

# SUPERVIZIJA “NA DALJINU” U VRIJEME COVID-19 KRIZE: HRVATSKA PERSPEKTIVA

## SAŽETAK

*Iako je ovaj članak namijenjen svim dionicima supervizijskog procesa, kao što su to supervizanti i donositelji odluka o provođenju supervizije na različitim organizacijskim razinama, prvenstveno je namijenjen supervizorima. Kao i drugdje u svijetu, zbog korona epidemije, supervizori u Hrvatskoj trenutno su suočeni s nužnosti provođenja različitih oblika podržavajuće supervizije namijenjene stručnjacima i volonterima koji rade s ranjivim skupinama stanovništva. Istodobno, specifično za Hrvatsku, supervizori se suočavaju s nužnosti korištenja supervizije “na daljinu” koja je novina u nas. Polazeći od analize međunarodnih iskustva te naših početnih iskustava, ponuđene su prve u smjernice za “početnike” za planiranje i provođenje online supervizije. Problematizirani su etički i pravni aspekti zaštite supervizanata i njihovih klijenata/korisnika, IT aspekti i praktični aspekti supervizijskog rada online. Također su opisana obilježja podržavajuće supervizije, uključujući emocionalnu regulaciju u supervizijskom procesu, koji je u doba korona epidemije nužno online.*

Pregledni članak  
Primljeno: ožujak, 2020.  
Prihvaćeno: travanj, 2020.  
UDK 364.62:616.2(497.5)  
DOI 10.3935/ljsr.v27i1.374

Marina Ajduković<sup>1</sup>  
orcid.org/0000-0002-0561-9908  
Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada

### Ključne riječi:

podržavajuća supervizija,  
online supervizija, zaštita  
mentalnog zdravlja pomagača,  
emocionalna regulacija u  
superviziji, COVID-19 kriza

---

<sup>1</sup> Prof. dr. sc. Marina Ajduković, psihologinja, e-mail: marina.ajdukovic@pravo.hr

## UVOD

U okolnostima povećanja potrebe za socijalnim uslugama, psihosocijalnom podrškom i savjetovanjem građana zbog kriza izazvanih pandemijom i stoga promjenama ustaljenog načina života, povećanog straha za svoju sigurnost i sigurnosti bližnjih, a u Zagrebu i okolici i traumatizacije zbog izloženosti snažnom potresu, sve je prisutniji profesionalni stav da raste i potreba za supervizijom kao podrškom za stručnjake. Zbog čega? Stručnjaci u pomažućim profesijama koji rade s ranjivim skupinama građana suočavaju se s istim problemima i stresorima kao i svi ostali građani. Istodobno su suočeni sa značajnom promjenom načina rada: potrebom korištenja i ovladavanja novim tehnologijama rada na daljinu<sup>2</sup> i poticanja korisnika/klijenata da ih koriste, a često i slabijim uvjetima rada na poslu ili od kuće koji zahtijeva posjedovanja odgovarajućih uređaja i programa za *online* rad te mirno, dovoljno privatno mjesto. Istodobno, svjesni su da neke skupine korisnika, kao što su pojedinci i obitelji koje žive u siromaštvu, starije osobe ili oni koji žive u nasilnom obiteljskom okruženju, a koje su sada posebno ugrožene, imaju otežani pristup psihosocijalnim uslugama ograničenog kretanja zbog korona epidemije i zbog nemogućnosti pristupa mobilnoj ili/i internetskoj mreži ili nedovoljnih kompetencija za njezino korištenje.

Što je novo u ovom izmijenjenom profesionalnom kontekstu u supervizijskom radu? Suočeni smo s dvije nove okolnosti.

1. Provođenje supervizije “na daljinu” koja nije novina u svijetu supervizije, ali je novina u nas. Pri tome, upravo zbog korona epidemije, kao supervizijska zajednica suočeni smo s tim da “moramo” početi koristiti novi način provođenja supervizije. Naime, supervizija na daljinu ne dolazi kod nas postupno, kao izbor supervizora i supervizanata zbog njenih prednosti, već je trenutno jedini izbor.
2. Suočavanje s javnozdravstvenom krizom koja ima brojne socijalne i psihološke posljedice, a koja traje već dulje vrijeme i još će trajati. Upravo ovo neodređeno trajanje i značajna ograničenja kojima se svi moramo prilagoditi mogu dovesti do kriza iscrpljivanja i korisnika/klijenata, ali i stručnjaka i volontera u pomažućim profesijama pomagača, ali i supervizora.

U ovom tekstu usmjerit ću se na ovaj prvi aspekt, i tek ću se na samom kraju vrlo kratko osvrnuti na suočavanje s produljenom kriznom situacijom u superviziji, odnosno u superviziji u kriznim situacijama. Podsjećam da za rad u kriznim situacijama imamo u domaćoj literaturi dva dobra izvora. To su knjige “Psihološke krizne intervencije” (Arambašić, 2000.) i “Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih

---

2 U tekstu ću kao sinonime koristiti superviziju na daljinu i *online* superviziju te pojmove COVID-19 i koronavirus.

razmjera” (Ajduković, Bakić i Ajduković, 2016.), koja je dostupna na mrežnim stranicama Hrvatskog Crvenog križa i u kojoj se nalazi poglavlje o brizi za mentalno zdravlje pomagača i superviziji<sup>3</sup>. Međunarodni Crveni križ ove je godine izdao i “Privremene smjernice: Podržavajuća supervizija volontera koju pružaju mentalnozdravstvenu i psihosocijalnu podršku tijekom COVID-19” (*Interim Guidance: Supportive Supervision for volunteers providing Mental Health and Psychosocial Support during COVID-19*)<sup>4</sup>.

Vratimo se na temu *online* supervizije u doba COVID-19 krize. Na mrežnoj stranici Udruženja nacionalnih organizacija za superviziju u Europi (*Association of National Organizations for Supervision in Europe*, ANSE) nalazi se poveznica na “Savjeti i linkovi za superviziju i *coaching* na daljinu na siguran i profesionalan način”<sup>5</sup>. U uvodnom dijelu ovog teksta, članovi Upravnog odbora ANSE konstatiraju da i oni, kao i svi ostali, osjećaju mnoge učinke korona krize, te da mogu zamisliti da neki članovi imaju pitanja kako se nositi sa supervizijom na daljinu. No, nastavak je za mene bio razočaravajući. Navode da ANSE neće dati posebna pravila ili smjernice za rad na daljinu, ali da će prikupljati informacije o tome koje su dostupne na mrežnim stranicama članskih udruga. S obzirom da je većina ovih nacionalnih naputaka napisana na lokalnim jezicima udruga, predlažu korištenje Google prevoditelja. Završavaju s preporukom da se educiramo, ako nam je to potrebno.

Prije nego nastavim s prikazom nekih relevantnih međunarodnih iskustava, podsjetit ću na što se odnosi pojam “načini provođenja supervizije”. U “Europskom pojmovniku supervizije i *coachinga*” način provođenja supervizije opisuje broj sudionika, načine organiziranja sudionika, učestalost i medije koje se koriste. Polazeći od toga, navode se supervizija licem u lice, grupna supervizija, supervizija organizacije, individualna i timska supervizija, ali i supervizija na daljinu, putem telefona i novih medija (Ajduković i sur., 2018.: 37-38). Pojam licem u lice općenito se koristi kad se dvoje (ili više) ljudi osobno susreću u fizičkom prostoru. Pojam *online* koristi se kad kontaktiraju putem bilo koje digitalne tehnologije na daljinu kao što su npr. video pozivi, SMS, chat, e-mail. Činjenica je da provođenje supervizije na daljinu nije novina u svijetu te je njezin razvoj pratio razvoj *online* terapije i savjetovanja. Tako je još 2005. godine Britansko udruženje za savjetovanje i psihoterapiju (BACP) izdalo prvo, a 2009. revidirano izdanje “Smjernica za *online* savjetovanje i terapiju sa smjernicama za *online* superviziju” (Anthony i Goss, 2009.)<sup>6</sup>. Autori su tada naglasili

---

3 <https://www.hck.hr/UserDocsImages/publikacije/Priru%C4%8Dnici/Prirucnik%20-%20Psihosocijalna%20podrska%20u%20kriznim%20situacijama.pdf>.

4 <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-COVID-19>.

5 <http://www.anse.eu/tips-and-links-for-online-supervision-and-coaching-in-a-safe-and-professional-way>.

6 Smjernice BACP su obnovljene 2019. i u njima se ponovno vrlo kratko spominje *online* supervizija: <https://www.bacp.co.uk/media/8201/bacp-working-online-gpia047-apr20.pdf>.

da je *online* supervizija “malo područje koja se tek razvija i koje ima potencijal da ponudi neku novu kvalitetu supervizije. Pregled objavljenih radova u proteklih 10 godina, tijekom kojih se suvremena tehnologija ubrzano razvijala, pokazao je da je znanstvenih radova o *online* superviziji relativno malo. To više govori o zaostajanju istraživačkih interesi za suvremenom praksom, nego o korištenju *online* supervizija u praksi o čemu govore stotine poveznica na Google-u u kojima se nude *online* tečajevi za razvoj vještina *online* supervizije ili *online* supervizija, gdje je razvidno da je npr. *online* supervizija studenata sastavni dio programa brojnih sveučilišta. Za sada postoji tek jedna sustavna knjiga *Online Supervision: A Handbook for Practitioners* Anne Stokes (2018.) koja pokriva širok raspon pitanja, od praktičnih aspekata kako se *online* supervizija odvija, preko istraživanja, pravnih i etičkih pitanja. No, već više od 10 godina se u različitim relevantnim udžbenicima javljaju poglavlja o *online* superviziji (Jones i Stokes, 2008.; Goss, Anthony, Stretch i Nagel, 2016.; Henderson, 2018.). Stječe se dojam da smo još uvijek u razdoblju konsolidacije znanja o ovom specifičnom načinu provođenja supervizije.

## MEĐUNARODNA ISKUSTVA

Ovaj tek kratki prikaz međunarodnih iskustva počet ću citatom iz nove knjige o *online* superviziji:

“Moj model supervizije na daljinu nije nov! Iako se metoda povezivanja s supervizantima možda promijenila, naš rad kao supervizora se nije promijenio. Ostaju ista načela etičkog i učinkovitog supervizijskog rada. Jednostavno moramo drugačije razmišljati o postojećim, kreativnim mogućnostima koje već imamo i igrati se s njima.” (Evans, 2018.: 90).

Smatram da je ovo dobar okvir za početno sagledavanje iskustva s *online* supervizijom u međunarodnom kontekstu u kojem se odvija virtualni dijalog između supervizora koji su strasni zagovaratelji (kao što ukazuje prethodni citat), a postoje i njezini oprezni i kritični korisnici, ili pak skeptici *online* supervizije. U tekstu koji slijedi nastojat ću prikazati svaku od ovih perspektiva.

Među strastvenim zagovarateljima *online* supervizije nedvojbeno je i Pip Weitz (2009.) koja je svoja iskustva i profesionalni stav objedinila u tekstu *Online Supervision using Digital Health Technologies: the six-dimension model*<sup>7</sup>. Polazi od modela supervizijskog saveza koji su razvili Inskipp i Proctor (2001.) i u kojem su središnja dimenzija grupni i individualni procesi te dinamika supervizijskog odnosa koji se prelamaju kroz administrativno-upravljačku, edukativnu i podržavajuću dimenziju supervizije.

---

7 <https://privatepracticehub.co.uk/onlinetherapyhub/blog/online-supervision-using-digital-health-technologies-the-six-dimension-model>

Weitz (2109.) ovaj model proširuje s dvije digitalne dimenzije. Posebnu pozornost posvećuje podražavajućoj, odnosno restaurativnoj dimenziji supervizije usmjerene na ranjivosti, teškoće i potrebe supervizanta. Navodi kako je upravo nevjerojatno kako jedan *online* susret može ojačati supervizante, vratiti ih tome zbog čega su postali pomagači/savjetovatelj/terapeuti. Ovu podržavajuću funkciju supervizije naglašava posebno za situacije kad su supervizanti pogođeni krizama, kako vlastitim, tako i krizama svojih korisnika, a koje su popraćene viskom razinom uznemirenosti, patnje i fragmentacije. No, uočavanje da supervizantu treba ta podrška u *online* superviziji može biti otežano i supervizor treba "čitati između redaka", jer će se supervizanti lakše sakriti iza kamere ili tijekom telefonskog razgovora, ali kao što optimistično navodi Weitz, to nije nesavladivo. Upravo za ovaj odnosni aspekt supervizije potrebna je dodatna edukacija supervizora o tome kako prepoznati i reagirati na potrebu za podrškom u drugačijem supervizijskom kontekstu u kojem izostaje mogućnost da objedini informacije o tome što i kako supervizant govori s tima koji mu je pri tome "govor" tijela ili/i što pokazuje lice. Naglašava da smo kao *online* supervizori dužni osigurati da supervizanti budu u potpunosti informirani o najnovijoj tehnologiji i svim pravnim, tehnološkim, relacijskim, obrazovnim, praktičnim i etičkim aspektima koji mogu utjecati na supervizijski odnos.

Kao dobrobiti *online* supervizije Weitz navodi:

- smanjeno vrijeme i troškovi putovanja (bilo za supervizora ili supervizante)
- mogućnost supervizije za stručnjake koji inače ne mogu lako u njoj sudjelovati (putovanja, obiteljske obveze, rad u smjenama)
- Novi način pristupa ljudima u njihovom svijetu. *Online* pristup je dobra prilika da se supervizija, ali i savjetovanje i terapija, rade na drugačiji, a ponekad i vrlo kreativan način. Weitz povlači analogiju Freudove metode slobodnih asocijacija na kauču kako bi potaknuo dezinhibiciju, s radom putem *live chat*-a koji može dovesti do sličnog oslobađanja zbog s jedne strane sigurnosti i veće opuštenosti u svom prostoru, a s druge strane ipak većeg osjećaja distance u virtualnom svijetu.

Weitz (2019.) navodi da je jedna od stvari u kojoj najviše uživa u *online* superviziji zajednička izrada bilješki o susretu. Ona podijeli sa supervizantima koji su sudjelovali video zapis supervizijskog Zoom susreta i nakon toga koristi *chat* da zajedno sa supervizantima sastavi bilješke o susretu. Pri tome svi mogu dodati svoje ideje, reference i neke dodatne resurse. Tako supervizijski susret koji traje 1,5 ili 2 sata postaje koristan i dostupan resurs za sve koji su u njega bili uključeni.

Zanimljivo i kreativno, zar ne? No, ovdje naglašavam koliko je važno da u kreativnosti ne zaboravimo na zaštitu privatnosti onih koji sudjeluju u *online* superviziji.

Tako je *The Washington Post*, utjecajne američke dnevne novine,<sup>8</sup> ukazao na rizike za privatnost ako se pri korištenju Zoom-a propuste osigurati mjere zaštite te na činjenicu da je Zoom propustio upozoriti korisnike kako da zaštite video snimke. To sve pokazuje koliko moramo biti oprezni i dobro informirani kad nudimo nove tehnologije za superviziju.

Weitz (2019.) na kraju navodi: "Muka mi je i umorna sam od slušanja dobro da možemo nešto odraditi putem interneta dok to ne budemo mogli učiniti licem u lice, kao da je licem u lice najbolje. Neki od dokaza koje navodim u prilog *online* supervizije u ovom članku su stari 20 godina što je čak i po nedigitalnim standardima poprilično staro. Zbunjena sam zbog čega se toliko ljudi prema ovome još uvijek odnosi kao nečem novom ili 'drugom najboljem' (eng. second best), usprkos dokazima koji tako dugo postoje." (str. 19).

Prethodno je to argumentirala time da je *online* terapija učinkovitija od terapije licem u lice (Simpson i Reid, 2014.; Wagner, Horn i Maercker, 2013.). Tako su npr. Wagner, Horn i Maercker (2013.) pokazali da je terapija depresije putem interneta podjednako korisna kao i terapija licem u lice. U istraživanju je sudjelovalo 62 klijenta koji pate od depresije koji su po slučaju raspoređeni u skupinu u kojoj je tretman putem interneta vodio terapeut (N = 32) i intervencijsku skupinu koju u kojoj se tretmana odvijao licem u lice (N = 30). Tretmanske intervencije od 8 tjedana temeljile su se na principima kognitivno-bihevioralne terapije. Pacijenti u obje skupine primili su iste module liječenja istim kronološkim redoslijedom i vremenskim okvirom. Primarna mjera ishoda bila je Beckov inventar depresije (BDI-II), mjere sekundarnog ishoda bile su suicidalna ideja, anksioznost, beznađe i automatske misli. Ne samo da se pokazalo da nema razlike između ove dvije grupe neposredno nakon tretmana, već se pokazalo da je dugoročnija učinkovitost bila prisutna samo za "internetsku skupinu" što se očitovalo u kontinuiranom smanjenju simptoma tri mjeseca nakon terapije. Zanimljivi i poticajni nalazi, zar ne? No, da bismo nešto "solidno" zaključili o djelotvornosti različitih načina provođenja supervizije, potrebno je provesti odgovarajuća istraživanja u kontekstu supervizije o čemu će biti više riječi kasnije.

Iako Weitz iznosi puno razloga za *online* superviziju, imam dojam da zaboravlja da će nekim supervizorima i supervizantima potreba za živom interakcijom u superviziji, kao i za blizinom i druženjem licem u lice i dalje ostati značajnija usprkos svim mogućnostima koje nudi virtualni svijet. Ključno je da postoje mogućnosti izbora supervizijskog načina rada kako za supervizora tako i za supervizante, što je u korona epidemiji ograničeno.

---

8 <https://www.washingtonpost.com/technology/2020/04/03/thousands-zoom-video-calls-left-exposed-open-web/>

Chamberlain i Smith (2018.) su puno opreznije što se tiče nalaza istraživanja i upozoravaju da su oni različiti ovisno o metodološkom pristupu koji se koriste. Tako su npr. kvantitativna istraživanja o razvoju supervizijskog odnosa<sup>9</sup> pokazala da nisu postojale razlike u kvaliteti odnosa između licem u lice i *online* supervizije (Conn i sur., 2009.; Reese i sur., 2009.). Međutim, kvalitativna istraživanja pokazala su da postoje razlike koje se ne uzimaju u obzir pri kvantitativnim procjenama supervizijskog odnosa metodom ankete (Dickens, 2009.; Reese i sur., 2009.). Pokazala su da postoje neki nepovoljni aspekti *online* supervizije koji nisu bili uključeni u dotadašnja kvantitativna istraživanja, kao što je npr. rigidniji susreti i osjećaj nedovoljne personalizacije (Reese i sur., 2009.). Rezultati kvalitativnih studija *online* supervizije studenata pokazuju da su neki studenti izvjestili o tome da su manje govorili o sebi i da je supervizija bila više usmjerena na izvještavanje nego na njihov rast i razvoj (Dickens, 2009.; Reese i sur., 2009.). To pripisuju nekim specifičnim preprekama koje u *online* svijetu otežavaju izgradnju supervizijskog odnosa i produbljeno izražavanje supervizanata, kao što su poteškoće u opažanju i neposrednom reagiranju na neverbalne znakove emocija (McAdams i Wyatt, 2010.). Stoga je važno razumjeti kako se razvoj i kvaliteta supervizijskog odnosa može razlikovati između supervizije licem u lice i *online*.

Polazeći od toga, Conn i suradnici (2009.) predložili su da se sa supervizantima na početku procesa supervizije razgovara o razlici između supervizije licem u lice i *online* ako su supervizanti već prethodno imali takva iskustva, a ako nisu imali da razgovaraju o njihovim brigama o *online* superviziji. Ključno je da supervizori budu proaktivni u razvoju i uspostavljanju snažnog supervizijskog odnosa već u ranoj fazi supervizije vodeći računa o prethodnom iskustvu supervizanata.

Wright i Griffiths (2010.) provele su zanimljivo istraživanje o iskustvu korištenja tehnologije (telefon, asinkroni e-mail, Skype) u superviziji na daljinu. Istraživanje su vodile i prikazale kao dijalog između supervizora i supervizanata u kojem su zajednički razmatrali reflektirajuću praksu i superviziju korištenjem telefonske i internetske komunikacije asinkronom e-poštom i Skype-om. Kako bi što vjerodostojnije opisala ishod ovog zanimljivog dijaloškog istraživanja, citiram jedan njegov dio:

Supervizorica: “Naše iskustvo s korištenjem Skype-a je novije. Prednosti su po meni razgovor u ‘stvarnom vremenu’ u kojem smo jedni drugima vidljivi. Kao supervizor svoje komentare/ pitanja mogu postaviti brže i s više samopouzdanja nego u telefonskim susretima zbog onoga što vidim kao reakciju pri odgovoru. U ovoj sam

---

9 U anglosaksonskoj literaturi često se koristi pojam *supervisory working alliance* (Chamberlain i Smith, 2018.) ili *stable working relationship* kao što je to navedeno u “Europskom pojmovniku supervizije i *coachinga*”. Doslovno prevođenje ovih pojmova nije u duhu našeg jezika. Mi koristimo jednostavniji pojam - “supervizijski odnos”. Čvrsti (profesionalni) supervizijski odnos je ključan za uspješnost procesa supervizije. Kako bi se u supervizijskom procesu osnažio supervizijski odnos, supervizor svrhovito koristi ugovaranje, empatiju, reflektiranje, pružanje povratnih informacija i sl. (Ajduković i sur., 2018.: 39).

fazi svjesna ograničenja Skype-a jer je supervizant na radnom mjestu, ali ne znam da li to i njega/nju smeta. Jedna od stvari koje cijenim u vezi 'idem na superviziju' je prostor koji se tako stvara, fizički i metaforički. Pitam se je li nešto od ovog vremena razmišljanja i pripremanja izgubljeno kad se morate prebaciti izravno iz 'zauzetosti' svog posla na drugi 'kadar' računala u svom uredu? Nisam siguran zvuči li to pokroviteljski, ali pitam se koliko je vjerojatno da će netko pokrenuti neka pitanja koja imaju dublji emocionalni sadržaj ako mu netko može slobodno ući u radni prostor i prekinuti supervizijski proces."

Supervizantica: "Da, zvuči vrlo jednostavno, ali ta inhibicija bila je glavna razlika između supervizije licem u lice i Skype-om iz ureda ili čak od kuće. Glavna je prednost što se vidimo unutar 'stvarnog vremena', čak iako su neki neverbalni znakovi i dalje relativno 'prikriveni'. Primijetila sam da u svojoj *online* praksi jesam sklonija korištenju više bihevioralnih načina rada. Ako je klijent opisao npr. svoju zabrinutost, u e-pošti bih 'intervenirala' s popisima materijala za samopomoć na manje suradan način nego u praksi licem u lice. To vidim kao način smanjivanja svoje vlastite tjeskobe, preuzimajući ulogu 'eksperta' umjesto da prepustim klijentu da vodi. Nekako se čini da je Skype više 'funktionalan' i manje je vjerojatno da će izazvati snažne emocije u meni. Zbog toga više volim slanje e-pošte. S obzirom na to da je internet integriran u naše živote tek od sredine/krajem devedesetih, ove dimenzije prakse i to kako fizički prostor interneta posreduje u praksi do dosad nije mnogo istražena u našem području."

Supervizorica: Carroll (2001., str. 194) se pita: "Je li moguće da stav supervizora o tome kako supervizija, kao reflektirajući proces koji omogućava sudionicima duboko i ranjivo promišljanje o životu, vrijednostima, poslu, karijeri, odnosima i povezanostima, može napraviti ogromnu razliku u načinu života sudionika? Pitam se, imajući u vidu gore navedena iskustva, kako tehnologija može učinkovito pridonijeti takvoj profesionalnoj poziciji? Poput Wilmota (2008., str. 98), i dalje cijenim 'neposrednost odnosa... i dozvolu da komentiram i da budem znatijelna ...' koji dolazi s interakcijama licem u lice, što je za mene i dalje temeljno za superviziju" (Wright i Griffiths, 2010.: 700-701.)

Wright i Griffiths (2010.) zaključuju da je nužnost glavna motivacija za neke stručnjake da počnu koristiti različite nove tehnologije za superviziju na daljinu. Zaključuju da su hitno potrebna istraživanja o tome kako tehnologija utječe na supervizijski odnos te kako održati etičku praksu pri primjeni novog načina supervizije.

## **Etički aspekti *online* supervizije**

Ono što je zajedničko velikom broju radova koji dolaze iz anglosaksonskog svijeta je pristup superviziji koja objedinjuje administrativnu, podržavajuću i edukativnu



funkciju. To je dalo posebnu dimenziju propitivanju etičkih aspekata *online* supervizije, pri čemu se naglašava povjerljivost dokumentacije o korisnicima, nužnu za administrativni dio supervizije. Pod tim vidom, npr. Stretch, Nagel i Anthony (2012.) detaljno razrađuju na koji način osigurati etiku supervizijskog rada na daljinu. Navode sljedeće:

- Supervizanti moraju biti informirani o potencijalnim opasnostima komunikacija na daljinu, uključujući upozorenja o razmjeni privatnih podataka prilikom korištenja računala koji se nalaze na zajedničkoj mreži.
- Supervizanti trebaju naučiti kako spremirati lozinke i korisnička imena.
- Supervizori će se upoznati s procedurama za korištenje komunikacije na daljinu, uključujući telefon, *chat*, e-poštu, društvene medije i druge tehnologiju na daljinu. Jasno će razgraničiti profesionalne i osobne korisničke račune.
- Metode komunikacije koji nisu šifrirane nikada se ne smiju koristiti za dijeljenje povjerljivih i osobnih informacija.
- Supervizor i supervizant trebaju razgovarati o izazovima korištenja suvremenih tehnologija i razviti alternativno sredstvo komunikacije u slučaju tehničkih poteškoća. Vrijeme za rješavanje tehničkih poteškoća trebalo bi uključiti u vremenski raspored supervizije, posebno tijekom početnih susreta. Supervizor i supervizant se potiču da se prije početka *online* supervizije upoznaju s tehnologijom njezinog provođenja i razmotre moguće poteškoće kao npr. pristup internetu ili određenom *softwareu* koji će se koristiti.
- Supervizori i supervizanti moraju razviti plan za ponovno povezivanje ako se tijekom sinkronih susreta susretne s tehničkim poteškoćama. Trebaju imati unaprijed dogovoren postupak za ponovno povezivanje ili zakazivanje susreta.
- Supervizori i supervizanti trebaju osigurati postupke koji sprječavaju otkrivanje povjerljivih podataka. Moraju utvrditi tko može imati pristup povjerljivim informacijama i poduzeti mjere predostrožnosti kako bi spriječili otkrivanje povjerljivih podataka, poput zaštite računala i profila lozinkom.
- Supervizori i supervizanti moraju biti na sigurnom i privatnom mjestu tijekom provođenja supervizijskih susreta.
- Podaci koji mogu identificirati korisnika/klijenta ne smiju se slati niti na jedan način komunikacije na daljinu. Ako je slanje nekih podataka o korisniku/klijentu neophodno za supervizijski proces, korisnik/klijent moraju biti identificirani kodnim imenom ili na neki drugi način koji razumiju samo supervizant i supervizor.
- Podaci o klijentu bilo koje vrste ne smiju se prosljediti, kopirati, "slijepo kopirati" (tako da su prikriveni samo ime i prezime i neki ključni osobni identifikatori u nekom opsežnijem dokumentu kao što je npr. socijalna anamneza ili neke procjena) bez izričitog pristanka klijenta.

- Supervizori i supervizanti trebali bi dogovoriti kako će se pohraniti bilješku ili/i snimku njihove *online* komunikacije.
- Zapisi supervizije ne smiju se prosljeđivati ili kopirati bez izričitog pristanka uključenih, osim u iznimnim slučajevima koji su prethodno navedeni u ugovoru o supervizijskom radu odnosno u slučajevima kada postoji opasnost od ozbiljne štete.
- Sve uključene strane u slučaju grupne supervizije moraju se dogovoriti hoće li se supervizijski susreti snimati ili ne, i ako da, kako će osigurati povjerljivost, koliko dugo će ih se arhivirati i kako se mogu ili ne mogu koristiti.

## A KAKO JE TO KOD NAS U HRVATSKOJ?

Ideja i praksa *online* supervizije je za veliku većinu naših supervizora i supervizanata ušla u živote kao potencijalna nužnost u vrijeme korona krize i kao dio niza promjena u ustaljenom načinu njihovog rada kao stručnjaka. Kod dijela supervizora i supervizanata postoji suzdržanost prema ovoj promjeni načina rada, dok je dio supervizora bio spreman s puno entuzijazma krenuti u novi izazov i potaknuti kolege da se uključe u supervizijski rad u novim okolnostima. Pri tome je dominantni fokus *online* razmjene misli o temi *online* supervizije korištenje tehnologije koja omogućava virtualni susret licem u lice kao što je npr. Zoom ili Skype.

Pogledajmo isječke e-mailova koje su članice i članovi Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj razmjenjivali krajem ožujka i početkom travnja 2020. vezano uz inicijativu da se volonterski ili kao dio "rada od kuće" ponudi *online* supervizija<sup>10</sup>.

- "Mogu ponuditi npr. individualnu, timsku, metodska [superviziju] i svoj kontakt pa neka se jave kolege kojima što treba ... to je krizni jednokratni ili višekratni odgovor, a ne uobičajena supervizija... Postojeće grupe idu dalje na novi način i svi skupa se učimo ovome."
- "Važno mi je da budemo vrlo jasni oko toga što i kako nudimo te etički dio u cijeloj priči, koji je ponešto drugačiji od ovoga kada imamo grupu u sobi. Osobno nikada nisam vodila supervizijsku grupu *online* i čini mi se puno složenijim "hendlati" dinamikom, proces, sadržaj, verbalno, neverbalno itd. u virtualnom okruženju te bih u ovoj fazi bila spremna ponuditi individualnu superviziju... Osnovati novu grupu koja će ići virtualno pa još s ljudima koji nisu imali nikada iskustvo sa supervizijom mi se čini da je velika zona sumraka..., ima li netko od nas uopće takvo iskustvo da nas prosvijetli?"
- "Korištenje Zooma za odvijanje već formiranih grupa je sjajno i sve što ću

---

10 Svi članovi HUDSR čije sam dijelove e-mail korespondencije koristila u ovom tekstu su za to dali suglasnost.

dalje pisati ne odnosi se na rad već formiranih grupa! Čini mi se da je važno sada biti oprezan s tim što mi sada točno nudimo.... osobno bi izbjegla to da mi sada zovemo kolege da se jave za uključivanje u grupu superviziju putem Zooma, tj. da mi formiramo nove grupe. Čini mi se da je možda bolja opcija ponuditi individualnu superviziju za one pojedince kojima je to potrebno ili iznimno ako ih je u timu/kolektivu nekoliko (do 4) onda možemo s njima raditi grupno...”

- “Napominjem da imam iskustva u Zoom supervizijama i moje je iskustvo izvrsno, u pravom smislu riječi... etička pitanja se najbolje rješavaju potpisivanjem izjave da supervizant pristaje na ovaj oblik rada, te da se supervizor i supervizant slažu da se ništa iz supervizijske *online* seanse neće snimati niti koristiti u bilo kakve svrhe.”
- “Za samu realizaciju supervizijskog susreta *online*, osim poznavanja osnovnih tehničkih znanja i osposobljenosti i brige o zaštiti povjerljivosti, dobro bi bilo porazmisliti i o nekim potrebnim “pravilima” takvog načina rada, kao i o dužini trajanja. Kroz osobno iskustvo vođenja grupne i individualne virtualne supervizije imala sam priliku susresti se sa supervizantima kojima takva supervizija ne odgovara, ali i onih koji su bili zadovoljni. Nadalje, naše supervizije traju tri sata što mislim da je previše za rad na daljinu te bih svakako preporučila trajanje od maksimalno do dva sata.”
- “Moji supervizanti su iz odgojno-obrazovnog sustava... dobro su međusobno umreženi pa dijele materijale i potrebne informacije. Opterećeni su dosta *online* komunikacijom s učenicima i s roditeljima. Trenutno mi se čini dobrim dati im podršku i ponuditi im mogućnost da “reagiraju” kada osjete potrebu za dijeljenjem ugodnih/uspješnih i neugodnih/neuspješnih iskustava. Te povremeno poslati neke poticajne materijale o kojima mogu reflektirati te se tako osnaživati za rad u prilično nepredvidivoj situaciji.”
- “Već sam se ranije javila svojoj aktualnoj supervizijskoj grupi i svim članovima grupe koju sam vodila u okviru metode supervizije. Ponudila sam se da ako im bilo što treba da me mogu kontaktirati. Neki su mi se i javili s pitanjima oko nekih konkretnih stvari. U ovom trenutku je to jedini angažman na koji sam spremna jer organizacija rada i prilagođavanje istog uputama i preporukama koje stižu na dnevnoj bazi, rješavanje tekućih stvari, uz održavanje pozitivne u radnoj svakodnevnici uzima značajnu količinu energije.”
- “Do sada nisam imala nikakvih *online* supervizijskih iskustava pa vidim priliku za učenjem.”
- “Iz mog dosadašnjeg iskustva s *online* radom i nuđenjem takvog načina, on ne prolazi baš dobro niti s mojim klijentima, niti s klijentima raznih kolega koji su mi u superviziji, pa mi se čini da ljudi kod nas nisu baš vični niti otvoreni

takvom načinu, a možda se nadaju da ovo neće tako dugo potrajati, pa im je milije pričekati kraj izolacije.”

- “Ja sam u kontaktu s mojim supervizantima i svi redom su protiv *online* supervizije. [...]. Moj stav je da sam ja tamo radi njih pa onda dilemu nemam.”
- “Ni privatno, ni na poslu nismo opremljeni za *online* rad. Nažalost, ne posjedujem iskustva za taj oblik rada.”
- “Čitam sve što pišete, a ne mogu se ponuditi ni za kakve usluge jer ovu smanjenje energije i koncentracije koju imam svakodnevno rabim za rješavanje svakojakih obiteljskih kriza i nevolja...”

Situacija je sada nedvojbeno drugačija, ali ako pogledamo dijelove tih iskaza, lako možemo uočiti kakva je situacija tada bila kod nas te što nam je bio putokaz za dalje. Kao prvo, većina naših supervizora i supervizanata nije imalo iskustva s *online* supervizijskim, kao niti s *online* savjetovališnim radom. Dio njih nije imao niti tehničke mogućnosti za to. Također se pokazalo da je dio supervizanata zasićen prelaskom na *online* rad, a da drugi dio s njim nema nikakvog iskustva. Čak i oni supervizori koji imaju pozitivna iskustva s *online* radom pokazivali su profesionalni oprez. Ovu suzdržanost većeg dijela supervizora i supervizanata pripisujem činjenici da su jednostavno bili zasićeni promjenama, zasićeni s previše novog, da su imali jasnu svijest svoje radne i obiteljske situacije i da su si opravdano dali priliku da izaberu kada i pod kojim okolnostima će se iskušati u *online* superviziji i da se za to pripreme.

Ovdje ću parafrazirati svoj omiljeni citat o superviziji:

“Supervizija ne nudi stručnjacima (ali ni supervizorima; opaska autorice) avanturističko ‘Odisejevo putovanje’, već je proces koji će im pomoći da i onda kad ‘Sizifov kamen njihovog posla krene nizbrdo’ zastanu i pokušaju razumjeti što se događa. Da ne preuzmu novi ‘kamen’ u žurbi, već da prije toga pogledaju oko sebe i u sebe. Da prepoznaju da je značajan cilj rada s ljudima put sam po sebi, a ne nužno dosizanje vrhunaca.” (Harbig, 1994.).

Polazeći od ovoga, oprez naših supervizora je bio prvenstveno odraz visoke profesionalnosti, dobrog poznavanje sebe i svojeg radnog konteksta.

Kao što i pokazuju iskustva iz svijeta, potrebno je dobro promisliti i pripremiti se za *online* superviziju. To generalno načelo dobiva sasvim novi globalni značaj u uvjetima korona epidemije te specifični značaj za stručnjake u Zagrebu u razdoblju nakon potresa. Pri promišljanju toga bitno je da svaki supervizor vodi računa o tome: (1) radi li se o individualnoj ili grupnoj superviziji, (2) radi li se o već postojećoj grupi koja bi trebala nastaviti rad *online* ili se uspostavlja potpuno nova *online* grupe, (3) kakvo je i koliko prethodno iskustvo supervizora i supervizanata s korištenjem suvremenih tehnologija koje omogućavaju vizualni kontakt na daljinu u superviziji ili/i savjetovališnom radu, (4) kako se supervizor nosi s ostalim promjenama u svom

osobnom i profesionalnom životu i (5) kakvi su objektivni uvjeti kod kuće ili na poslu za supervizijski rad na daljinu.

Ključni odgovori na pitanje “Kako razvijati *online* superviziju u doba COVID-19 krize?” su već kroz svoja razmišljanja dali naši supervizori u prethodno spomenutoj mail prepisci. Izdvajam:

- Supervizijski rad u doba COVID-19 može biti jednokratni ili višekratni krizni odgovor na potrebe stručnjaka i volontera pomagača. Pod tim vidom se u zajedničkim smjernica uglednih međunarodnih organizacija<sup>11</sup> posebno naglašava tzv. podržavajuća funkcija supervizije u kriznim razdobljima, što više govori se o podržavajućoj superviziji<sup>12</sup>.
- Održati kontakt i pružiti e-mailom (ili telefonski) podršku članovima postojećih supervizijskih grupa.
- *Online* superviziju uvesti prvenstveno s postojećim supervizijskim grupama.
- Voditi računa da trajanje *online* supervizijskog susreta bude kraće od dva sata ili najviše dva sata.
- Za *online* supervizijski rad s novim korisnicima dati prednost individualnoj superviziji ili/i superviziji s malim brojem stručnjaka/pomagača koji se već poznaju ili rade u timu (do 4 sudionika).
- Voditi računa o temeljnim etičkim načelima i brinuti o zaštiti povjerljivosti.
- Ovladati osnovna tehnička znanja i osposobiti se za *online* supervizijski rad.
- Razviti “pravila”, odnosno smjernice za novi način rada. Te smjernice mogu se odnositi na to kako razviti autentični odnos između supervizanata i supervizora u virtualnom prostoru kroz npr. odabir teme za rad u kontekstu kraćeg vremena nego inače, značaj pripreme supervizanta (možda veći ili drugačiji nego za klasičnu superviziju), korištenje kreativnih tehnika i slično.

Ključne sugestije kako se nositi s nekim od navedenih aspekta kao što je npr. etika i zaštita povjerljivosti te kako uspostaviti dogovor o supervizijskom *online* radu već su navedeni u prethodnom poglavlju. Sva ova razmišljanja mojih kolegica i kolega supervizora su u skladu s mojim promišljanjima temeljem relativno kratkog iskustva s *online* supervizijskim radom, ali i korištenja Skype-a ili Zooma u različitim drugim situacijama koje su vezane uz moj nastavnički rad i savjetodavni, konzultantski rad u civilnom sektoru.

---

11 Global Social Service Workforce Alliance, UNICEF, International Federation of Social Workers and Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2020). Social service workforce safety and wellbeing during the COVID-19 response: Recommended actions

12 International Red Cross and Red Crescent Societies (2020). Interim guidance: Supportive supervision for volunteers providing mental health and psychosocial support during COVID-19.

## ŠTO AKO ŽELITE ZAPOČETI VODITI *ONLINE* SUPERVIZIJU?

Moja promišljanja o tome kako započeti raditi *online* superviziju inspirirana su iskustvom i materijalima koji sam dobila od svoje "učiteljice" Shema terapije dr. sc. Tijane Mirović (2020.). Prilagođena su kako uvođenju *online* oblika rada u već postojeće supervizijske grupe, tako i započinjanju nove individualne supervizije ili supervizije s malim grupama supervizanata.

- Ako planirate ponuditi *online* superviziju grupi koju vodite ili započeti individualnu superviziju ili superviziju neke manje grupe, možete očekivati da će dio supervizanata biti oko toga nesiguran. Stoga je važno je da vi imate i pokažete pouzdanje u to da se supervizija može voditi i tako. Trebaju osjetiti našu sigurnost. A za sigurnost je važno imati barem neka dobra iskustva s *online* supervizijom. A kako supervizori mogu steći takva iskustva? Lako, kroz *online* interviziju u postojećim ili novo formiranim intervizijskim grupama. Druga mogućnost je kroz *online* supervizijsku konzultaciju s metasupervizorom. To će vam omogućiti da temeljem svog vlastitog iskustva kažete "Nisam još vodila/vodio *online* superviziju, ali imam iskustvo kako je biti u takvoj superviziji i to iskustvo mi je značajno i puno toga sam naučila/naučio iz tog iskustva dobro". Ova preporuka je u skladu sa "Smjernica za *online* savjetovanje i terapiju sa smjernicama za *online* superviziju" (BACP, 2019.) u kojima se navodi da je etično i poželjno doživjeti barem neke elemente supervizije na isti način komunikacije koji supervizor koristi sa supervizantima/ klijentima, kako bi se steklo neposredno iskustvo o snagama i ograničenjima odabranog načina rada.
- Ako osjetite da su vaši dosadašnji ili potencijalni supervizanti neodlučni ili oprezni, dobro je ponuditi im kratki individualni susret od oko 15 minuta da vide kako izgleda i funkcionira supervizija *online*. To im može pomoći prekinuti moguću psihološku barijeru. Ako supervizanti kažu da im nedostaje kontakt licem u lice, provjerite s njima koji dio tog kontakta im nedostaje. Naime, Zoom ili Skype *online* kontakt je vizualni kontakt dvije ili više osoba. Pitajte ih što se za njih mijenja, što ih brine, pobuđuje li u njima nešto u *online* pristupu nepovjerenje. Uz to, činjenica da se kod nas u pomažućem radu baš i nije koristila suvremena tehnologija može pokrenuti i osjećaj njihove nekompetentnosti za ovakav način rada.
- Što je još korisno napraviti na početku *online* supervizijskog procesa i pojedinačnog susreta? Kao dio vaše pripreme značajno je da ste vi u okruženju koje

ulijeva povjerenje i stabilnost, da ste uređeni kao i inače na supervizijskim susretima ili tek malo neformalnije. Provjerite čuju li vas dobro čuju i vide, trebate li nešto promijeniti. Dogovorno treba odabrati način postavki *screen*-a (vide li se svi odjednom ili samo onaj koji govori), način javljanja za riječ kako bi se izbjeglo nadglasavanje (mahanjem ruku, na *chat* ili na neki drugi način), tko sve i kada treba blokirati mikrofon?

- U početku više pitajte kako im je sve to, je li im u redu. Provjerite i smeta li im što ne vide vaše cijelo tijelo i ako je tako razgovarajte kako to možete nadoknaditi, s više gesta i facijalne ekspresije ili nekako drugačije.
- Značajan dio pripreme za *online* susret je biti prisutan “sada i ovdje” i dati si vrijeme prije svakog susreta da se disanjem ili nekom drugom tehnikom koja dolazi iz *mindfulness*, *geštalta* ili nekog drugog pristupa; povežite se i sa svojim tijelom, a ne samo sa svojom glavom i usredotočite se na to što je pred vama.
- Bilo bi dobro ako je moguće superviziju raditi uvijek s istog mjesta, a ako to nije moguće, važno je da pri prvoj promjeni vašeg okruženja to napomenete supervizantu/ima. Osigurajte da imate što manje ometanja, a i s njima razgovarajte kako to mogu postići. Ometajući faktori u ovom razdoblju rada od kuće mogu biti djeca, kućni ljubimci, ostali ukućani, ali i nešto što je u ovom razdoblju specifično, a to su dostave *online* narudžbi. Važno je to sve najaviti unaprijed. Pogotovo ako radite individualnu ili superviziju s malim timom, možda možete biti fleksibilniji oko termina, pa provjerite s njima kada im je najzgodnije razgovarati.
- Svjesno uključite “unutarnjeg” supervizora čiji je prvi zadatak da prepozna sve što vam je novo, neobično uznemirujuće. Kad počnete koristite *online* video superviziju po prvi put ćete u “stvarnom” vremenu vidjeti svoje lice i dio vaše pažnje će spontano biti usmjeren na praćenje i kontrolu svog lica. Također ćete bolje vidjeti izraze lica vaših supervizanata – lakše ćete uočiti dosadu, da su im odlutale misli, da ih je nešto uznemirilo, koliko brzo im se mijenja izraz lica. U grupnoj *online* superviziji to je pravi izazov jer istovremeno su pred nama različita lica, uključujući naše “u prvom” planu, odnosno onoga tko govori u tom trenutku. Kako i usmjeriti li pažnju samo na onoga tko je u fokusu? Svatko će se suočiti s nekim svojim pitanjima i izazovima i *online* intervizija/metasupervizija su pravo mjesto da ih proradimo<sup>13</sup>.

---

13 Jedan od mojih osobni uvida kada sam počela raditi *online* je bio da me “nova opuštenost” *online* sudionika koji su često u kućnom okruženju zna uznemiriti i da se znam naći u dilemi kako postupiti. To je npr. kad netko odjednom nestane i vrati se sa šalicom kave ili čaja. Ili kad je evidentno da netko piše SMS poruku dok je netko drugi u fokusu rada. Svaku takvu situaciju iskoristila sam za svoju kasniju proaktivnost u dogovaranju *online* načina rada.

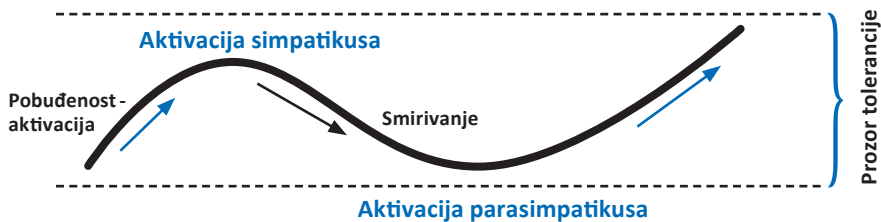
- Dobra poruka za početak korištenja *online* načina supervizije na prvom susretu (ali i drugom, trećem...) je "Ovo je novo za sve nas" i pri tome budite suosjećajni i prema sebi.

## SUPERVIZIJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Bili tek početnici ili već iskusni u korištenju suvremenih tehnologija, bilo da nastavljamo raditi s postojećom grupom *online* superviziju ili je tek započinjemo, ne smijemo zaboraviti da supervizija u razdoblju korona pandemije i potresa koji je pogodilo Zagreb ima obilježja supervizije u kriznim situacijama velikih razmjera, te da se posebna pozornost treba posvetiti osjećajima supervizanata. Na to podsjećam samo zbog toga da nas uzbuđenje zbog novog načina supervizije ne bi odvelo u previše pitanja o novom *online* načinu supervizije, a da pitanja o tome kako je supervizanti-ma sada u kriznim uvjetima raditi i živjeti dođu u drugi plan. To su ona jednostavna, gotovo standardna pitanja: Kako ste vi i vaša obitelj? Kako se sada odvija vaš posao? Koja su vaša nova profesionalna iskustva u ovom razdoblju? Što vam je najteže? Što želite da ja/ supervizijska grupa bolje razumijemo u vezi tog vašeg iskustva? O čemu niste do sad s drugim razgovarali ili ste pokušali, ali vas nisu razumjeli? Što vam sada najviše treba? Iskustva nekih mojih kolegica i moja aktualna iskustva sa supervizijom na daljinu pokazala su da osim osjećaja straha, zbunjenosti, nemira, zamora, ljutnje, kod stručnjaka se pojačano javlja osjećaja bespomoćnosti i nedjelotvornosti u radu ili manjka energije. Kao i inače u radu sa snažnim emocijama, potrebno se pripremiti kako im pomoći da se bolje emocionalno reguliraju. Također se treba pripremiti da se mogu pojaviti teme koje su vezane uz reaktiviranje ranijih traumatskih iskustava supervizanata, a koja su vezana uz rat, granatiranje, skloništa, poplave, strah od gladi ili neka pojedinačna, osobna traumatska iskustva vezana uz bolesti, gubitke, itd.

Za razumijevanje odnosa između razine pobuđenosti zbog okolnih događaja (i stresa), emocija i misli koje su s time povezane, koristan je model "Prozor tolerancije". Njega je razvio Daniel Siegel (1990.), a koristi se u razumijevanju normalnog reagiranja mozga i fiziologije u svim područjima mentalnog zdravlja, uključujući i traumu. To omogućuje pojedincima naučiti kako mogu proširiti svoj osobni "prozor tolerancije" i ostati u njemu usprkos visoko stresne situacije korištenjem tehnika samo-umiranja i samoregulacije emocija (Slika 1.).

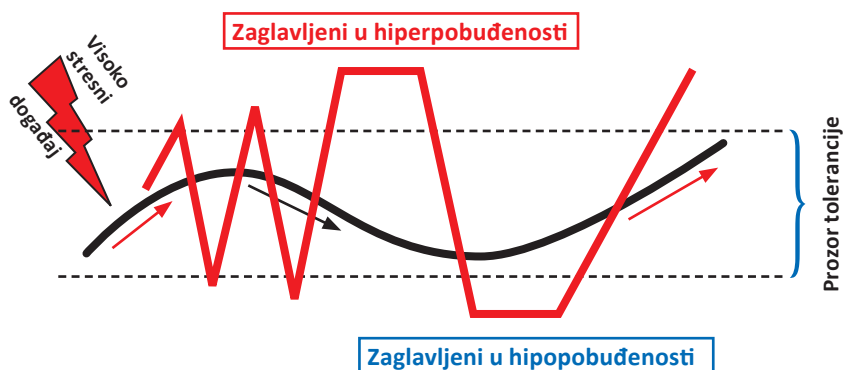




Prilagođeno prema Dezelic, 2013.

Slika 1. Uobičajene oscilacije razine pobuđenosti

Kad pojedinac “iskoči” ili se osjeća “izguranim” iz svojeg “prozora tolerancije” na gornju ili donju stranu, prednji dio korteksa slabije funkcioniра, a subkortikalna područja mozga (limbičko-emocionalni sustav i moždano deblo) ostaju aktivna i upravljaju ponašanjem. Tada se smanjuje sposobnost uvida u svoje ponašanje i posljedice (Slika 2.).



Prilagođeno prema Dezelic, 2013.

Slika 2. Pobuđenost izvan prozora tolerancije

Prije nego što osoba može smisleno djelovati ili razumjeti situaciju, mora se vratiti u svoj “prozor tolerancije”. Tome služe samoumirujuća i samoregulirajuća ponašanja koja omogućuju svim područjima mozga da se ponovno aktiviraju, a naš sustav razmišljanja, prosudbe i odlučivanja funkcioniра na odgovarajući način. Grafički prikaz ovog modela može pomoći pojedincima da razumiju što im se događa i zašto dolazi do prekida povezanosti s drugom osobom kada nisu u svom “prozoru tolerancije” (Slika 3.).

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>"Zona hiperpobuđenosti"</b><br/> <i>Previše pobuđenosti za integriranje osjećaja, misli i ponašanja</i><br/>           Simpatički živčani sustav<br/> <b>Reakcija borba/bijeg</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emocionalna preplavljenost</li> <li>- Osjećaj nesigurnosti</li> <li>- Napetost, drhtanje</li> <li>- Prislilne i namećuće slike</li> <li>- Vrlo brza izmjena misli</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emocionalna reaktivnost</li> <li>- Ljutnja/bijes/impulzivnost</li> <li>- Obrambeni stav</li> <li>- Opsesivno/cikličko procesiranje misli</li> <li>- Loše prosuđivanje</li> </ul>  |
| <b>Vidljiva izrazita emocionalna uzbuđenost</b>   |  |  |
| <p><b>"Prozor tolerancije"</b><br/> <i>Zona optimalne pobuđenosti</i><br/>           Aktivacija ventralnog vagusa<br/> <b>Smirenost / sabranost / povezanost</b></p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simultano osjećanje i razmišljanje</li> <li>- Svjesnost sadašnjeg trenutka</li> <li>- Osjećaj otvorenosti i znatiželje</li> <li>- Sposobnost samoregulacije emocija</li> <li>- Svjesnost vlastitih i tuđih granica</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spremnost za osjećanje empatija</li> <li>- Osjećaj sigurnosti</li> <li>- Sposobnost samoumirivanja</li> <li>- Intuiciji i uvid</li> <li>- Opuštenost, smirenost, oprez</li> </ul> |
| <b>Isključena emocija</b>   |  |  |
| <p><b>"Zona hipopobuđenosti"</b><br/> <i>Premalo pobuđenosti za integriranje osjećaja, misli i ponašanja</i><br/>           Parasimpatički živčani sustav<br/> <b>Reakcija povlačenja</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otupljenost emocija, bez energije</li> <li>- Osjećaj nepovezanosti, bez osjećaja</li> <li>- Disocijacija</li> <li>- Posramljenost</li> <li>- Beznadnost</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nemogućnost razboritog razmišljanja</li> <li>- ne može se obraniti ili reći ne</li> <li>- Pasivnost</li> <li>- Povlačenje/izolacija</li> <li>- Bespomoćnost</li> </ul>            |

Slika 3. Razine pobuđenosti živčanog sustava, emocije, misli i ponašanja u partnerskim odnosima<sup>14</sup>

U stanju hiperpobuđenosti je prvi korak prema vraćanju na uobičajenu razinu pobuđenosti prepoznavanje znakova emocionalne preplavljenosti i vrste snažnih emocija koje osoba doživljava (ponajprije ljutnje ili straha), tjelesnih reakcija (npr. napetost, drhtanja), svojih misli (cikličko procesiranje istih misli). Nasuprot tome, u stanju hipopobuđenosti, prepoznavanje znakova poput manjka energije i otupljenosti emocija, osjećaja bespomoćnosti, posramljenosti, beznadnosti, pasivnosti ili nemogućnosti razboritog promišljanja, omogućuje poduzimanje koraka za povećanje razine pobuđenosti prema optimalnoj razini što se najlakše postiže uključivanjem u redovne i strukturirane aktivnosti.

Pije nego supervizor oduči nastaviti ili započeti superviziju u ovoj, kao i u bilo kojoj drugoj kriznoj situaciji širih razmjera (nedavno su to bila iskustva s poplavom ili migrantskom krizom) važno je da se i sam zapita: Kako sam, kako se osjećam? Kakva je moja mreža podrške i što mogu učiniti da je ojačam? Jesu li se i kod mene (re)aktivirale neka traumatska iskustva, i ako da, koje? Jesam li ušli u ulogu distanciranog, tj. visoko kontroliranog zaštitnika svih oko sebe, ili ste u fazi samožrtvovanja, ili sama istovremeno i jedno i drugo? Ili se kod mene pojavio neki drugi stari mehanizam nošenja s ovakvom situacijom? Uspijevam li uspostaviti dobre granice kojima čuvam i svoj integritet i surađujem s drugima? Ova pitanja su posebno značajna u ovoj, korona krizi, jer smo s njom SVI pogođeni.

Upravo zbog te globalne pogođenosti svih nas COVID-19 Međunarodna federa-

14 prema <https://adia.net.au/wp-content/uploads/2018/05/Window-of-Tolerance.jpg>

cija Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, polazeći od svojih iznimno bogatih iskustva pružanja pomoći u raznim krizama je priredio "Privremene smjernice: Podržavajuća supervizija volontera koju pružaju mentalnozdravstvenu i psihosocijalnu podršku tijekom COVID-19"<sup>15</sup> koje sam spomenula u uvodnom dijelu. U tom kratkom, ali značajnom dokumentu, govore o značaju tzv. podržavajuće supervizije te naglašavaju da je fleksibilnost ključna za superviziju i u uobičajenim vremenima, ali je posebno značajna u COVID-19 krizi. Naglašavaju da se svi načini supervizije – individualna, grupna, timska mogu provoditi na daljinu primjenom Skype, Zoom, Teams i drugih tehnologija, te se zalažu za tzv. mješoviti pristup superviziji. Konkretno to znači kombiniranje grupne supervizije ili kolegijalne supervizije (intervizija, vršnjačka, odnosno *peer* supervizija) s individualnom supervizijom što može osigurati da supervizanti dobiju podršku koja im je potrebna. Učestalost i trajanje supervizije ovisit će o potrebama i dostupnosti supervizanata, ali preporučuju dvotjedni ritam za individualne, grupne ili intervizijske susrete. Polazeći od svog bogatog iskustva, predlažu da individualni susreti traju 60 minuta, grupni susreti 90 minuta i da u njima sudjeluje najviše 8 supervizanata i supervizor, a susreti kolegijalne supervizije 60 do 90 minuta sa najviše 8 sudionika sličnog iskustva (bez supervizora). U njihovom prijedlogu kako strukturirati susret vidljivo je da brinu o tome kako balansirati brigu za supervizante (u njihovom slučaju volontere Crvenog križa) i njihovo mentalno zdravlje i istodobno im biti podrška i praktično vodstvo u tome što konkretno rade. Sugeriraju da se na svakom susretu treba odmah na početku posvetiti vrijeme tome kako se supervizanti osjećaju te ih tijekom supervizijskog susreta potaknuti da pronađu svoje načine za smanjivanje stresa. U radnom dijelu susreta radi se na jednom slučaju ili situaciji s kojom netko od supervizanata ima poteškoću te se zajedno operacionaliziraju znanja i vještine koje se mogu koristiti u sličnim situacijama. Na podršku se opet vraća u završnom dijelu susreta gdje se provjerava sa svakim sudionikom što mu je najviše pomoglo na tom susretu, kakva mu dodatna podrška treba, te što je jedna konkretna stvar koju će svatko učiniti za sebe prije sljedećeg susreta kako bi bolje brinuo/la o sebi.

## ZAKLJUČNO... ALI NE I DOVRŠENO

Gledajući međunarodna iskustva, koristi *online* supervizije (kao i *online* savjetovanja i terapije) su nesporne i u ravnoteži s nekim rizicima koji su svojstveni korištenju *online* pristupa u radu s ljudima. Koji su to aspekti:

- pravni aspekti rada na mreži: zaštita korisnika, različiti zakoni, informirana suglasnost, sklapanje dogovora i ugovora o supervizijskom radu

---

<sup>15</sup> <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-COVID-19>

- tehnološki aspekti rada na mreži: kompetentnost u tehnologiji, razumijevanje kako tehnologija utječe na superviziju (i savjetovanje i terapiju) i što je sigurno koristiti kao tehnologiju (npr. Zašto ne Skype i zašto da Zoom ili obratno?)
- praktični aspekti rada na mreži: u individualnoj i grupnoj superviziji razvijanje osjećaja svoje prisutnosti, tj. lica na ekranu; relacijsko razumijevanje nečeg neviđenog (na primjer uloga govora tijela koje je nevidljivo ili samo parcijalno); specifičnosti u grupnoj superviziji
- otpor supervizora i supervizanta *online* radu.  
Pred nama je vrijeme da kroz istraživanja i praksu odgovorimo na ove izazove.

Suvremena digitalna komunikacija pruža nam ogromne mogućnosti u profesijama koje se bave mentalnim zdravljem i dobrobiti ljudi, ali s njom dolaze i neizbježne odgovornosti da je razumno koristimo i razvijamo načine njezinog korištenja utemeljene na dokazima. Baš kao što supervizija licem u lice ima svoje nedostatke (npr. vrijeme putovanja), tako i supervizija na daljinu ima svoje negativne strane koje su, kako pokazuju dosadašnja istraživanja, povezane s izostankom fizičke neposrednosti pri stvaranju supervizijskog odnosa.

Kao što navode Belšak i Simonič (2018.), s jedne strane virtualni svijet nas zbližava više nego ikad prije, ali s druge strane, možda se nikada nećemo upoznati s nekima osobno i tako ćemo propustiti ekskluzivnost interakcije licem u lice. Što se tiče korištenja tehnologije u superviziji, postoje brojne etičke dvojbe, posebno one koje se odnose na povjerljivost, sigurnost i informirani pristanak. No, to je tema koja zahtijeva poseban članak. Treba imati na umu da se upotreba suvremenih tehnologija ubrzano razvijala u posljednja dva desetljeća, ali da su standardi što je to najbolje prakse supervizije (kao i savjetovanja i psihoterapije) ostali isti (Glossoff, Renfro-Michel i Nagarajan, 2016.). Bez obzira na vrstu tehnologije koja se koristi, supervizija treba ostati supervizija kao siguran prostor u kojem je briga i podrška pomagačima u jasnoj funkciji osiguravanja kvalitete njihovog rada s korisnicima. Pri tome mi kao supervizori trebamo razvijati i slijediti najbolje prakse kako bi osigurali da je supervizija jednako učinkovita licem u lice ili na daljinu.

Očito ćemo sve više živjeti u svijetu u kojem će istodobno egzistirati različiti načini provođenja supervizije. Za to je dobro usuditi se izaći, profesionalno odgovorno i etično i svojim tempom, iz dosadašnjeg "okvira" supervizijskog rada i svoje supervizijske "zone sigurnosti" i proširiti je, pažljivo planirati svoje supervizijsko djelovanje putem novih medija, eksperimentirati i istraživati. Gotovo nitko nas o tome do sada kod nas nije učio, a ono što sad učimo primjenjujući međunarodna iskustva metodom pokušaja i pogrešaka moramo prvo sami za sebe prilagoditi u digitalnom okruženju u kontekstu krize ali i svom dosadašnjem stilu supervizijskog rada. U tome nam može pomoći intervizija ili/i supervizija na superviziju.

## LITERATURA

1. Ajduković, D. Bakić, H. & Ajduković, M. (2017). *Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera*. Zagreb: HCK.
2. Ajduković, M., Cajvert, L., Judy, M. Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K. & Voogd, M. (2018). ECVision. Europski pojmovnik supervizije i *coachinga*. U: Ajduković, M. (ur.) (2018). *Supervizija i coaching u Europi. Koncepti i kompetencije*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada i HDSOR, 15-47.
3. Arambašić, L. (ur.) (2000.) *Psihološke krizne intervencije*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Anthony, K. & Goss, S. (2009). *Guidelines for online counselling and psychotherapy with guidelines for online supervision* (3rd ed.). Rugby: British Association for Counselling and Psychotherapy.
5. BACP (2019). *Good Practice in Action 047 Fact Sheet: Working Online in the Counselling Professions*. <https://www.bacp.co.uk/media/8201/bacp-working-online-gpia047-apr20.pdf>, (10.03.2020.).
6. Belšak, K. & Simonič, A. (2018). Ethical issues in the use of technology in clinical supervision. *Psihoterapija*, 32 (2), 233-46.
7. Bender, S. & Dykeman, C. (2016). Supervisees' perceptions of effective supervision: A comparison of fully synchronous cybersupervision to traditional methods. *Journal of Technology in Human Services*, 34, 326-337. <https://doi.org/10.1080/15228835.2016.1250026>
8. Carroll, M. (2001). The spirituality of supervision. In: Carroll, M. & Tholstrup, M. (eds.), *Integrative approaches to supervision*. London: Jessica Kingsley Publishers.
9. Chamberlain, T. & Smith, C. (2018). Shaping supervisory working alliance from a distance. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 11 (2). Preuzeto s: [Preuzeto s: https://repository.wcsu.edu/jcps/vol11/iss2/2](https://repository.wcsu.edu/jcps/vol11/iss2/2), (10.03.2020.).
10. Chapman, A. R., Baker, B. S., Nassar-McMillan, C. S. & Gerler, R. E. (2011). Cybersupervision: Further examination of synchronous and asynchronous modalities in counseling practicum supervision. *Counselor Education and Supervision*, 50, 298-313. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2011.tb01917>
11. Conn, R. S., Roberts, L. R. & Powell, M. B. (2009). Attitudes and satisfaction with a hybrid model of counseling supervision. *Educational Technology & Society*, 12, 298-306.
12. Dezelic, M. (2013). *Window of tolerance- trauma/anxiety-related responses: widening the comfort zone for increased flexibility*. Preuzeto s: <http://www.drmariedzelic.com/#!window-of-tolerance-traumaanxiety-rela/ca9e>, (08.03.2020.).

13. Dickens, A. D. (2009). *Satisfaction of supervisory working alliance: Distance versus face-to-face*. Virginia: Regent University
14. Erichsen, E. A., Bolliger, D. U. & Halupa, C. (2014). Student satisfaction with graduate supervision in doctoral programs primarily delivered in distance education settings. *Studies in Higher Education*, 29 (2), 321-338. <https://doi.org/10.1080/03075079.2012.709496>
15. Evans, S. (2018). Let's play: The improvisation of possibility in online supervision. In: A. Stokes (ed.), *Online Supervision*. London: Routledge, 90-94.
16. Inskipp, F. & Proctor, B. (2001). *Becoming a supervisor*. London: Cascade. Bubble 12.
17. *International Red Cross and Red Crescent Societies (2020). Interim guidance: Supportive supervision for volunteers providing mental health and psychosocial support during COVID-19*. Preuzeto s: <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-COVID-19>, (11.03.2020).
18. Jones, G. & Stokes, A. (2008). *Online counselling: A handbook for practitioners*. London: Palgrave Macmillan.
19. Glosoff, H. L. Renfro-Michel, E. & Nagarajan, S. (2016). Ethical issues related to the use of technology in clinical supervision. In: Rousmaniere, T. & Renfro-Michel E. (eds.), *Using technology to enhance clinical supervision*. Alexandria, VA: American Counselling Association: 31-46.
20. Goss, S., Anthony, K. E., Stretch, L. & Nagel, D. M. (eds.) (2016). *Technology in mental health: Applications in practice, supervision and training (2<sup>nd</sup> Edn)*. Springfield, CC Thomas, 231-389.
21. Harbig, H. (1994). The sisyphus syndrome as a task of supervision in social work. *The School Field*, 5 (1-2), 107-119.
22. Henderson, P. (2018). *Supervisor training: Issues and approaches: Guide to supervision*. Abnigdon, Routledge.
23. Kanz, E. J. (2001). Clinical-supervision.com: Issues in the provision of online supervision. *Professional Psychology: Research and Practice*, 32, 415-420.
24. McAdams, C.R. & Wyatt, K.L. (2010). The regulation of technology-assisted distance counseling and supervision in the United States: An analysis of current extent, trends, and implications. *Counselor, Education and Supervision*, 49 (3), 179-192. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2010.tb00097.x>
25. Mirović, T. (2020). *Shema terapija online*. Interni radni materijala za polaznike edukacije iz Shema terapije.
26. Reese, J. R., Aldarondo, F., Anderson, R. C., Lee, S., Miller, W. T. & Burton, D. (2009). Telehealth in clinical supervision: A comparison of supervision formats. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 15, 356-361. <https://doi.org/10.1258/jtt.2009.090401>

27. Robson, M. & Whelan, L. (2006). Virtue out of necessity? Reflections on a telephone supervision relationship. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6 (3), 202-208.
28. Simpson, S. G. & Reid, C. L. (2014). *Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. Special Issues – Psychology in the Bush Original Research. The Australian Journal of Rural Health. Special Issues*, (22), 280-299.
29. Shore, J., Savin, D., Orton, H., Beals, J., & Manson, S. (2007). *Diagnostic reliability of telepsychiatry in American Indian veterans. American Journal of Psychiatry*. 2007; 164: 115-118. Preuzeto s: <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/10.1176/ajp.2007.164.1.115>, (12.09.2018)
30. Global Social Service Workforce Alliance, UNICEF, International Federation of Social Workers and Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2020). *Social service workforce safety and wellbeing during the COVID-19 response: Recommended actions*. Preuzeto s: <http://socialserviceworkforce.org/resources/social-service-workforce-safety-and-wellbeing-during-COVID-19-response-recommended-actions>, (10.03.2020.).
31. Stokes, A. (2018). *Online supervision*. London: Routledge.
32. Stretch, L. S., Nagel, D. M. & Anthony, K. (2012). Ethical framework for the use of technology in supervision. *Therapeutic Innovations in Light of Technology*. 3 (2), 37-45. Preuzeto s: <https://www.onlinetherapyinstitute.com/ethical-framework-technology-supervision/>, (11.03.2020.).
33. Suler, J. (2016). *Psychology of the digital age: Humans become electric*. Cambridge: Cambridge University Press.
34. The Washington Post (2020). *Thousands of Zoom video calls left exposed on open Web*. Preuzeto s: <https://www.washingtonpost.com/technology/2020/04/03/thousands-zoom-video-calls-left-exposed-open-web//> (03.04.2020).
35. Wagner, B., Horn, A. B. & Maercker, A. (2013). *Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: A randomized controlled non-inferiority trial. Journal of Affective Disorders*. 2014 January 152-154. Preuzeto s: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23886401>, (11.03.2020.).
36. Weitz, P. (2018). Supervision guidelines: Online supervision and supervision online – what’s the difference? In: A. Stokes (ed.), *Online Supervision*. London: Routledge.
37. Wilmont J. (2008). The supervisory relationship: A lifelong calling. In: Shohet, R. (ed.), *Passionate supervision*. London&Philadelphia: Jessica Kingsley Pub.
38. Wright, J. & Griffiths, F. (2010). Reflective practice at a distance: Using technology in counselling supervision, *Reflective Practice*, 11 (5), 693-703. <https://doi.org/10.1080/14623943.2010.516986>.

*Marina Ajduković*  
*University of Zagreb*  
*Faculty of Law*  
*Department of Social Work*

## **ONLINE SUPERVISION IN THE TIME OF COVID-19 CRISIS: THE CROATIAN PERSPECTIVE**

### **ABSTRACT**

*Although this paper is intended for all participants in the supervisory process, such as supervisees and those who make decisions about the implementation of supervision on various organizational levels, it is primarily intended for supervisors. As elsewhere in the world, due to the COVID-19 epidemics supervisors in Croatia are currently faced with the necessity of conducting various forms of supporting supervision for professionals and volunteers who work with vulnerable population groups. Simultaneously, and specifically for Croatia, supervisors are faced with the necessity of using online supervision which is a novelty here. Starting from an analysis of international experiences and our initial experiences, the paper provides the first guidelines for “the beginners” for planning and conducting online supervision. Ethical and legal aspects of protecting supervisees and clients, IT aspects and practical aspects of online supervisory work are examined. The paper also describes characteristics of supportive supervision, including emotional regulation in the supervisory process, which has to be provided online during the COVID-19 epidemics.*

**Key words:** *supporting supervision, online supervision, protection of mental health of helpers, emotional regulation in supervision, COVID-19 crisis.*