

Davorka Forko, Centar za socijalnu skrb Zlatar Bistrica
dforko@socskrb.hr

Maja Laklija, Studijski centar socijalnog rada, Zagreb – Katedra za socijalni rad
Filozofskog fakulteta, Mostar

Izvorni znanstveni rad



Poželjna osobna i profesionalna obilježja supervizora iz perspektive supervizanata iz sustava socijalne skrbi

Sažetak

U radu su prikazani rezultati kvalitativnog istraživanja kojemu je cilj bio dobiti uvid u doživljaj važnosti osobnih i profesionalnih obilježja supervizora iz perspektive supervizanata koja mogu imati utjecaj na izbor supervizora, ali i na supervizijski proces te uopće uključivanje supervizanata u superviziju. U istraživanju je sudjelovalo šesnaest stručnih radnika zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi u Krapinsko-zagorskoj županiji. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua, a u obradi je korištena tematska analiza sadržaja. Intervjuirani supervizanti iznijeli su vlastito viđenje poželjnih i manje poželjnih osobnih i profesionalnih obilježja supervizora, te koje bi informacije o supervizoru voljeli saznati pri prvom predstavljanju supervizora. Govoreći o poželjnim osobinama supervizora supervizanti izdvajaju teme zrelosti supervizora, odnosa prema drugima, pojavnost, rod, obilježja glasa te njegov pozitivan stav. Poželjna profesionalna obilježja opisuju kroz teme posjedovanja obrazovanja iz supervizije, posjedovanje stručnih kompetencija, supervizijskog iskustva, komunikacijskih vještina, kroz poželjan stil komuniciranja, vještine upravljanja supervizijskim procesom, brigu supervizora za supervizante i odnos te usmjeravanje procesa rješavanja problemskih situacija. Doprinos ovog istraživanja je stjecanje uvida u promišljanja supervizanata o obilježjima supervizora u svrhu osvještavanja supervizora o važnosti osobnih i profesionalnih obilježja koje supervizor unosi u grupu, ali i bitnim elementima o kojima supervizor treba voditi računa pri predstavljanju supervizantima.

Gljučne riječi: supervizija, supervizor, osobna i profesionalna obilježja

Preferable personal and professional characteristics of the supervisors from the perspective of the supervised from social care system

Summary

The paper presents the results of qualitative research which aim was to gain insight into the experience of the importance of personal and professional characteristics of the supervisors from the perspective of the supervised, which may influence their choice of supervisors, but also on the supervisory process and general experts involvement in the supervised supervision. The study included sixteen professional workers employed in social welfare institutions in Krapinsko - Zagorska County. Data were collected by semi-structured interviews, and analyzed by thematic analysis. Interviewed experts presented their own view of desirable and less desirable personal and professional characteristics of supervisors, and brought out that information that they would like to find out through presentation of supervisors. When experts talk about the desirable characteristics of supervisors allocate the themes of the maturity of supervisors, relation to others, appearance, gender, characteristics of voice and positive attitude of supervisors. The desirable characteristics that describe the professional themes are education in supervision, possessing professional competencies, supervisory experience, communication skills, preferred communication style, management skills, care for the supervised and the relations and streamlining the process of resolving problem situations. The contribution of this research is to gain insight into the supervised reflection on the characteristics of supervisors in order to raise awareness about the importance of supervisors of personal and professional characteristics that supervisor entered the group, and the essential elements on which the supervisor should take into account when presenting the supervised.

Key words: supervision, supervisor, personal and professional characteristics

Uvod

Iako se ideje o potrebi uvođenja supervizije u djelatnost socijalnog rada kod nas javljaju još 70-ih godina prošlog stoljeća, na što ukazuje u svojoj knjizi, prvoj u ovom dijelu Europe posvećenoj superviziji u socijalnom radu, Smolić-Krković (1977) supervizija se u sustav socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj sustavno uvodi posljednjih petnaestak godina projektom „Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi“. Time je započelo organizirano educiranje supervizora i vođenja supervizijskih grupa za djelatnike sustava socijalne skrbi (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011). O važnosti supervizije u sustavu socijalne skrbi kao nužnom aspektu profesionalnog razvoja i osiguravanja kvalitete rada s korisnicima pišu mnogi autori (npr. Cajvert, 2001.; Čaćinović Vogrinčić, 2001.; Ajduković i Cajvert, 2004; UNDP, 2006.; Petak, 2007; Urbanc i Ajduković, 2010.; Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011., Ajduković i Laklija, 2014).

Zakon o socijalnoj skrbi („Narodne novine“, 157/13, 152/14 i 99/15) u članku 219 superviziju definira kao proces učenja, razvoja i metoda podrške stručnim radnicima koji im omogućava usvajanje novih znanja, razvijanje vještina, usvajanje profesionalnih i osobnih spoznaja kroz osobno iskustvo stručnog rada, u cilju poboljšanja kvalitete rada s korisnicima.

Čaćinović Vogrinčić (2001) navodi da je socijalnim radnicima potrebna supervizija u cilju dolaženja do novih i inovativnih rješenja u radu s pojedincima i obiteljima. Petak (2007) ističe superviziju kao imanentni dio profesionalnog života, a vidi ju kao mogućnost vidjeti više, biti slobodniji i učinkovitiji u traganju za odgovorima i promišljanju promjena koje preoblikuju profesionalni i osobni život stručnjaka u izvršavanju profesionalnih obveza u socijalnoj skrbi. I praksa i teorija ukazuju na važnost supervizije u području socijalne skrbi u cilju postizanja željenih ishoda u radu s korisnicima, ali i izgradnje koherentnog modela supervizije, profesionalnog razvoja stručnjaka, izgradnje objektivnog modela evaluacije i izvještavanja o ishodima (Hess, Kanak i Atkins, 2009). Mnogo je čimbenika koji utječu na procese u superviziji. Ti dosad nedovoljno istraženi čimbenici utječu na supervizijski odnos koji prema Sherryju (1991., prema Ajduković i Cajvert, 2004) može biti izrazito osjetljiv zbog različitih etičkih povreda. Između ostaloga, na supervizijski odnos utjecaj može imati i prvi dojam koji je supervizant stekao o supervizoru, je li ga sam birao ili su supervizijske grupe unaprijed oformljene, je li supervizor sam predstavio svoj način rada prije počinjanja rada u grupi i sl. Kaiser (1996, prema Tomić, 2011) kao glavne sastavnice supervizijskog odnosa navodi moć i autoritet; razumijevanje zajedničkog značenja i povjerenje. Nadalje Tomić (2011) ističe važnost utjecaja tema osobnih granica, važnosti jezika, koncepta suradnog odnosa, važnost komunikacije, osjećaja posramljenosti, empatije, važnost govorenja o sebi, konteksta i pitanja međukulturalnosti na supervizijske odnose. Prema Muse-Burke, Ladany i Deck (2000., prema Matic) za razvoj i održavanje djelotvornog supervizijskog

odnosa potrebni su tzv olakšavajući i poticajni uvjeti (npr. empatija, uvažavanje i konkretnost) koji osiguravaju uzajamno poštovanje i povjerenje, te omogućavaju inkorporiranje autentičnosti, konfrontiranja i neposrednosti u superviziju. Isti autori navode kako profesionalne kvalitete dobrog supervizora uključuju znanje i kompetenciju, široku bazu iskustva i profesionalnih perspektiva, izbor različitih tehnika i intervencija te težnju za profesionalnim razvojem supervizora kao reflektirajućeg praktičara. Cajvert (2004) navodi i važnost prepoznavanja dvostrukih odnosa u supervizijskoj grupi, nesvjesnih procesa u superviziji, povjerenja, odgovornost supervizanata i supervizora za supervizijski proces i ishod supervizije, odgovornost supervizora prema naručitelju supervizije kao moguće zapreke u razvijanju odnosa te procese u superviziji. Matić (2011) navodi kako nerazvijena praksa i mali broj supervizora, a time i nemogućnost supervizanata da izaberu supervizora koji bi im najbolje odgovarao, mogu biti izvor poteškoća i zapreka u uspostavi kvalitetnog supervizijskog odnosa.

Iako se danas sve više govori o superviziji, veliki dio zaposlenika u sustavu socijalne skrbi nije u nju uključen (UNDP, 2006), a razlozi neuključivanja su brojni. Objektivni razlozi odnose se na nedostupnost supervizije, a subjektivni proizlaze iz iskustva i/ili doživljaja supervizije potencijalnih supervizanata. Neki od razloga za neuključivanje odnose se na nedovoljna znanja o superviziji, netočne podatke o superviziji ili loš odnos prema osobi koja prezentira superviziju (Kusturin, 2011). Na tom tragu, u svom istraživanju Rusac (2011) se dotaknula očekivanja koja supervizanti imaju od supervizora, gdje su se kao neka od njih istaknule dobre komunikacijske vještine, neutralnost i povjerljivost, posjedovanje kompetencija i stručnog znanja iz pomagačkih djelatnosti te iz supervizije. Razlozi zbog kojih socijalni radnici ne sudjeluju u superviziji su nepovjerenje prema članovima supervizijske grupe i supervizoru te prisutnost njima nadređenih osoba (Rusac, 2011). Iz prikazanih rezultata zamjetno je da je sama osoba-supervizor (s obzirom na njezina/njegova osobna i profesionalna obilježja), supervizijski stil i sl.) jedan od čimbenika koji mogu biti motivatori ili inhibitori spremnosti pojedinog stručnjaka da se uključi u superviziju.

Do sada je provedeno više istraživanja o superviziji (npr. Kusturin, 2011.; Laklija i sur, 2011.; Rusac, 2011. i drugi) koja se uglavnom odnose na utvrđivanje dobiti od supervizije, informiranost o superviziji, potrebe za provođenjem supervizije te utvrđivanje smjernica za prezentaciju supervizije. Ti nam podaci nedovoljno govore o tome kako supervizanti doživljavaju supervizora te o važnosti koju pridaju percipiranim osobnim i profesionalnim obilježjima supervizora, a koja mogu utjecati na supervizante pri izboru supervizora, ali i na sam supervizijski proces te uopće na uključivanje supervizanata u superviziju. U nastavku rada bit će dan kraći prikaz dosadašnjih istraživanja u području obilježja supervizora, supervizijskih stilova te sadržaja predstavljanja supervizora supervizantima koji mogu manje ili više odgovarati očekivanjima supervizanata od supervizora.

Obilježja supervizora

Obilježja supervizora, ali i supervizanta prema Cicak (2011) imaju važan utjecaj na kvalitetu njihovog odnosa. Ista autorica među glavnim obilježjima spominje sociodemografska obilježja, artikulirana i nesvjesna očekivanja, profesionalna, politička, sociološka i filozofska uvjerenja, predrasude i stereotipno ophođenje, komunikacijski stil, supervizijski stil te osobne kvalitete supervizora. Nadalje, Cajvert (2001) ističe važost supervizorova unutarnjeg svijeta i procesa koji nastaju u kontaktu sa supervizantima a manifestiraju se u području projekcija, projektivnih identifikacija, rezonanci, indukcija, protuprijenosa i paralelnih procesa te koji utječu na proces supervizije i doživljaj odnosa svih sudionika supervizije.

Osobne i profesionalne karakteristike supervizora trebaju biti integrirane, a važno je da se supervizor trajno usavršava putem reflektiranja vlastitog iskustva, kao i kontinuiranim radom na sebi (Matić, 2011). Cjeloživotno učenje zagovara i Brookfield (1986., prema Tuđa-Družinec, 2011) navodeći da se stečena znanja, vještine i razumijevanje trebaju upotpunjavati novim spoznajama i iskustvom te unositi u osobni i/ili profesionalni život.

Kada govorimo o osobnim obilježjima supervizora, utjecaj na ponašanje supervizora i supervizijski odnos mogu imati i vrijednosti koje supervizor zagovara. Iako su vrijednosti relativno trajne, procesom preispitivanja određenih vrijednosti može doći do njihove promjene. Stoga možemo zaključiti da u supervizijskom procesu sustav vrijednosti supervizora može imati utjecaj na supervizanta (ali i obrnuto). Cicak (2011) spominje važnost vrijednosti te ističe kako supervizor i supervizant uspostavljaju osobni suradni odnos koji obilježavaju podrška, povjerljivost, otvorenost, bliskost i osjetljivost, a treba se odvijati unutar jasnog vrijednosnog okvira.

Cohena i Laufera (1999., prema Žorga 2009) smatraju da stručnjak može kompetentno djelovati ako su obuhvaćena sljedeća tri područja: percepcija (koja podrazumijeva sposobnost opažanja klijenta), interpretacija (odnosno sposobnost tumačenja tih opažanja), te intervencija (odnosno poduzimanje učinkovite akcije slijedom naprijed navedenih dvaju koraka). Hawkins i Shohet (2000., prema Žorga, 2009) spominju još i empatiju, razumijevanje, bezuvjetno pozitivno prihvaćanje, kongruentnost, autentičnost, toplinu, prilagodljivost, znatiželju i otvorenost kao kvalitete „idealnog“ supervizora. Halloway (1995.; prema Žorga, 2009) nabraja pet činitelja koje smatra povezanima sa supervizorovim učinkom: stručno iskustvo u području psihološkog savjetovanja i supervizije, teorijsko usmjerenje, uloge koje supervizor ima, kulturalne osobine (npr. spol, nacionalnost, religija, osobne vrijednosti) i samoprezentacija. Žorga (2009) među osobinama „idealnih“ supervizora nabraja: znanje i iskustvo u vođenju; iskustvo u usmjeravanju drugih prema učenju; sposobnost osposobljavanja ljudi za praktični rad; pružanja željene podrške; iskustvo u komunikaciji i sposobnost istodobnog korištenja stručnog znanja i stručnog iskustva. Bez obzira na to što se mnogo autora

bavilo osobinama „idealnog“ supervizora, neki od njih (Žorga, 2009) smatraju da je riječ o mitu te da savršeni stručnjak ne postoji već možemo govoriti o „dovoljno dobrom“ supervizoru za kojega je važno da stalno radi na sebi, da ima viziju o tome kakav bi želio biti i što bi želio promijeniti. Kobolt i Žižak (2007., prema Cicak 2011) navode da je svaki pojedinac jedinstven upravo po osobinama koje posjeduje, prednostima i ograničenjima, kontekstu života, iskustvu i vrijednostima te osobnoj i profesionalnoj povijesti.

Međutim, kada promišljamo o doživljaju obilježja supervizora iz perspektive supervizanta, ne smije se zanemariti činjenica da njihov doživljaj obilježja supervizora može biti i rezultat predrasuda supervizanta. Naime, svjesne ili nesvjesne, predrasude koje supervizanti imaju prema supervizoru mogu itekako utjecati na njihov odnos i sam supervizijski proces. Predrasude možemo promatrati kao uglavnom negativne stavove prema nekoj osobi ili osobama kao i pretjerane i neopravdane generalizacije vezane uz te osobe (Petz, 2001). Dakle, postoji mogućnost da supervizanti unaprijed zaključuju i donose sudove o supervizoru, a bez dovoljno informacija o njemu. One su stečene, dakle učimo ih kao i mnoge druge stvari (npr. supervizant može imati predrasude o supervizoru na osnovi onoga što mu je rekao drugi supervizant koji je već imao iskustvo sudjelovanja u grupi tog supervizora). Može se reći da se, bez obzira na to jesmo li predrasuda svjesni ili ne, nerijetko nađemo u situaciji da procjenjujemo druge na osnovi njihovih karakteristika. Feasey (2002., prema Ajduković i Cajvert, 2004) smatra da zapravo najviše što možemo učiniti jest raditi na osvještavanju vlastitih predrasuda. Prepoznaje li supervizor vlastite predrasude i to kako njihovo postojanje utječe na njegove intervencije postaje etičko pitanje (Ajduković i Cajvert, 2004).

Supervizijski stil i predstavljanje supervizora

Uzmemo li u obzir sve do sada izloženo u radu (osobine ličnosti, osobna i profesionalna obilježja, predrasude i dr.), svaki supervizor razvija vlastiti stil vođenja supervizije. Čak i unutar jednog modela supervizije (npr. razvojno-intergrativnog) supervizori mogu odabrati različite teorijske podloge, metode rada, ali se razlikuju i po vlastitim osobinama, radnom iskustvu, edukacijama koje su prošli. Sukladno tome, Cajvert (2001) superviziju između ostaloga doživljava i kao prostor u kojemu supervizor u sebi, kao i supervizant, nalazi ono što je jedinstveno za njega, svoj vlastiti stil. To sve može imati utjecaj na grupnu dinamiku i ishode supervizijskog rada (Kusturin, 2007). Lasklija i suradnice (2011) bavile su se istraživanjem o supervizijskom stilu i komunikacijskim procesima u superviziji iz perspektive supervizora. Nastojale su doznati koje vještine i znanja supervizori smatraju neophodnima te kako doživljavaju vlastiti komunikacijski stil u superviziji. Pri tome su zaključile kako „svaki supervizor u svoj rad unosi dio svog životnog iskustva, sustava vrijednosti i osobnog stila na koje se nadograđuje obrazovanje

iz različitih psihoterapijskih pravaca kao i edukacija za supervizora. Integracijom tih elemenata supervizori razvijaju svoj specifičan supervizorski stil“ (Laklija i sur., 2011.: 366). Kada govorimo o supervizijskom stilu važno je reći da je riječ o jasno određujućem i konzistentnom sklopu ponašanja, tehnika i stavova koje supervizori primjenjuju u svojoj praksi (Spence i sur., 2001). Rezultati istraživanja Laklija i sur. (2011) ukazuju na vještine koje supervizori smatraju važnima za svoj rad: a) vođenje grupnih procesa, b) komunikacijske vještine (pri tome naročito ističu aktivno slušanje), c) empatija, d) uspostava kvalitetnog odnosa sa supervizantima, e) održavanje koncentracije, f) postavljanje pitanja i vođenje dijaloga, g) samopraćenje, h) korištenje metafora te i) konfrontiranje.

Komunikacija ovisi o nizu čimbenika, a neki od njih su ispravno funkcioniranje naših osjetila (vida, sluha), sposobnosti usmjeravanja na govornika, percepciji, sposobnosti zadržavanja informacija, način na koji se izražavamo, zaključujemo i odlučujemo. Iako je važno sve ono što izražavamo riječima, velikim je dijelom komunikacija neverbalna (glasnoćom, ritmom i tempom govora, izrazom lica, gestama, pokretima, stavom i položajem tijela, kontaktom očima i nizom drugih znakova) (Urbanc, 2006). Urbanc (2006) navodi da u neverbalnu komunikaciju možemo svrstati i samu pojavu supervizora npr. izbor odjeće koju nosi, frizura koju ima.

Ajduković i Cajvert (2004) navode da je supervizor odgovoran za svoju kompetentnost kroz ulaganje u vlastita znanja, vještine i iskustvo. Za kompetentnost supervizora važna je njegova emocionalna stabilnost, što znači da neka osobna kriza ili trauma može utjecati na njegov rad. Zato supervizor treba pratiti vlastito emocionalno stanje i biti svjestan njegovog utjecaja na proces supervizije, te polaziti metasuperviziju.

Kao što svaki supervizor ima vlastiti stil i način vođenja supervizije, tako ima i svoj osobni način predstavljanja supervizijskoj grupi (Ajduković i Cajvert, 2004) „*Predstavljanje supervizora podrazumijeva čin kad supervizor i supervizijska grupa kratko prezentiraju svoja profesionalna iskustva, teorijsko polazište i edukaciju, kao i iskustva iz supervizije*“ (Cajvert, 2004.:156). Prije predstavljanja samog supervizora važno je da grupa predstavi sebe i svoja očekivanja, čime se smanjuje mogućnost opterećeni članova grupe supervizorovim modelom supervizije ili njegovim očekivanjima. Pritom supervizor može davati upute o tome što bi htio da svaki član grupe iznese. Također je dobro da predstavljanje bude u vidu dijaloga – supervizor postavlja pitanja o temama koje ga zanimaju, a supervizant odgovara. Cajvert (2001) razlikuje tri cilja predstavljanja: (1) Predstavljanje kao pomoć u odluci hoće li supervizor prihvatiti superviziju; (2) Upoznavanje svakog člana grupe i njegovih osobnih mogućnosti u radu; (3) Predstavljanje je početak koji omogućuje razvijanje povjerljivosti i prisnosti u odnosu s grupom, što je važan temelj za daljnje ozračje u grupi. Cajvert (2004) smatra da je pri prvom susretu važno da grupa sazna informacije o supervizorovim iskustvima u davanju supervizije, modelu supervizije, teorijskoj usmjerenosti i pogledu na superviziju.

Cilj i istraživačka pitanja

Cilj istraživanja je dobiti uvid u doživljaj osobnih i profesionalnih obilježja supervizora iz perspektive supervizanata.

U skladu s općim ciljem istraživanja postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

Kojim obilježjima supervizora supervizanti pridaju važnost u superviziji pri izboru supervizora te uopće uključivanju u superviziju?

Koje informacije supervizanti očekuju da dobiju od supervizora pri njegovom predstavljanju supervizantima?

Metodologija

Sudionici istraživanja

Da bismo došli do relevantnih podataka provedeno je deskriptivno kvalitativno istraživanje na prigodnom uzorku od šesnaest sudionika (N=16) koji su zaposleni u ustanovama socijalne skrbi na području Krapinsko-zagorske županije. Njih četrnaest zaposleno je u Centrima za socijalnu skrb, dok dvije sudionice obavljaju dužnost ravnatelja ustanove socijalne skrbi. Jedan sudionik istraživanja je po struci profesor psihologije a ostali su socijalni radnici. Tri sudionika istraživanja muškog su spola. Raspon dobi sudionika kreće se od 27 do 64 godine. Raspon radnog staža sudionika kreće se od 3 do 33 godine. Svi sudionici imaju iskustvo sudjelovanja u supervizijskim grupama. Njih deset je sudjelovalo u radu jedne supervizijske grupe, pet u radu dviju, dok jedan sudionik ima iskustvo sudjelovanja u triju supervizijskih grup.

Postupak prikupljanja podataka

Prije početka istraživanja pismenim putem od ravnatelja/ravnateljice ustanova socijalne skrbi zatražena je dozvola za provođenje istraživanja kao i informacija o njihovim djelatnicima s iskustvom sudjelovanja u supervizijskoj grupi. Svaki sudionik je, nakon odobrenja ravnatelja ustanova, posebno kontaktiran i zamoljen za suradnju. Sudionicima je objašnjen cilj i svrha provođenja istraživanja te im se zajamčila povjerljivost i anonimnost podataka. Svi sudionici istraživanja upoznati su s mogućnošću odbijanja sudjelovanja u istraživanju, te odustajanja od sudjelovanja u njemu u svakom trenutku istraživanja. Sudjelovanje stručnjaka u provođenju intervjua ovisilo je o njihovoj dobrovoljnosti te pristanku ravnatelja ustanove da se u vrijeme radnog vremena provede intervju sa sudionicima na njihovim radnim mjestima. Sudionici su pitani za dozvolu za snimanje razgovora diktafonom. Prosječno trajanje intervjua bilo je oko 40 minuta.

Metoda prikupljanja i analiza podataka

U skladu s ciljem istraživanja, korišten je kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka korištena je metoda polustrukturiranog intervjua, a pri analizi prikupljenih odgovora induktivna tematska analiza zbog njene „otvorenosti“ prema perspektivi sudionika. Korišten je semantički pristup, koji podrazumijeva identifikaciju tema tek na površini značenja podataka bez traženja značenja „iza“ ili „ispod“ onoga što je sudionik istraživanja rekao (Miroslavljević, 2015). Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua. Polustrukturirani intervjui sastojao se od 13 pitanja (predložak pitanja za vođenje intervjua nalazi se u prilogu) uz četiri pitanja o osobnim podacima sudionika. Metoda polustrukturiranog intervjua odabrana je zbog fleksibilnosti u prikupljanju podataka, kao i zbog lakšeg dolaženja do sudionika s obzirom na njihove obveze, ali i teritorijalnu raspršenost. Naime, iako intervjui ima zadanu strukturu pitanja koja će biti postavljena svim sudionicima istraživanja, on s druge strane dozvoljava kreiranje i postavljanje pitanja koja nastaju kao rezultat sadržaja koji sugovornik iznosi (Gillham, 2005). Polustrukturirani intervjui se provodio sa svakim sudionikom zasebno prema unaprijed pripremljenim pitanjima (Prilog 1). Intervjui je provodila socijalna radnica s višegodišnjim iskustvom rada u CZSS-u, polaznica specijalističkog studija iz Supervizije u psihosocijalnom radu pri Studijskom centru socijalnog rada, Pravnog fakulteta u Zagrebu. U obradi podataka je korištena analiza tematskog okvira, s obzirom da je tema unaprijed određena, te je ona bila „okvir“ za prikupljanje i analizu kvalitativne građe. Izradili su se pisani zapisi razgovora iz snimljenih audio zapisa, koji su se podvrgli kvalitativnoj analizi. Analitički proces uključuje pet faza: upoznavanje s građom, definiranje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija (Srivastava i Thomson, 2009).

Rezultati i rasprava

Rezultati su prikazani kroz dva tematska područja: 1) obilježja supervizora kojima supervizanti pridaju važnost pri izboru supervizora; 2) informacije koje su supervizantima važne da ih dobiju od supervizora pri njegovom predstavljanju. Navedena tematska područja obuhvaćaju specifične teme koje su opisane kroz podteme koje će se u daljnjem tekstu nadopuniti izjavama sudionika istraživanja.

Obilježja supervizora kojima supervizanti pridaju važnost

Na pitanja o obilježjima kojima supervizanti pridaju važnost, većinu odgovora možemo svrstati u dvije teme: a) osobna i b) profesionalna obilježja supervizora. Iako su osobne i profesionalne karakteristike supervizora u ovom radu razdijeljene radi preglednijeg

prikaza, one su prema Matić (2011) integrirane te se nadovezuju na trajno usavršavanje, reflektiranje vlastitog iskustva, učenje i rad na sebi. Međusobnu uvjetovanost tih obilježja zagovara i Ajduković (2009) koja navodi kako profesionalni razvoj može biti rezultat osobnog razvoja pojedinca. Johner (2006., prema Cicak, 2011) smatra da osobne vrijednosti stručnjaka utječu na njegovo profesionalno ponašanje, a nastajanje sukoba može biti rezultat njihove neusklađenosti.

Među **osobnim obilježjima supervizora** sudionici su istaknuli: **a) zrelost supervizora**, kroz promišljanja vezana uz njegovu dob („...preferiram mlađe osobe...“(2), „...da je osoba srednjih godina.“(1,4,7), „To mora biti osoba starija od 30 godina...“(5) „...da je starija osoba.“(7,9)); te životno iskustvo („...supervizor bi trebao imati životno iskustvo...“(4, 5, 9 i 16). Iz odgovora može se zaključiti da supervizanti prednost daju zrelijem supervizoru, povezujući dob sa životnim, radnim i supervizijskim iskustvom.

b) odnos prema drugima Sudionici smatraju da je važno da je supervizor: otvoren („...da je otvorena osoba...“(2,4,9,10,11,14)); komunikativan („...komunikativan...“(1,4,8,9)); empatičan („...empatičan“(2,3,4,8,9,11,14,15)); ljubazan („...ljubaznost...“(8) i „...srdačan...“(9)); iskren („...da je iskren...“(2)); dobronamjeran („...dobronamjernost...“(9)); strpljiv („...strpljivost...“(10 i 16)); tolerantan („...tolerancija...“(11)); prirodan („...prirodnost...“(9,16)); blag („...blagih pokreta tijela i blagog izrazra lica...“(10); odgovoran („...da je odgovoran...“(2)); pristupačan („...pristupačan...“(2,11)), ostavlja umirujući dojam na druge („...da djeluje umirujuće...“(5), „...da je opušten...“(13)), koji je uravnotežen („...uravnotežen...“(9)); stalozhen („...stalozhen...“(10)); autoritativan („...autoritativan...“(12), „...da ima autoritet...“(14)) te asertivan („...asertivan...“(10,16)).

c) Vezano za **pojavnost supervizora** većina sudionika odgovara da im tjelesna obilježja nisu bitna („Fizički izgled supervizora nije mi bitan...“(1,2,6,7,9,11,12,13,14 i 16)) no neke sudionike bi odbila debljina („...odbila bi me debljina...“(4) te iscrpljenost supervizora („...da ne djeluje iscrpljeno.“(3)). Kada govore o pojavnosti supervizora, sudionici govore o stilu odijevanja koji kod njega preferiraju („...volim supervizore koji se ležernije odijevaju.“(2); „...da ne nosi štikle...“(4); „...ne bih voljela da nosi odijelo...“(4); „...da je casual izgleda...“(5); „...smetao bi me pankerski stil odijevanja...“(7); „...jednostavno obučen i uređen...“(8); „...prikladno obučena osoba, da nije u sportskoj odjeći, ležeran izgled.“(13)). Sudionici ističu da im je važan uredan i pristojan izgled supervizora („...uredan i pristojnog izgleda...“(7), „...uredne vanjštine...“(10)), umjerena šminka („...umjerena šminka...“(3); „...da se ne šminka pretjerano...“(4)) te da supervizor nema piercing („...da nema piercing...“(5));

d) Sudionici uglavnom ne prave **spolnu/rodnu razliku** između ženskog i muškog supervizora („Spol mi nije bitan...“(4,5,7,10 i 15)), dok samo jedan sudionik smatra da je poželjnije da supervizor bude osoba ženskog spola („...preferiram ženske supervizore...“(2)),

e) navode **ton i boju glasa** („...voljela bih da nema iritantan glas.“(3) i „...da je umirujućeg tona glasa...“(10)). Prema odgovorima možemo zaključiti kako ne preferiraju supervizore koji po nekim svojim osobnim

i pojavnim karakteristikama odstupaju od većine ljudi te **f) pozitivan stav tj. odnos prema životu** vedar („...veseo...“ (2), „...vedar...“ (6 i 14), „biti dobro raspoložen.“ (8), „...upotreba smiješka...“ (3, 14)); optimističan („Optimizam.“ (14), „...pozitivan stav prema ljudima...“ (10, 12)); humorističan pristup („ima smisao za humor“ (11), „...humorističan pristup...“ (12)).

Među **profesionalnim obilježjima** sudionici izdvajaju sljedeće: **a) Posjedovanje obrazovanja iz supervizije.** Sudionicima je važno da je supervizor educiran („...da ima znanja iz supervizije...“ (1,4,5,7,10, 11,12, 14); „...završene specijalizacije za supervizora...“ (16)); **b) Posjedovanje stručnih kompetencija** („...profesionalnost, kompetentnost...“ (2), „...stručnost...“ (3 i 11), „...da se vidi njegova stručnost...“ (14)); da ima široki opseg znanja („...imati općenito široka znanja iz različitih područja...“ (9, 14, 16) „...imati znanja iz psihologije...“ (4,9); „...imati znanja iz sustava socijalne skrbi...“ (12), „Volio bih da je srodne profesije.“ (15)); da je po profesiji socijalni radnik („...po zanimanju socijalni radnik...“ (1,2), „...uvijek bih odabrala socijalnog radnika supervizora...“ (7)), da ima radno iskustvo („...da je osoba s radnim iskustvom...“ (4, 5, 9)) te posjeduje vještine poučavanja („...razvijene vještine poučavanja...“ (2), „...zna prenijeti znanja i vještine...“ (6)). Kada govore o kompetenciji sudionici ukazuju na važnost postojanja formalnog obrazovanja, stručnog znanja što prema Cicak (2011) pripada u etičku obvezu supervizora i nužno je za kvalitetan i uspješan rad. **c) Postojanje supervizijskog iskustva** supervizanti također smatraju važnim obilježjem supervizora („...s barem nešto iskustva sa supervizijom...“ (2,5), „...da je već bila u ulozi supervizora i supervizanta.“ (13), „...s nekoliko godina iskustva u vođenju supervizije...“ (15)). **d) Razvijene komunikacijske vještine**, pod čime smatraju razvijene vještine aktivnog slušanja za vrijeme iznošenja supervizijskog pitanja („...da ne prekida supervizanta dok govori...“ (1, 15); „...da zna slušati članove grupe te izabrati pravilnu reakciju kada je to potrebno...“ (4); „...pravovremeno postavljati pitanja...“ (5); „...zna prepoznati kada je netko spreman govoriti, a kada ga se treba pustiti na miru.“ (15) „...aktivno slušati...“ (5, 13); „...znati slušati, gledati i osjećati svoje članove...“ (14)), da je supervizor jasan i precizan u izražavanju vlastitog mišljenja („...jasno izraziti vlastito mišljenje...“ (4), „...preciznost u izražavanju...“ (6)); da zna uskladiti verbalnu i neverbalnu komunikaciju („...usklađenost verbalnog i neverbalnog...“ (9)); **e) Stil komuniciranja** također je prepoznat kao bitno obilježje supervizora. Supervizanti se izjašnjavaju kako bi supervizor trebao koristiti umjerenu jačinu glasa („...da ne viče...“ (5)); govoriti odmjereno i ne prebrzo („...da nije brzoplet, prebrz...“ (5)); uspostavljati kontakt očima („...da gleda u oči...“ (14)); pristupačan („...treba biti pristupačan...“ (1, 11)); biti dinamičan („...dinamičan...“ (6)); koristiti kreativne tehnike („...da je kreativan...“ (1) i „...da koristi razne „igrice“...“ (13)); biti prilagodljiv („...prilagodljivost, fleksibilnost...“ (2)); nenametljiv („...nenametljiv...“ (4, 14, 15)); usmjeravajući („...usmjeravajući...“ (15)), koristiti poziciju neznanja („...ide iz pozicije neznanja...“ (10)), biti objektivan („...objektivno komentira izjave supervizanata...“ (7), „...objektivno prosuđivati...“ (16)), te pružati osjećaj sigurnosti

(„...sigurnost...“ (3)); f) Posjedovati **vještine upravljanja supervizijskim procesom**, kao što su: a) vještine i znanja upravljanja/vođenja (i „...ima sposobnost vođenja...“ (2), „...da ima vještine i znanja za upravljanje radom...“ (4), „...ima vještine vođenja grupe i grupnog rada...“ (4,6,10)); b) poštivanje diskrecije („...da poštuje diskreciju, članove i njihovu vlastitu spremnost na angažman...“ (13), „Očekujem da je supervizor pouzdan.“ (1) i „...povjerljivost...“ (2 i 12)); c) ne kritizira („...da me ne kritizira...“ (5)); d) poznavanje grupne dinamike („...treba znati o grupi i grupnim procesima...“ (4,6), „...zadužen je i brine se za grupnu dinamiku...“ (11)); e) praćenje supervizanata („...da prati supervizante i reagira kada je potrebno.“ (11)); f) organizacijske sposobnosti („...da organizira prostor i vrijeme održavanja supervizije.“ (11)); g) davanje primjera/modela rada („...da ću od njega preuzeti osobine koje će mi dati vlastitim primjerom.“ (7)); h) usmjeravanje rada grupe („...da usmjerava na temu razgovora...“ (1, 2, 4, 10, 12); „...da usmjerava rad grupe kada stvari izmaknu kontroli, da vraća supervizante na smisao i bit problema...“ (15)); te poticanje članova na izražavanje („...poticati članove grupe da se izraze...“ (6, 14) „...da potiče grupu na aktivnost...“ (13)); g) **Briga za supervizante i odnos**, pri čemu izdvajaju: a) brigu za jednak angažman svih supervizanata („...da svi sudionici dođu do izražaja te svatko dobije priliku iznijeti što misli...“ (1,11), „...da prekida one koji govore previše...“ (1); „...ograničiti one koji puno pričaju, omogućiti članovima da u jednakoj mjeri iznose svoja mišljenja...“ (5); „...da pazi da svatko podjednako govori...“ (15)); b) poštovanje i uvažavanje svakog supervizanta („...osjetljiv na individualne razlike kod supervizanata...“ (2), „...uvažavati svakog supervizanta...“ (10), „...poštivati svačije mišljenje...“ (4), c) vođenje računa o granicama supervizanta („...da zna odrediti granice u radu, kada će se i koliko izložiti te da ih nitko ne požuruje ili traži brzo rješavanje neke situacije...“ (1)), d) neinzistiranje na odgovoru („...ne inzistirati na odgovoru...“ (3)), e) razumijevanje supervizanata („...da me razumije.“ (2,3,6,9,10), „...da me pokuša shvatiti...“ (4)), f) davanje podrške („...očekujem da mi da podršku...“ (4, 12), „...podrška u radu...“ (5)), g) izostanak vrijeđanja („...ne vrijeđa...“ (10)). h) pomoć u osvještavanju potencijala supervizanata („Pomoć u osvještavanju mojih vlastitih potencijala“ (2)); i) jednako ophođenje prema supervizantima u grupi („...da se prema svima odnosi jednako...“ (4)); j) davanje supervizantima prostora za razvoj („...da mi da prostor da se razvijam.“ (10)); k) pravovremeno reagiranje („Očekujem da reagira pravovremeno...“ (7)); l) kontinuirano praćenje rada grupe („... da prati rad grupe, da je prisutan u svakom trenutku...“ (7)); m) izostanak predrasuda („...da nije sklon predrasudama...“ (10)); m) uvažavanje različitosti („...da me uvažava...“ (3); „...uvažava razlike u mišljenjima...“ (4), „...uvažavanje različitosti u razmišljanjima i osobnostima.“ (13)) te n) ravnopravan odnos s članovima grupe („...da ne pametuje i ne uzdiže iznad supervizanta...“ (1), „Da je jednaki član grupe, čovjek od krvi i mesa.“ (15)); h) Supervizantima je bitno da supervizor, radi **olakšanja procesa razrješavanja problemske situacije**, a) postavlja dodatna pitanja („... postavljati potpitanja koja prate ono što govorim...“ (5); „...postavljati puno pitanja...“ (13)

i „...postavlja pitanja koja vode da se problemi lakše razumiju...“ (15), b) potiče supervizante na međusobno postavljanje pitanja („...potiče članove da si oni međusobno postavljaju pitanja...“ (13)), c) olakšava proces iznošenja problemske situacije („...olakšati proces iznošenja situacije...“ (2)), d) potiče shvaćanje problema ne generalizirajući („...pokuša shvatiti problem bez generaliziranja...“ (2)); e) potiče grupu na raspravu („...poticati grupu na raspravu...“ (13)). f) pomaže u promišljanju strategije rješavanja problema („...da mi da prijedloge o načinu na koji mogu riješiti problem.“ (4); „...da mi pomogne kod pronalaska rješenja problema...“ (5); „...da daje svoje prijedloge za rješavanje problema.“ (8); „...drugačiji osvrt na rješavanje problema...“ (12), „...usmjeravanje prema pronalasku rješenja.“ (16)); g) daje povratne informacije supervizantima („...za svakog člana supervizijske grupe iznijeti objektivno mišljenje...“ (7) i „...dati povratnu informaciju o mojoj diskusiji u grupi...“ (7), h) prati rad („...da nas prati u radu...“ (8), „...usredotočenost...“ (16) te i) reflektira („...treba reflektirati...“ (14)) kako bi kroz podršku i pomoć supervizora opažali svoje iskustvo i analizirali ga zadržavajući pri tome distancu prema tom iskustvu.

Među osobnim obilježjima supervizora koje supervizanti smatraju nepoželjnim izdvojila su se sljedeća : a) **Nepoželjne osobine ličnosti**, koje se očituju kao: arogancija („Ne volim aroganciju...“ (1,8)), „pravljenje važnim“ („kada se supervizor pravi važan, kao da sve zna...“ (9)), hvalisavost („...hvalisavost.“ (10)), superiornost („...superiornost.“ (16)), naglost („Naglost.“ (10)), autoritativnost („Autoritativnost.“ (14)), agresivnost („Ne bih volio da je agresivan.“ (10,15)), netolerantnost („Netolerancija.“ (11)), prevelika opuštenost („...preflegmatičnost...“ (4)), nametljivost („Nametljivost“ (16)), nepovjerljivost („...kada bi supervizor bio nepovjerljiv...“ (15)) i popustljivost („...popustljivost...“ (3)) b) **Nezainteresiranost za procese** („...kada ostavlja dojam da mu je svejedno što se događa...“ (4)), c) **Neprikladan izgled** („...neprikladan izgled...“ (7)) te d) **Nezdrave navike** („Ne bih voljela da je pušač.“ (4))

Među profesionalna obilježja supervizora koje supervizanti smatraju nepoželjnim svrstali smo: a) **Nepoželjna ponašanja u komunikaciji sa supervizantom**: sugeriranje („...da sugerira...“ (2)), generaliziranje („...generalizira...“ (2), „...sklonost generaliziranju i donošenju zaključaka i sudova...“ (14)), osuđivanje („...da osuđuje...“ (2)), inzistiranje na temi ili odgovoru („Inzistiranje na temi ili odgovoru.“ (3), „Inzistiranje na sadržaju koji grupa odbija.“ (6)), kritiziranje („Ne volim kada supervizor stalno kritizira.“ (5)), moraliziranje („...moraliziranje...“ (11)), vrijeđanje („...da me vrijeđa...“ (12)), omalovažavanje („...da me omalovažava...“ (12)), umanjivanje problema („...da banalizira problem...“ (12)), neuvažavanje tuđih mišljenja („...da ne uvažava tuđa mišljenja...“ (13)), neosjetljivost („...neosjetljivost na tuđe osjećaje, probleme i stajališta.“ (14)). b) **Nepripremljenost za superviziju** „...da se ne pripremi za superviziju, odnosno ne pripremi o čemu će se razgovarati u grupi.“ (13)). c) **Nejednak odnos prema supervizantima** koji uključuje pravljenje razlike među supervizantima („...da radi razlike među supervizantima.“ (2)),

preferiranje nekog supervizanta („...*da jednog sudionika preferira više od drugih.*“ (12)) te nejednaku posvećenost supervizantima („...*ne posvećuje se svima u jednakoj mjeri.*“ (12)). **d) Nepoželjni obrasci komunikacije.** U dijelu verbalne komunikacija upadanje u riječ („...*neprimjereno ponašanje tijekom supervizije npr. upadanje u riječ.*“ (1,2,7,8,12,13)), nerazgovijetan govor („*Nerazgovijetan govor.*“ (4)), korištenje glasnog tona/vikanje („...*kada supervizor jačim tonom govori da nešto nisam dobro napravila.*“ (5); „...*vikanje.*“ (8)). U dijelu nepoželjne neverbalne komunikacije navode hihotanje („...*neprimjereno ponašanje tijekom supervizije npr. hihotanje.*“ (1)), kolutanje očima („...*kolutanje ili preokretanje očima za vrijeme supervizije.*“ (1); „...*pokazivanje neprimjerenih neverbalnih znakova npr. koluta očima dok pričam.*“ (11)). Neusklađenost verbalne i neverbalne komunikacije („...*kada ne zna uskladiti verbalnu i neverbalnu komunikaciju.*“ (4)). **e) nepridržavanje dogovorenih termina**, što se odnosi na kašnjenje na susrete („...*kašnjenje na susrete.*“ (11)) i odgađanje susreta („...*odgađanje susreta.*“ (11)).

Standardi ponašanja, jednako kao glas, govor i pokret, obilježavaju i određuju ličnost. Način na koji se supervizor ponaša i ophodi sa supervizantima može predstavljati most, ali i prepreku u komunikaciji. Zanimljivi su navodi sudionika da osoba koja ima određeni broj godina radnog i životnog iskustva može kvalitetnije udovoljiti zahtjevima supervizije. Komunikacijski i odnosni aspekt jednako je tako važan te se spominje u gotovo svim aspektima procesa supervizijskog rada. Pristupačnost i umjeren govor supervizoru omogućava da ga se sluša, a konstruktivna kritika ne doživi na negativan način. No isto tako je poželjno da se tijekom rada supervizijske grupe razvije podržavajuća, ali i kritička povratna informacija, koja može biti svojevrsni izazov, jer može povrijediti supervizanta u fokusu. To se ipak neće dogoditi ako su se u grupi razvili djelotvorni obrasci ponašanja (Ajduković, 2004) koji su istaknuti u izjavama sudionika istraživanja. Ajduković (2004) upozorava kako je upravo dobar prikaz slučaja nužan za proces supervizije ne bi li supervizor, supervizant i članovi grupe došli do zajedničkog razumijevanja slučaja. Pri tome supervizor treba ponuditi smjernice o načinu prikaza slučaja, s obzirom da članovi supervizijske grupe mogu imati nedoumice o tome.

Kako svaki pojedinac ima i pozitivna i negativna obilježja, svjesnost supervizora upravo o vlastitim negativnim obilježjima važna je da bi ih mogli kontrolirati u radu sa supervizantima. Razgovor o tim manje poželjnim karakteristikama i obilježjima, odnosile se one na npr. osobine ličnosti, nepoželjnu verbalnu komunikaciju ili loše organizacijske sposobnosti, može se iskoristiti i kroz supervizijski rad, a vlastitim primjerom supervizor može osvijestiti i naučiti supervizante kako da razmišljaju o svojim negativnim obilježjima te rade na njima na vlastito zadovoljstvo i zadovoljstvo korisnika. Dakle, postojanje uvida i kritičnost prema vlastitom ponašanju pomaže supervizoru da negativne osobine zamijeni ponašanjem koje neće naštetiti supervizantu te će se on u supervizijskom odnosu osjećati zadovoljno. Nadalje, stvaranje odnosa

poštovanja između supervizora i supervizanta preduvjet je da supervizant dobro podnese konfrontaciju s neugodnim činjenicama te s određenom dozom konstruktivne ljutnje na sebe pokrene promjenu. Isto možemo primijeniti i na supervizore u kontekstu metasupervizije.

Način predstavljanja supervizora iz perspektive supervizanata

Unutar ovog tematskog područja analiziraju se odgovori sudionika ovog istraživanja na pitanja što bi sve supervizanti voljeli saznati o supervizoru prije nego što krenu raditi u supervizijskoj grupi. Cajvert (2004) navodi kako u prvom supervizijskom susretu supervizor dobiva informaciju o grupi i njezinim očekivanjima. No prvi susret bitan je i za grupu, jer članovi mogu nešto doznati o supervizoru i njegovim iskustvima.

Što bi sve supervizanti željeli saznati o supervizoru slijedi u analizi njihovih odgovora kroz teme: **a) Osobno predstavljanje.** Većini je sudionika važno da se supervizor osobno predstavi a) imenom i prezimenom („Kao i kod svakog upoznavanja reći osobne podatke o sebi...”(1, 13); „Trebao bi reći svoje osobne podatke - ime i prezime, godine...”(2, 14); „Trebao se predstaviti imenom i prezimenom.”(4,6,7, 8, 9, 11) te b) metaforički opiše svoje osobine („...trebao bi na metaforički način opisati sebe, svoje osobine...”(13)).; **b) Podaci o privatnom životu,** obiteljskom statusu supervizora („...reći možda čak nešto iz privatnog života, vezano uz obitelj, roditeljstvo”(14); „...reći nešto o obitelji (ne puno, tek toliko da ga doživim kao čovjeka sa svojim problemima i zahtjevima kao i sebe samu...”(16)) te interesima (“...sklonosti, aktivnosti npr. sport...”(14)); **c) Podaci o supervizorovu radnom mjestu** („Reći podatke o mjestu rada...”(1); „...radno mjesto...”(2,4,7); „...reći mjesto zaposlenja...”(11)); **d) Podaci o radnom iskustvu.** Sudionicima je važno da im supervizor u predstavljanju navede podatke o radnom iskustvu („...reći podatke o iskustvu u struci...”(1,2); „...reći nešto vezano uz radno iskustvo...”(5,9,11,16); „Mora grupu upoznati s prethodnim radnim iskustvom.”(15)). **e) Predstavljanje s aspekta profesije.** Sudionicima je kod supervizorova predstavljanja važno: a) njegovo obrazovanje („Reći nešto vezano uz obrazovanje...”(5), „...nabrojati edukacije koje je prošao...”(8)); b) profesija („...navesti struku...”(7) i „...struka...”(9) te c) profesionalne kompetencije („Opisati svoje profesionalne kompetencije...”(16)). **f) Predstavljanje kompetentnosti za vođenje supervizije.** Navesti jesu li educirani za provođenje supervizije („...trebao bi reći da li je educiran za provođenje supervizije...”(2) i „...supervizijske kvalifikacije...”(14)), opisati dosadašnje supervizijsko iskustvo („...navesti iskustvo u superviziji...”(2); „...iskustva sa supervizijom...”(4); „Koliko dugo vremena vodi superviziju i kakva ima praktična iskustva sa supervizijom.”(10); „...reći ima li iskustva sa supervizijom, kao supervizor i supervizant, te da li je imao negativna iskustva sa supervizijom...”(11); „...reći svoja iskustva u uvođenju supervizije...”(12)). **g) Supervizantima je važno da supervizor predstavi superviziju** („...objasniti s vlastitog gledišta pojam supervizije.”(5);

„...na jednostavan način predstaviti superviziju...“(8, 9); „...reći nešto osnovno o superviziji.“(11,12)). **h) Iznošenje očekivanja od supervizanata** („...trebao bi reći što očekuje od supervizanata...“(2); „Reći koja očekivanja ima od grupe...“(5, 13); „Važno mi je da me upozna s vlastitim očekivanjima...“(15)). **i) Predstavljanje osobnog stila rada** supervizanti bi također željeli saznati u samom predstavljanju supervizora („...trebao bi mi reći njegov stil rada...“(2, 4); „...objasniti način rada...“(5,11); „Da nas upozna s načinom rada i tehnikama koje koristi.“(7); „...važno mi je da me upozna s načinom rada i metodama koje koristi.“(15)). **j) Definiranje pravila grupe** sudionici opisuju kao „...dogovor oko grupnih pravila...“(4) i „Važno mi je da postavi pravila grupe, naročito povjerenje.“(15)).

Sudionici su dobro upoznati sa sadržajem supervizije. Prepoznaju važnost definiranja grupih pravila kako bi se olakšao nastavak rada u grupi. Cajvert (2004) ističe važnost dogovora o strukturi, formi i sadržaju rada, koji može biti različit za svaku supervizijsku grupu zavisno od cilja i mogućnosti supervizije. Tako Cajvert (2004) navodi da supervizor treba supervizijskoj grupi predstaviti svoja profesionalna iskustva, teorijsko polazište, edukacije i iskustva iz supervizije. Saznanja o očekivanjima članova od supervizije i supervizora te njihovim iskustvima važna su kako bi supervizor doznao može li im udovoljiti i prihvatiti rad u takvoj grupi. Načinom na koji vodi dijalog, postavlja pitanja i daje odgovore supervizor ujedno prezentira svoj model supervizije. Iako su mnogi autori (npr. Cajvert, 2004., Kusturin, 2011) govorili o predstavljanju supervizora te se više-manje slažu kako predstavljanje ovisi o teorijskoj usmjerenosti supervizora i osobnom modelu, do sada nismo pronašli autora koji govori o važnosti iznošenja podataka o supervizorovu privatnom životu (obitelj, hobiji i sl...). Kakav utjecaj može imati privatni život supervizora na njegov izbor može biti tema nekog novog istraživanja, a i zanimljivo bi bilo doznati što takvi podaci predstavljaju supervizantima u samom radu grupe.

Zaključna razmatranja

Govoreći o poželjnim obilježjima supervizora supervizanti obuhvaćeni ovim istraživanjem među osobnim obilježjima izdvajaju osobne karakteristike supervizora pod kojima misle da je supervizor zrela osoba srednjih godina te da ima određenog životnog iskustva. Izdvajaju niz obilježja koje bi voljeli da supervizor posjeduje (otvoren, komunikativan, empatičan, ljubazan, iskren, dobronamjeran, strpljiv, tolerantan, prirodan, blag, odgovoran, pristupačan itd.), što će zasigurno predstavljati izazov svakom supervizoru. Iako navode da im tjelesni izgled supervizora nije bitan kada govore o njegovoj pojavnosti neki sudionici preferiraju ležerni stil odijevanja te urednost. Spol supervizora većini sudionika nije presudan. Poželjna profesionalna obilježja opisuju kroz završeno obrazovanje iz supervizije, postojanje stručnih kompetencija, kao i supervizijskog iskustva, razvijene komunikacijske vještine, poželjan stil komuniciranja,

vještine upravljanja supervizijskim procesom, brigu supervizora za supervizante i odnos te posjedovanje vještina usmjeravanja procesa rješavanja problemske situacije. Neki sudionici vide važnim da supervizor zna sve o njihovu poslu, da je po profesiji socijalni radnik, te to smatraju presudnim za razumijevanje i pomaganje u procesu rješavanja problema. Iskustvo u vođenju supervizije i educiranost također su obilježja kojima pridaju važnost. Analizom odgovora sudionika pokazalo se da bi supervizanti, sudionici ovog istraživanja voljeli da ih supervizor aktivno sluša, da govori umjerenim tonom glasa, da je objektivan, opušten, pristupačan, ljubazan, sa smislom za humor itd. Takvo ponašanje smatraju nužnim da bi se mogli otvoriti i da bi ostvarili svoja očekivanja.

Niz je obilježja koja sudionici ne bi voljeli kod supervizora (arogancija, naglost, hvalisavost, agresivnost, nametljivost, superiornost...). Nezainteresiranost, nepripremljenost, nepoželjne tjelesne osobine (neprikladan izgled) kao i nezdrave navike supervizantima se također čine odbojnim. Da je supervizantima komunikacija sa supervizorom važna, vidi se po tome što i u negativnim osobinama ističu nepoželjna ponašanja supervizora prema supervizantu. Pri tome izdvajamo sugeriranje, generaliziranje, osuđivanje, kritiziranje, moraliziranje, vrijeđanje i neosjetljivost. Nadalje, od supervizora ne očekuju da je taj koji sve zna, nego da je upravo osjetljiv na razlike i poštuje individualni pristup. Očito je da su supervizanti prilikom prethodnih iskustava osjetili nejednako postupanje supervizora prema supervizantima, jer su to izdvojili kao negativno ponašanje. Upadanje u riječ, nerazgovjetan govor i vikanje ne smatraju primjerenima kao i kašnjenje na susrete ili njihovo odgađanje. Smeta im i neprimjerena neverbalna komunikacija (hihotanje, kolutanje očima).

Supervizantima je važno da prilikom izbora supervizora i prije samog početka rada supervizijske grupe imaju osnovne informacije o supervizoru. Od imena i prezimena, podataka o radnom mjestu i iskustvu, obrazovanju, edukacijama, pa do osnovnih podataka o privatnom životu (obitelj, hobiji...). Na prvom sastanku voljeli bi od supervizora čuti kakvo je njegovo viđenje supervizije, što očekuje od supervizanta te kakav mu je stil rada. To je očekivano, budući da su upravo ti podaci važni kod izbora supervizora i uspješnog nastavka rada supervizijske grupe te mogu ublažiti ili otkloniti eventualne otpore supervizantata koji stvorene zbog određenih predrasuda prema supervizoru ili samoj superviziji.

Kako je u uvodu spomenuto, više autora je isticalo postojanje svjesnih ili nesvjesnih predrasuda supervizora i supervizantata u supervizijskom procesu, koe su vidljive i u rezultatima dobivenima ovim istraživanjem. Iako je otklonjena mogućnost poopćavanja rezultata istraživanja, što i nije namjera kvalitativnog istraživanja (mali broj sudionika, pojedini kodovi generirani su na osnovi odgovora jednog sudionika) na osnovi dobivenih rezultata može se postaviti pitanje, koje, između ostalih, može biti tema nekih drugih istraživanja u ovom području, a koje glasi: zašto je pojedinim supervizantima iz sustva socijalne skrbi važno da je supervizor npr. zrelije dobi ili određene profesije i sl.?

Znači li to da mlađi supervizori nisu spremni za vođenje supervizije ili da supervizor psiholog može slabije razumjeti supervizanta socijalnog radnika i obrnuto ili da supervizorica neće moći dobro vladati metodama i tehnikama u superviziji samo zato jer je našminkana, pretila ili alternativnog stila?

Zaključno, pomagači u sustavu socijalne skrbi upoznati su sa značenjem supervizije i ulogom koju u tom procesu imaju supervizor i supervizant. Iako su u ovom radu prikazani rezultati dobiveni na malom uzorku supervizanta iz sustava socijalne skrbi, niz spomenutih poželjnih i nepoželjnih osobnih i profesionalnih obilježja supervizora mogu predstavljati smjernice supervizorima u promišljanjima o vlastitom stilu rada neovisno o sustavu u kojem rade. No važno je istaknuti činjenicu da sva ta supervizorova tzv. pozitivna i negativna obilježja, bio ih on svjestan ili ne, čine, između ostaloga, i njegov supervizijski stil. Kada jednom ta obilježja, posebice nepoželjna, sam supervizor osvijesti, stvara se prilika da se na njima radi putem intervizije i metasupervizije. Također, kako je ovdje riječ o deskriptivnom kvalitativnom istraživanju, te je korišten semantički pristup identifikacije tema, analiza rezultata u ovom radu ostala je na razini deskripcije, odnosno odgovori sudionika nisu obrađivani, tako da se pojedinim odgovorima pridavala veća ili manja težina, da su se rezultati povezivali s pojedinim obilježjima sudionika i njihova dikursa. Navedeno ostaje za neka buduća istraživanja koja bi uključivala drugačiji pristup istraživanju. Naime, rezultati ovoga istraživanja, u nekom budućem koraku mogu poslužiti za izradu instrumentarija za buduće kvantitativno istraživanje koje bi obuhvatilo veći broj ispitanika. Nadalje, na temelju većeg broja istraživanja, u sljedećem koraku također bi bilo važno predložiti tzv. model kompetencija supervizora u kontekstu sustava socijalne skrbi.

Literatura

- Ajduković, M. (2004). Određenje grupne supervizije. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 121-153.
- Ajduković, M. & Cajvert, L. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 195-214.
- 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.
- Ajduković, M. i Laklija, M. (2014). Motivi uključivanja i očekivanja od supervizije voditelja mjera za zaštitu osobnih prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti centra za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*. 21 (2); 263-294.
- Arambašić, L. (1996). Stres. U: J. Pregrad (ur.) *Trauma, stres i oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 93-103.
- Bezić, I. (2007). Supervizija kao način razvijanja samopouzdanja i sposobnosti podnošenja konfrontacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 443-452.
- Cajvert, L. (2001). *Kreativan prostor terapeuta: O superviziji*. Sarajevo: Svjetlost.
- Cajvert, L. (2004). Prvi susret i dogovor o radu. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 156-177.
- Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. *Ljetopis socijalnog rada*, 18(2), 185-216.
- Čaćinović Vogrinčić, G. (2001). Europski socijalni rad: Izrada ekspertize za 21. stoljeće. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 8 (2), 185-194.
- Gillham, B. (2005). *Research Interviewing: The Range of Techniques*. Holstein: Open University Press.
- Hess, P., Kanak, S. & Atkins, J. (2009). *Building a model and framework for child welfare supervision*. New York, NY: Hunter College School of Social Work, National Resource Center for Family-Centered Practice & Permanency Planning; and Portland, ME: University of Southern Maine, Edmund S. Muskie School of Public Service, Institute for Child and Family Policy, National Child Welfare Resource Center for Organizational Improvement.
- Klobučar, J., Ajduković, M. & Šincek, D. (2011). Očekivanja, percepcija potrebe i poteškoća pri uvođenju supervizije iz perspektive ravnatelja centara za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 281-303.

- Kusturin, S. (2007). Supervizija – oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi*, 14, 37-48.
- Kusturin, S. (2011). Smjernice za prezentaciju supervizije psihosocijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 18(2), 383-415.
- Laklija, M., Kolega, M., Božić, T. & Mesić, M. (2011). Supervizijski stil i komunikacijski procesi u superviziji iz perspektive supervizora. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 365-382.
- Matić, V. (2011). Razvoj odnosa u superviziji psihosocijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 18(2), 217-280.
- Mirosavljević, A. (2015). Izvansudska nagodba - perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom. Doktorska disertacija. Zagreb: Pravni fakultetu Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada
- Petak, O. (2007). Supervizija u sustavu socijalne skrbi, namjere i očekivanja supervizora. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 473-477.
- Petz, B. (2001). *Uvod u psihologiju: psihologija za nepsihologe*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Rusac, S. (2011). Motivacija za supervizijom socijalnih radnika u domovima za starije i nemoćne osobe. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 305-333.
- Smolić-Krković, N. (1977). Supervizija u socijalnom radu. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
- Spence, S. H., Wilson, J., Kavanagh, D., Strong, J. & Worrall, L. (2001). Clinical supervision in four mental health professions: A review of the evidence. *Behaviour Change*, 18 (3), 135-155.
- Srivastava, A. i Thomson, S. B. (2009). *Framework Analysis: A Qualitative Methodology for Applied Policy Research*. JOAAG, 4(2), 72-79.
- Tomić, V. (2011). Razine odgovornosti u supervizijskim odnosima. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 245 - 280.
- Tuđa Družinec, Lj. (2011). Utjecaj profesionalnog iskustva supervizora i konteksta na supervizijski proces u pomažućim profesijama. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 333-363.
- UNDP (2006). *Kvaliteta života u Republici Hrvatskoj i rizik od socijalne isključenosti*. Zagreb: UNDP.
- Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 153-163.
- Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Zagreb: Alinea.

- Urbanc, K. i Ajduković, M. (2010). Novi model rada centra za socijalnu skrb: Izazovi i preporuke. *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (3), 353- 389.
- Zakon o socijalnoj skrbi (2013). *Narodne novine*, br 157/13, 152/14 i 99/15.
- 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.