhu prevencije

profesionalnog stresa. Stručni djelatnici svakodnevno su izloženi visokoj razini profesionalnog stresa koja u konačnici može dovesti do sagorijevanja na poslu i zato iskazuju veliku potrebu za mjestom gdje mogu: postati svjesni svoje profesionalne uloge i odgovornosti, dobiti objektivno mišljenje, osigurati svoj profesionalni rast i razvoj, dobiti potporu, osigurati pozitivno okruženje, sudjelovati u otkrivanju i otklanjanju stresa nastalog zbog težine profesionalne uloge.

Očekivanja od supervizora

1. **Pomažuće profesije.** Pomažuće profesije su profesije koje su usmjerene na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema. Zajedničko im je da se odvijaju osobnim kontaktom osobe u nevolji i pomagača (Ajduković i Ajduković, 1994.). Dobiveni nalazi pokazuju da socijalne radnice zaposlene u domovima za starije i nemoćne osobe očekuju da supervizor bude iz pomažućih profesija: socijalni radnik, psiholog ili defektolog (*»...da je netko od pomažućih profesija...« (8); »...da je supervizor socijalni radnik...« (2); »...da je psiholog, socijalni radnik ili defektolog...« (5)*).

2. **Komunikacijske vještine.** Prema izjavama socijalnih radnica komunikacijske vještine su važno »oruđe« supervizora. Od supervizora se očekuju da bude komunikativan (*»...važno da je supervizor komunikativan...« (3); »...važna je komunikativnost...« (1)*), prije svega da zna slušati supervizante (*»...da zna slušati...« (5); »...važno je aktivno slušanje...« (8)*). Aktivno slušanje koje su navele socijalne radnice preduvjet je svake dobre, a pogotovo uspješne komunikacije. Ono se očituje u stalnom praćenju verbalnih i neverbalnih poruka, visokom stupnju koncentracije i odgovarajućim reakcijama koje će biti potvrda osobi da je pažljivo slušana i poticaj za nastavak i produbljivanje komunikacije. Također, socijalne radnice u ovom istraživanju očekuju da supervizor bude empatičan (*»...da je supervizor empatičan...« (3); »...da zna pokazati empatiju...« (1)*) i pristupačan (*»...da bude pristupačan...« (11)*). Lenneer-Axelsson i Thylefors (1982., prema Cajvert, 2001.) opisuju empatiju kao sposobnost uživanja, što znači da ljudi mogu davati podršku jedni drugima. Uz nečiju empatiju, izbjegne se osjećaj usamljenosti kad je čovjek obuzet teškim osjećajima i mislima odnosno empatija je jedini prilazni put psihičkom životu drugih ljudi. Međutim, kvalitetna komunikacija kao preduvjet mogućnosti provođenja supervizije uvjetovana je - osim samom vještinom komunikacije - iskustvom i mnogim drugim čimbenicima, kao što su radna okolina, uvjeti rada i sl.

3. **Neutralnost i povjerljivost.** Sudionice ovog istraživanja očekuju da supervizor bude neutralan odnosno da supervizor bude osoba koja nije zaposlena u domu (*»...da je supervizor neutralna osoba...« (2); »...da supervizor bude netko*

tko ne radi u domu...« (8). Kad se govori o neutralnoj odnosno nezavisnoj poziciji supervizora, podrazumijevamo to da supervizor nije u nadređenom odnosu prema supervizantima te da nije u podređenom odnosu u odnosu na službu ili organizacije za koju daje superviziju. Polazeći od toga, smatra se da je najbolje da supervizor nije djelatnik službe ili institucije u kojoj pruža supervizijske usluge (Ajduković, 2007.). Također, iz rezultata je vidljivo da socijalne radnice očekuju da supervizor bude osoba u koju će imati povjerenja (*»...važno mi je da imam povjerenje u supervizora...« (2); »...da je supervizor osoba u koju ću imati povjerenja...« (11); »...najvažnije mi je diskrecija...« (5).* Povjerljivost je planiran poželjan način postupanja s dobivenim informacijama ili odluka pojedinca da ih neće otkrivati ili raspravljati izvan supervizijskog konteksta niti suprotno dogovorenim pravilima (Cajvert, 2004.). Načelo povjerljivosti odnosi se najčešće na podatke povezne sa stručnim radom (podaci o korisniku i organizaciji).

4. Kompetencije kao pomagač. Kompetencije se definiraju kao skup povezanih znanja, vještina, stavova i drugih osobnih karakteristika koje utječu na kakvoću obavljanja poslova u određenom području rada (Kazija i Listeš, 2009.). Prema dobivenim nalazima, vidljivo je da socijalne radnice očekuju da supervizor ima stručno znanje iz pomagačkih djelatnosti (*»...da supervizor ima stručno znanje...« (2)*) te iskustvo rada kao pomagač (*»...višegodišnje iskustvo supervizora u pomagačkom poslu...« (4); »...važno je da supervizor ima profesionalno iskustvo kao pomagač...« (3).* Cohen i Lauren (1999., prema Žorga, 2009.) navode da kompetentno djelovanje stručnjaka pomažućih zanimanja uključuje tri osnovne komponente: percepciju (sposobnost opažanja korisnika), interpretaciju (sposobnost tumačenja opaženog) i intervenciju (sposobnost učinkovitog djelovanja). Isto to vrijedi i za supervizora kao stručnjaka u području pomažućih zanimanja.

5. Kompetencije kao supervizor. Analiza izjava pokazala je da socijalne radnice očekuju od supervizora da ima stručno znanje iz područja supervizije (*»...da bude educiran... da ima znanja o superviziji...« (11); »...znanja i vještine iz područja supervizije...« (4)*) kao i iskustvo rada u superviziji (*»...iskustvo rada u superviziji...« (1).*) Supervizor je stručnjak u tehnici i teoriji supervizije. Mora dobro poznavati načela grupnog rada i psihosocijalnog rada kroz vlastito iskustvo i teorijsko znanje. Također mora poznavati i metode poučavanja, no ne mora biti stručnjak u području rada supervizanata (Žic Grgat, 2004.). Supervizor vodi dijalog i nije nužno stručnjak u sadržaju supervizije, ne mora imati isto područje rada, ali mora biti ekspert u superviziji (Ajduković i Cajvert, 2001.). Prema Statutu Europske udruge supervizijskih nacionalnih udruga u Europi (*»Association of National Organisations for Supervision in Europe'«*), supervizori trebaju završiti specifičnu poslijediplomsku edukaciju bez obzira iz kojeg profesionalnog polja dolaze (Bokulić, 2003.).

Iz prethodno navedenih rezultata vidljivo je da socijalne radnice navode određena očekivanja od supervizora, prije svega da bude iz pomažućih profesija. Vezano uz kompetencije, komunikacijske vještine prepoznate su kao važan »alat« supervizora, prije svega aktivno slušanje, empatija, pristupačnost. Napan (1994.) smatra da je za djelotvoran rad socijalnih radnika potrebno posjedovati: psihičku stabilnost, humanost, stručnost, odgovornost, ljubaznost te komunikativnost. Sukladno tome, sudionice u ovom istraživanju opisuju navedene vještine važnim za supervizora. Noble i Irwin (2009.) navode da supervizija u socijalnom radu zrcali pomažuci odnos na način da se odnos sa supervizorom, kao i pomažuci odnos, temelji na povjerenju, podršci i empatiji, no bitno je znati da supervizija nije terapija. Polazeći od izomorfizma psihosocijalnog tretmana i supervizije, supervizor je model supervizantu kako voditi razgovor i kako stvarati odnos s korisnikom (Ajduković i Cajvert, 2001.). Socijalne radnice zaposlene u domovima za starije i nemoćne osobe opisuju važnost neutralnosti i povjerljivosti kod supervizora. Povjerljivost se prije svega odnosi na povjerenje u supervizora koje je preduvjet uspješne supervizije, ali i na povjerljivost sadržaja iznesenog u superviziji. Povjerljivost koje navode socijalne radnice u ovom istraživanju jedno je od najvažnijih i najčešće spominjanih etičkih načela budući da je poštovanje povjerljivosti ujedno i odraz profesionalnog ponašanja stručnjaka u nekom području (Yeeles, 2004.). Nadalje, socijalne radnice smatraju da supervizor, s jedne strane, mora imati kompetencije kao pomagač, a s druge strane, kompetencije kao supervizor. Ipak, treba naglasiti da iskustvo supervizora s područjem rada koje supervizira preporučljivo je jer će brže i bolje razumjeti probleme i poteškoće supervizanta, kontekst i okruženje u kojem djeluje, no nije nužno.

NEVOLJKOSTI VEZANE UZ SUPERVIZIJU

Razlozi nesudjelovanja u superviziji

Peto istraživačko pitanje odnosilo se na ispitivanje nevoljkosti vezanih za superviziju. Analizom odgovora dobivene su dvije teme: razlozi nesudjelovanja u superviziji te organizacija supervizije koja također može biti razlog nesudjelovanja socijalnih radnika u superviziji.

1. Nepovjerenje prema sudionicima i supervizoru. Nepovjerenje se može odrediti kao odnos u kojem se ne vjeruje, u kojem jedna strana drugoj ili dvije ili više strana međusobno ne prihvaćaju kao istinu ono što se tvrdi, ne prihvaćaju kao ispravan postupak drugoga bez provjeravanja unaprijed. Socijalne radnice u ovom istraživanju navode da postoje razlozi zbog kojih ne bi bile spremne sudjelovati u superviziji, a jedan od njih je nepovjerenje u supervizora i bojazan da se informacije

sa supervizije iznose izvan supervizijske grupe i/ili zlouporaba informacija (*»...Ne bih se uključila u superviziju kada ne bih imala povjerenja u supervizora, bojala bih se da iznosi neke stvari o kojima pričamo ili da koristi te informacije za nešto drugo...« (5); »...teško je razviti toliko povjerenja da ste sigurni da sve ostaje među vama u grupi...« (1)).*

2. Prisutnost nadređenih. Prisutnost nadređenih osoba u superviziji može biti ometajući faktor. Socijalne radnice u ovom istraživanju navode da prisutnost nadređenih osoba iz Gradskog ureda koji je nadležan za domove u Zagrebu (*»...da mi kažu da će biti neka osoba npr. iz grada koja je meni nadređena...« (3)*) predstavlja razlog zbog kojeg ne bi bile spremne uključiti se u superviziju. Nadalje, prisutnost ravnatelja opisana je kao razlog za nesudjelovanje u superviziji jer onemogućava iskren i otvoren razgovor (*»...Ne bih voljela da ravnatelj ustanove bude zajedno sa mnom u grupi, ne bih mogla otvoreno razgovarati...« (8); »...možda ne bi bilo ugodno da je šef prisutan, ipak bih bila zakočena i ne bih se možda otvorila i pričala što me muči...«(9); »...mislim da bi u tom slučaju bilo manje iskrenosti...« (10)) te stvara osjećaj nelagode (*»...Osjećala bih nelagodu uključiti se ukoliko bi bila prisutna moja nadređena osoba na radnom mjestu gdje ja radim...« (4); »...nije ugodno biti s ravnateljicom koja je vama nadređena...« (10)).* Iskustvo pokazuje da nije dobro u razvojno-integrativnoj superviziji imati kolege koji su u neposrednim odnosima nadređenosti odnosno podređenosti, tj. one čija je inače zadaća da procjenjuju ili vrednuju radni zadatak nekog od članova. Iznimka je timska supervizija (Ajduković, 2004.).*

Dakle, kao razloge nesudjelovanja u superviziji socijalne radnice navode nepovjerenje u kolege, ali i nepovjerenje u supervizora zbog čega se ne bi mogle opustiti i otvoreno razgovarati. Kao što je već navedeno, povjerenje je preduvjet razvijanja kvalitetnog odnosa i atmosfere kao i preduvjet za otvoreno iznošenje problemskih situacija. Socijalne radnice kao razlog nesudjelovanja navode i bojazan da se informacije sa supervizije iznose izvan supervizijske grupe i/ili zlouporaba informacija bilo da je riječ o supervizoru ili kolegama u supervizijskoj grupi. Prisutnost nadređenih, osobito ravnatelja u supervizijskoj grupi, socijalne radnice opisuju kao razlog nesudjelovanja u superviziji jer ne bi bile spremne otvoreno razgovarati.

Organizacija supervizije

1. Vrijeme održavanja. Vezano uz vrijeme održavanja supervizije, odgovori sudionica se razlikuju. Neke socijalne radnice navode da ne bi bile spremne uključiti se u superviziju ukoliko bi se održavala izvan radnog vremena (*»...supervizija se treba odvijati za vrijeme radnog vremena...« (2); »Sigurno za vrijeme*

radnog vremena jer svi imamo i druge obaveze, a i ovako često ostajemo na poslu i nakon radnog vremena...« (9)). Ipak, dvije sudionice smatraju da bi se supervizija trebala održavati izvan radnog vremena (*»...Ja bih izvan radnog vremena...« (5); »Supervizija se ne bi trebala odvijati za vrijeme radnog vremena već izvan njega...« (4)*). O tome kada će se održavati supervizija, na kojem mjestu, koliko će trajati i slična pitanja, supervizor dogovara sa supervizantima u okviru dogovora o radu koji je sastavni dio supervizije.

2. Mjesto održavanja. Za vrijeme održavanja supervizije treba sudionicima osigurati mogućnost potpuno neometanog rada. Socijalne radnice navode važnost neutralnog mjesta/prostora u kojem će se supervizija održavati (*»...mislim da se supervizija nikako ne bi smjela održavati tu u domu, već izvan doma, na nekom neutralnom mjestu...« (2); »...da se supervizija održava u posebnoj prostoriji...« (5)*). Ajduković (2004.) navodi da je najbolje da se grupa susreće na ugodnom i lako dostupnom mjestu koje je članovima neutralno i koje im omogućuje odmak od svakodnevice i predstavlja prostor koji je samo za superviziju.

3. Dobrovoljnost sudjelovanja. Dobrovoljnost se može odrediti kao svojstvo onoga što je dobrovoljno, čin slobodne odluke, bez prisile. Sudionice ovog istraživanja ističu važnost dobrovoljnog sudjelovanja u superviziji te da supervizija nije nametnuta od strane nadređenih osoba (*»...ne bih voljela da bude nametnuto od ravnatelja«; »...važno je da bude dobrovoljno, a ne nametnuto...« (1)*). Noble i Irwin (2009.) navode da je učinkovitost supervizije veća kada je uključenost supervizirane u supervizijski proces dobrovoljna i kada se temelji na njegovoj/njezinoj želji za unapređenjem znanja.

Iz dobivenih rezultata, vidljivo je da ukoliko bi se supervizija održavala izvan radnog vremena, socijalne radnice u ovom istraživanju ne bi bile spremne sudjelovati zbog privatnih obveza, ali i zato što i ovako često ostaju raditi i nakon radnog vremena, no ima i suprotnih razmišljanja da se supervizija treba održavati izvan radnog vremena. U dosadašnjim istraživanjima (npr. Klobučar, 2009.) pokazalo se da u pogledu najboljeg vremena za održavanje supervizije, misleći pri tome treba li se održavati u okviru radnog vremena ili u slobodno vrijeme, 60,5% ravnatelja centara za socijalnu skrb je za rješenje koje treba biti fleksibilno i ovisiti o mogućnostima. Za održavanje supervizije u radno vrijeme izjasnilo se 35,5% ravnatelja, a za održavanje supervizije u slobodno vrijeme izjasnilo se 2,6% ravnatelja. Nadalje, socijalne radnice u kontekstu organizacije supervizije navode važnost mjesta održavanja supervizijskih susreta jer u samom domu za starije i nemoćne osobe nije jednostavno osigurati da ne bude ometanja kao što su npr. kucanje i ulaženje korisnika, zvonjava telefona i slično. Ako nije moguće osigurati »neutralni« prostor za rad, potrebno je u nekoj od početnih faza problematizirati utjecaj održavanja mjesta supervizije na odnose u grupi. Također, socijalne

radnice smatraju da supervizija treba biti dobrovoljna, a ne nametnuta od strane nadređenih. Slobodno i željeno uključivanje u superviziju važna je dimenzija samoodređenja supervizanta. Njegova dobrovoljnost od posebnog je značaja za uspjeh supervizije budući da je ona proces u kojem su nužne motivacija i osobna uključenost (Yeeles, 2004.).

ZAKLJUČAK

Socijalnim radnicima u domovima za starije i nemoćne osobe na području Grada Zagreba nije osigurana supervizija unutar ustanova u kojima su zaposleni niti su djelatnici na odgovarajući način s njom upoznati. Stoga je cilj ovog istraživanja bio ispitati informiranost, posredna iskustva, motivaciju i očekivanja od supervizije socijalnih radnika zaposlenih u domovima za starije i nemoćne osobe. Temeljem provedene analize sadržaja, rezultati su pokazali da su socijalne radnice informirane i prepoznaju gotovo sve značajke supervizije kao profesionalne pomoći stručnjacima u pomagačkim strukama i imaju o njoj jasnu percepciju. Razlozi neposjećivanja supervizijskih radionica i konferencija su nedostatak financijskih sredstava, nedostupnost informacija, odgovornost nadređenih te osobna odgovornost. Nadalje, smatraju da je odgovornost za neodržavanje supervizije u domovima na nadređenima. Što se tiče očekivanja i motivacije za supervizijom, rezultati su pokazali da postoje različite profesionalne potrebe i razlozi za uključivanjem u superviziju kao što su smrt korisnika, nesuradnja i optužbe obitelji korisnika, neugodni osjećaji vezani uz posao. Zbog toga su socijalnim radnicama potrebna nova znanja i vještine, osobito u području prevencije profesionalnog stresa te bi uključivanje u superviziju doprinijelo osobnom i profesionalnom rastu i razvoju. Socijalne radnice navode da su razlozi zbog kojih ne bi bile spremne sudjelovati u superviziji nepovjerenje i prisutnost nadređenih. Nadalje, organizacija supervizije, konkretno vrijeme održavanja, mjesto održavanja i dobrovoljnost održavanja pokazali su se važnima jer mogu predstavljati moguće prepreke za uključivanje u superviziju. Socijalne radnice iskazale su jasna očekivanja od supervizora, prije svega da ima kompetencije kao pomagač i kompetencije kao supervizor, komunikacijske vještine te povjerljivost.

Polazeći od svega navedenog, nužno je uvesti superviziju socijalnih radnika koji rade u domovima za starije i nemoćne osobe. Pri tome treba pažljivo razmotriti načine njezine organizacije. Uvođenje supervizije u domove za starije i nemoćne osobe pravo je stručnjaka i profesionalni standard djelovanja, sastavni je dio stručnog usavršavanja i napredovanja socijalnih radnika te način osiguravanja kvalitete usluga.

LITERATURA

1. Ajduković, M. (2004). Određenje grupne supervizije. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 121-154.
2. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetni rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (2), 339-353.
3. Ajduković, M. & Ajduković, D. (1994). **Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Ajduković, M. & Cajvert, L. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 8 (2), 195-214.
5. Balloch, S., Pahl, J. & McLean, J. (1998). Working in the social services: Job satisfaction, stress and violence. **British Journal of Social Work**, 28, 329-350.
6. Bennett, P., Evans, R. & Tattersall, A. (1993). Stress and coping in social workers: A preliminary investigation. **British Journal of Social Work**, 23, 31-44.
7. Bastaić, Lj. (2007). Supervizija i interpersonalna biologija – kako supervizijski odnos mijenja supervizora i supervizanta? **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (2), 453-463.
8. Bezić, I. (2004). Timska supervizija. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 281-302.
9. Bokulić, Z. (2003). Supervizija, coaching i organizacioni razvoj. **Profit**, 9, 50-53.
10. Cajvert, L. (2001). **Kreativni prostor terapeuta: O superviziji**. Sarajevo: Svjetlost.
11. Cajvert, L. (2004). Prvi susret i dogovor o radu. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 155-178.
12. Devčić Jeras, A. (2002). **Interna komunikacija kao ključni poticaj za razvoj organizacije**. IV. hrvatska konferencija o kvaliteti Rovinj, 05.-08. studenog 2002. (sažeci radova). Preuzeto s: <http://kvaliteta.inet.hr/equality/prethodni/7/index.htm> (11.10.2009.).
13. Duraković, Z. (2007). **Gerijatrija - Medicina starije dobi**. Zagreb: C. T.-Poslovne informacije, d.o.o.

14. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u centru za socijalnu skrb Zagreb. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 13 (2), 347-370.
15. Goldman, A. (2004). **Skrb za umiruće dijete**. Oxford University Press.
16. Hsieh, H. F. & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. **Qualitative Health Research**, 15 (9), 1277-1288.
17. Ivery, J. M. (2008). Balancing priorities in gerontological social work. **The Gerontologist**, 48, 844-847.
18. Jeleč Kaker, D. (2011). **Profesionalno zadovoljstvo i sagorijevanje na poslu socijalnih radnika i medicinskih sestara u domovima za umirovljenike**. Doktorski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
19. Jenić, S. (2002). Izvori i neke relacije profesionalnog opterećenja i sagorijevanja djelatnika Centra Lug. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 1, 46-67.
20. Kazija, M. & Listeš, S. (2009). **Integrativna supervizija u odgoju i obrazovanju**. Zagreb: Agencija za odgoj i obrazovanje.
21. Klobučar, J. (2009). **Stavovi i percepcija potrebe za uvođenjem supervizije ravnatelja centara za socijalnu skrb**. Specijalistički rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
22. Kusturin, S. (2007). Supervizija – oblik pomoći profesionalcima. **Metodički ogleđi**, 14 (1), 37-48.
23. McCrae, R. R. (1984). Situational determinants of coping responses: Loss, threat, and challenge. **Journal of Personality and Social Psychology**, 46, 919-928.
24. Milovanović, M. (1995). **Socijalni rad u ustanovama socijalne zaštite**. Beograd: Udruženje stručnih radnika socijalne zaštite i Savez društva socijalnih Radnika Republike Srbije.
25. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (2009). **Statistička izvješća**. Zagreb: Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi. Preuzeto s:http://www.mzss.hr/hr/adresar_ustanova/ustanove_socijalne_skrbi/domovi_za_starije_i_nemocne_osobe_domovi_ciji_je_osnivač_zupanija (25. 09. 2009.).
26. Napan, K. (1994). **Kako djelotvorno raditi s ljudima**. Zagreb: Alinea.
27. Noble, C. & Irwin, J. (2009). Social work supervision: An exploration of the current challenges in a rapidly changing social, economic and political environment. **Journal of Social Work**, 9 (3), 345-358.
28. Ogresta, J. & Rusac, S. (2007). Izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika u psihijatriji. **Socijalna psihijatrija**, 35 (1), 3-12.

29. Pečjak, V. (2001). **Psihologija treće životne dobi**. Zagreb: Prosvjeta d.o.o.
30. Polovina, N. (2009). Model za analizu sustava implementacije supervizije u seektoru obrazovanja i socijalne zaštite društava u tranziciji. U: Ajduković, M. (ur.), **Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 101-158.
31. Savaya, R., Gardner, F. & Stange, D. (2011). Stressful Encounter with social work clients: A descriptive account based on critical incidence. **Social Work**, 56 (1), 63-71.
32. Tomek-Roksandić, S. & sur. (2007). Produljenje radnog vijeka po tržišnim načelima – izazov razvoja hrvatskog gospodarstva u 2007. godini. U: Jurčić, Lj., Jurišić, S., Mlinarević, M., Primorac, Ž. & Tipurić, D. (ur.), **Ekonomska politika Hrvatske u 2007. godini**. Zagreb: Inženjerski biro d.d., 397-414.
33. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 8 (2), 153–164.
34. Vizek Vidović, V. & Vlahović Štetić, V. (2007). Modeli učenja odraslih i profesionalni razvoj. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (2), 283-310.
35. Žic Grgat, B. (2004). Odnos supervizije i nadzora. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 59-76.
36. Žorga, S. (2009). Specifičnosti procesa učenja u superviziji. U: Ajduković, M. (ur.) **Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 7-40.
37. Yeeles, K. (2004). Etika u superviziji – međunarodna iskustva. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), **Supervizija u psihosocijalnom radu**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 77-120.

Silvia Rusac

Department of Social Work

Faculty of Law

University of Zagreb

MOTIVATION FOR SUPERVISION OF SOCIAL WORKERS IN RETIREMENT HOMES

SUMMARY

The aim of this qualitative research was to explore informedness, indirect experience, reluctance, motivation and expectations from supervision of social workers in retirement homes. The research has been conducted among 11 female social workers employed in retirement homes being representatives of all retirement homes in the City of Zagreb under the management of the City Office for Social Protection and People with Disabilities. The results have shown that social workers, although they lack direct experience of supervision conferences and workshops, are informed and recognise the purpose and aims of supervision as a professional help to professionals in caring professions. As reasons for not visiting supervision workshops and conferences they name the lack of financial resources and information, but also emphasise the responsibility of their superiors and their personal responsibilities. They consider superiors to be responsible for not performing supervision in retirement homes. Social workers have expressed their professional needs and reasons for joining supervision (for instance death of a client, uncooperativeness and accusations of clients' families, job-related unpleasant feelings) but also reasons for not being able to join supervision (for instance presence of their superiors, suspicion). They state that joining supervision would contribute to their professional development and prevention of professional stress. Also, the results have shown the importance of organisation of supervision (time and place of supervision, voluntary consent). Positive experience and willingness to join supervision suggest that there is room for organising supervision for social workers employed in retirement homes.

Key words: supervision, social worker, retirement homes

