

SUPERVIZIJA VODITELJA MJERE STRUČNE POMOĆI RODITELJIMA U ZAŠTITI DOBROBITI DJETETA - POGLED IZ TRIJU PERSPEKTIVA

SAŽETAK

Cilj ovog istraživanja je analizirati doživljaj dobiti od tzv. konzultativne grupe supervizije za voditelje mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djece. U istraživanju su sudjelovale tri skupine sudionika: voditelji mjere stručne pomoći, koji su sudjelovali u superviziji organiziranoj za voditelje mjere (N=8), voditelji mjere koji nisu imali iskustva takve organizirane supervizije (N=8), te socijalne radnice Odjela za djecu, mlade brak i obitelj CZSS (N=6). Podaci su prikupljeni fokusnim grupama sa roditeljima mjera i polustrukturiranim intervjuima sa socijalnim radnicama nadležnim za planiranje i praćenje mjera stručne pomoći roditeljima. Podaci su obrađeni postupkom tematske analize. Rezultati pokazuju da je voditeljima mjere koji su sudjelovali u supervizije važan motiv za uključivanje bilo bolje obavljanje svoje voditeljske uloge, ali i zainteresiranosti za novi oblik profesionalne podrške. Voditelji koji nisu sudjelovali u superviziji kao motiv za buduće uključivanje navode osvježavanje znanja i dobivanje podrške. Obje skupine naglašavaju važnost razmjene kolegijalnih iskustva u superviziji i razvoj kompetencija. Sve tri skupine sudionika su iskazale da sadržaji supervizije trebaju pridonositi

- 1 Izv.prof.dr.sc. Maja Laklija, socijalna radnica, e-mail: maja.laklija@pravo.hr
- 2 Prof.dr.sc. Marina Ajduković, psihologinja, e-mail: marina.ajdukovic@pravo.hr
- 3 Alenka Alardović, Univ. spec. Alenka Alardović Deklman, socijalna radnica, e-mail: alenka.alardovic@soc.skrb.hr

Prethodno priopćenje
Primljeno: lipanj, 2019.
Prihvaćeno: siječanj, 2020.
UDK 364.044.24:364.2
DOI 10.3935/ljsr.v27i1.305

Maja Laklija¹
orcid.org/0000-0002-2580-4983

Marina Ajduković²
orcid.org/0000-0002-0561-9908

Sveučilište u Zagrebu
Pravni fakultet
Studijski centar socijalnog rada

Alenka Alardović
Deklman³
Centar za socijalnu skrb Osijek

Ključne riječi:
socijalni rad s obiteljima u riziku, voditelji mjere stručne pomoći roditeljima, zaštiti dobrobiti djece, novi oblici supervizije stručnjaka u zaštiti dobrobit djece.

pojašnjenju uloge voditelj, unaprjeđenju vještina njihovog rada, te pružanju podršku pri provođenju mjere. Obje skupine voditelja mjera, neovisno o iskustvu sa supervizijom, iskazuju da je značajna tema u superviziji sigurnost voditelja tijekom provođenja mjere. Rezultati istraživanja su poticaj za razvijanje specifičnog modela supervizije za voditelje mjera stručne pomoći roditeljima, ali i njihove ciljane edukacije.

UVOD

Roditelji su prvi koji trebaju osigurati dobrobit i cjeloviti razvoj djece. Stručnjaci se uključuju u pružanje podrške i pomoći roditeljima i zaštititi djeteta kad je razvoj i sigurnost djeteta ugrožena u obitelji. Standardi profesionalnog postupanja i dobre prakse u tim situacijama uključuju: (1) dobro i cjelovito procjenjivanje razine ugrožavanja djeteta, (2) pažljivo planiranje i pravodobno poduzimanje odgovarajućih intervencija umjerenih prema roditeljima i djetetu i (3) sustavno praćenje i evaluacija djelotvornosti i ishoda intervencija u smjeru povećavanja djetetove sigurnosti i dobrobiti i smanjivanja razvojnih rizika.

Temeljem našeg obiteljskog zakonodavstva, stručnjacima stoji na raspolaganju široki raspon intervencija u takvim situacijama, od upozorenja roditeljima na propuste i pogreške u skrbi preko mjera pružanja stručne pomoći i podrške roditeljima u obitelji do oduzimanje prava roditelju da živi s djetetom ili lišavanja roditeljskih prava kao najdrastičnije mjere (Obiteljski zakon, 2015.). Postoji visoko slaganje stručnjaka da su mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta najbolje u prevenciji izdvajanja djeteta iz obitelji uz istovremenu zaštitu njegove sigurnosti i razvoja (Korać Graovac, 2008.; Jelavić, 2008.; Ajduković, 2015.)⁴.

Upravo se zbog toga unaprjeđenju mjera stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta posvećuje više od 10 godina sustavna pozornost. Još 2006. pokrenut je prvi projekt s tim ciljem "Prevencija separacije i rane intervencije s obiteljima pod rizikom" koji se odvijao do 2008. godine. Na njega se konceptualno i sadržajno nadovezao projekt "Jačanje kapaciteta sustava socijalne skrbi za provođenje i praćenje mjere za zaštitu prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti centra za socijalnu skrb" koji je trajao od 2013. do 2015. godine. Od 2017. provodi se program "Sustavna podrška obiteljima s djecom: Procjenjivanje i smanjivanje rizika za dobrobit djece". Zajedničko im je da

4 Razdoblje od 2006. godine kad je započeo prvi projekt s ovim ciljevima do današnjeg dana, obilježilo je vrlo dinamično razdoblje u obiteljskom zakonodavstvu koje se očitalo i u promjeni terminologije. Polazeći od toga, od 2015. godine zastupamo da se, kad se govori o mjeri/ama koje odgovaraju nekadašnjem nadzoru nad izvršavanjem roditeljske skrbi i sadašnjim mjerama, mjeru stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djetetu (Obiteljski zakon, 2015., čl. 140.) i mjeru intenzivne stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu (Obiteljski zakon, 2015., čl. 140.), koristi kao nadređeni pojam "mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta" ili kraće "mjere stručne pomoći roditeljima" (Ajduković, 2015.). To ćemo koristiti u ovom tekstu.

se provode u partnerstvu UNICEF-a i ministarstva nadležnoga za poslove socijalne skrbi, Studijskog centra socijalnog rada i odgovarajućih strukovnih udruga kao što je Hrvatska udruga socijalnih radnika i Društvo za psihološku pomoć kao provedbenog partnera. U fokusu imaju unaprjeđivanje znanje i vještine socijalnih radnika i ostalih stručnih djelatnika CZSS-a te voditelja mjera stručne pomoći u pružanju učinkovitih intervencija u radu s obiteljima u riziku te razvijanje standardizirane metodologija i instrumenta za procjenjivanje, planiranje i evaluaciju intervencija i pružanje podrške obiteljima u kojima je djetetova dobrobit ili sigurnost u riziku.

Od samog početka rada na unaprjeđenju mjera stručne pomoći roditeljima za zaštitu dobrobiti djeteta stručnjaci su iskazivali da je nužna pretpostavka njihovog djelotvornog provođenja u praksi edukacija i supervizija svih uključenih, posebice voditelja mjera stručne pomoći roditeljima. Pogledajmo što su u tom smislu izjavili djelatnici sustava socijalne srbi prije više od deset godina (Žižak i Koller-Trbović, 2008.: 248):

“Bilo je lako dok je trajalo ushićenje projektom, a sad vidim da je to veliki posao i da mi treba edukacija da se održim.” (stručnjak)

“Trebalo bi provesti edukacije za sve. To bi trebao biti interes ministarstva. Trebalo bi osigurati superviziju voditeljima nadzora. Mislim da bi i to trebalo napraviti ministarstvo.” (ravnateljica)

U djelotvornom provođenju mjera stručne pomoći u zaštiti dobrobiti djeteta, ključnu ulogu imaju upravo voditelji mjera koji neposredno u obitelji potiču procese promjena koji će unaprijediti sigurnost i dobrobit djeteta. Prema Pravilniku o mjerama zaštite osobnih prava i dobrobiti djece (NN, 123/2015., u daljnjem tekstu Pravilnik), voditelj mjere stručne pomoći (u daljnjem tekstu voditelj mjere) može biti socijalni radnik, psiholog, socijalni pedagog, edukacijski rehabilitator, a iznimno stručnjak drugog akademskog zvanja (pomagačkih struka) čije kompetencije odgovaraju potrebama obitelji te imaju znanja iz područja rada s djecom i obitelji u riziku. U Pravilniku se navodi da voditelja mjere stručne pomoći (u daljnjem tekstu voditelj mjere) izabire stručni tim centra, upoznaje ga s planom rada, njegovim obavezama pri provođenju mjera uključujući redovito izvještavanje. U praksi s voditeljem mjere u svim fazama provođenja mjera komunicira nadležni socijalni radnik koji u aktualnoj organizaciji rada CZSS-a ima ulogu voditelja slučaja (u daljnjem tekstu nadležni socijalni radnik) i facilitira rad stručnog tima.

Voditelji mjere često balansiraju između pružanja podrške roditelju/ima (npr. u poticanju kvalitetnijeg roditeljstva i boljeg obiteljskog okruženja djeteta) i nadzora, s obzirom da prate i procjenjuju učinak provođenja mjere te podnose CZSS-u izvješće o ishodima mjere (Ajduković i Laklija, 2014.b). Da bi u tome bio uspješan, voditelj mjere stručne pomoći u obitelji treba biti pripremljen, educiran i psihofizički dobro funkcionirati (Gill i sur., 2007.).

Istraživanja poteškoća i izazova voditelja mjera u Republici Hrvatskoj

Prvo istraživanje o poteškoćama voditelja mjere provedeno je tijekom provođenja projekta "Prevenција separacije i rane intervencije s obiteljima pod rizikom" (Ajduković, 2008.: 155-157). U istraživanju je sudjelovao 81 voditelj. Pokazalo se da se u radu s obiteljima suočavaju s poteškoćama vezanim uz mnogostruke socijalne probleme kojima je izložena obitelj, radom s roditeljima koji ne mijenjaju svoj roditeljski stil i koji nisu motivirani za primjenu ponašanja, čije su vrijednosti različite od društveno prihvaćenih vrijednosti i standarda roditeljstva. Voditelji navode kao poteškoće i probleme u uspostavljanju suradnje s drugim službama i sustavima te ograničena financijska sredstva za pomoć roditeljima. Rezultati ovog projekta jasno su pokazali da je u cilju unaprjeđenja kvalitete provođenja mjere stručne pomoći roditeljima ključna drugačija organizacija rada te kontinuirana edukacija i supervizija voditelja.

I u istraživanju "Doživljaj poteškoća u radu voditelja mjere stručne pomoći roditeljima u nadležnosti CZSSS-a" (Ajduković i Laklija, 2014.a) u kojem je sudjelovao 121 voditelj, voditelji mjera navode iste ili slične poteškoće te ističu potrebu za edukacijom za rad s nemotiviranim roditeljima koji su nedobrovoljni korisnici, roditeljima koji su u sukobu sa zakonom, s obiteljima u kojima su prisutni psihički problem, problemi ovisnosti i alkoholizma, nasilje nad djecom i u partnerskim odnosima, te obiteljima romskog etniciteta. Nadalje, pokazalo se da voditelji koji imaju manje iskustvo u radu i koji nisu zaposleni u sustavu socijalne skrbi imaju izraženija očekivanja od supervizije u području unaprjeđivanja kompetencija (znanja i vještina potrebnih za kvalitetan rad i dobivanja uvida u procese i ishode provođenja mjere). Iskusniji voditelji i voditelji koji rade u sustavu socijalne skrbi imali su pak veća očekivanja od supervizije u području olakšavanja profesionalnog stresa i emocionalnog rasterećenja. Nastavno na ove nalaze, Ajduković i Laklija (2014.b) smatraju potrebnim: (1) sustavno ulaganje i u voditelje koji nisu djelatnici u sustavu socijalne skrbi te izradu sadržaja takve pripreme s jasno definiranim kompetencijama voditelja koje su nužne za radu u ovom području, (2) razvijanje modela supervizije vodeći se idejom suvremene konceptualizacije supervizije u području skrbi za djecu, tzv. model konzultativne grupne supervizije koji je razvijen na Novom Zelandu (Field 2008.: 11), a u kojem se objedinjavaju tri značajne kvalitete supervizije: kolegijalna podrška, vrijeme za refleksiju o radu na slučajevima i dijeljenje odgovornosti.

Da je nužan novi pristup superviziji stručnjak u zaštiti dobrobiti djece, pokazao je projekt "Jačanje kapaciteta sustava socijalne skrbi za provođenje i praćenje mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti centra za socijalnu". U preporukama za unaprjeđivanje provođenja mjera stručne pomoći roditeljima Ajduković (2015.:

107), između ostalog, navodi da je potrebno stručnim timovima i voditeljima mjera osigurati metodsku/tematsku superviziju. To je i prvo imenovanje ovakvog oblika supervizije u našem profesionalnom kontekstu u kojem je dominantna razvojno-integrativna supervizija (Ajduković i Cajvert, 2004.)⁵.

Prvi korak u razvoju tog modela bila je dodatna edukacija supervizora i licenciranih supervizora za metodsku superviziju u zaštiti dobrobiti djece (Ajduković, 2018.a). Na tom tragu, od ožujka 2017. do travnja 2018. provodio se program "Edukacija iz metode supervizije za licencirane supervizore" u organizaciji Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj i Ministarstva za demografiju, obitelj, socijalnu politiku i mlade. Cilj programa bilo je jačanje kompetencija supervizora iz sustava socijalne skrbi za provođenje metode supervizije s voditelja mjerama stručne pomoći roditeljima. Projektom su educirana 24 metodska supervizora, a dio njihove edukacije bilo je provođenje metode supervizije u praksi (Ajduković, 2020.). Drugi korak odvija se kroz program UNICEF-a "Sustavna podrška obiteljima s djecom: Procjenjivanje i smanjivanje rizika za dobrobit djece" u kojem se po navedenom modelu odvija 30 supervizijskih grupa s voditeljima mjera stručne pomoći i članovima timova CZSS-a za rad s djecom i obiteljima s manje iskustva koji rade u timovima za zaštitu dobrobiti djece u CZSS-u. Evaluacija ovog pristupa superviziji i njegove usklađenosti s potrebama voditelja mjera je u tijeku.

U fokusu metode supervizije je razgovor o slučaju koji je strukturiran oko važnih obilježja djelovanja u području skrbi i zaštite dobrobiti djeteta kroz: (1) aktualne procjene potencijalne opasnosti, sigurnosti te čimbenika rizika i zaštite (temeljem činjenica), (2) nejasnoća (uključujući nepotpune ili spekulativne informacije) te (3) sljedećih koraka postupanja. Proces supervizije kroz koji se provodi ovako strukturirani rad je takav da voditelji dobivaju socijalnu i emocionalnu podršku, strukturu i pomoć oko zadatka. Strukturiranim reflektiranjem o situaciji djeteta (npr. čimbenicima rizika i zaštite) povećava se osjećaj kompetentnosti voditelja, ali i dijeljenje profesionalne odgovornosti (Ajduković, 2019.).

Ranije se supervizija namijenjena voditeljima mjera sustavno odvijala samo u razdoblju 2013. i 2014. na načelima razvojno-integrativne supervizije (Ajduković i Cajvert, 2004.), kao dio već spomenutog projekta "Jačanje kapaciteta sustava socijalne skrbi za provođenje i praćenje mjere za zaštitu prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti centra za socijalnu skrb". Nekoliko je polaznika poslijediplomske izobrazbe iz supervizije kao dio svojih edukativnih obaveza provodilo superviziju s voditeljima mjera 2015. i 2016. godine, ali to nije bilo na razini sustava socijalne skrbi, već temeljem

5 Kako je došlo do konceptualne evolucije od zagovaranja tzv. modela konzultativne grupe supervizije do razvoja novog modela supervizije u zaštiti dobrobiti djece – tzv. metode supervizije te odnos metode i razvojno-integrativne supervizije detaljno je opisano u tekstu Ajduković, M. (2019). "Razvoj modela metode supervizije u zaštite dobrobiti djece".

individualnih dogovora supervizora s pojedinim CZSS-om. Ova iskustva sa supervizijom koja su se u tom kratkom razdoblju provodila po načelima tzv. konzultativne grupne supervizije bila su dragocjena za konceptualizaciju methodske supervizije koja je od 2017. godine uvedena u sustav socijalne skrbi kroz program "Sustavna podrška obiteljima s djecom: Procjenjivanje i smanjivanje rizika za dobrobit djece".

Naša promišljanja su u skladu s iskustvima zemalja koje prednjače u konceptualizaciji skrbi za djecu i koja nedvosmisleno pokazuju da je potreban specifičan model supervizije stručnjaka koji rade u području zaštite dobrobiti djece (npr. Snyder i Babins-Wagner, 2013.; McPherson i McNamara, 2017.). Polazeći od profesionalne potrebe da dokumentiramo razvoj različitih supervizijskih modela na nacionalnoj razini, u ovom radu je fokus na početnim pokušajima konceptualizacije supervizije stručnjaka u zaštiti dobrobiti djece, specifično supervizije za voditelje mjera stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djece.

CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je analizirati doživljaj dobiti od tzv. konzultativne grupe supervizije za voditelje mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djece. Kako bi se dobila šira perspektiva o specifičnoj superviziji oblikovanoj upravo za voditelje mjere, u istraživanje su uključene tri skupine sudionika: (1) voditelji mjera koji su imali neposredno iskustvo sudjelovanja u superviziji, (2) voditelji mjera koji nisu imali tu mogućnost, ali imaju dovoljno spoznaja o superviziji kao specifičnom profesionalnom dijalogu i (3) nadležni socijalni radnici koji su u CZSS-u zaduženi za planiranje i praćenje procesa mjera stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djece uključujući praćenje rada voditelja mjera. Polazeći od toga, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koji su motivi voditelja mjere za uključivanje u superviziju?
2. Kako voditelji mjere opisuju svoj doživljaj sudjelovanja u superviziji?
3. Koja su očekivanja od supervizije za voditelje mjera?
4. Koji sadržaji/teme su bitni za superviziju voditelji mjere?
5. Kakav je doživljaj potrebe za supervizijom voditelja mjere?

U davanju odgovore za neka od ovih pitanja sudjelovali su svi sudionici (npr. pitanje 4. i 5.), dok su za neka od njih sudjelele samo jedna ili dvije neke skupine sudionika (npr. pitanje 1. i 2.) kako bi se sačuvalo načelo kompetentnosti sudionika istraživanja za teme o kojima se govori, a koje je ključno za kvalitativni pristup.

METODA

Sudionici istraživanja

Uzorak se sastoji od tri skupine sudionika: (1) osam voditelja mjere stručne pomoći koji su sudjelovali u superviziji organiziranoj za voditelje mjere, (2) osam voditelja mjere koji nisu imali iskustva u superviziji organiziranoj za voditelje mjere te (3) šest socijalnih radnica CZSS-a s Odjela za djecu, mlade brak i obitelj, nadležnih za rad s obiteljima u rizik. Svi sudionici bili su djelatnici ili suradnici jednog velikog CZSDS-a.

Svi voditelji mjere stručne pomoći koji su sudjelovali u istraživanju su vanjski suradnici CZSS-a, tj. nisu zaposlenici CZSS-a. Uzorak voditelja mjere koji su sudjelovali u superviziji je homogen po spolu (ženski spol). Raspon njihove dobi kreće se od 40 do 71 godine, a njihova iskustva provođenja mjere su od 5 do 20 godina. Po zanimanju su dvije pedagoginje te po jedna odgajateljica, viša medicinska sestra, pravnica, socijalna pedagoginja te dvije umirovljenice pomažućih profesija. U trenutku provođenja istraživanja njih četiri su provodile mjeru stručne pomoći u jednoj ili više obitelji.

Uzorak voditelja mjere koje nisu sudjelovali u superviziji čini 7 voditeljica i 1 voditelj mjere (njegove su izjave preoblikovane u žensko lice u cilju očuvanja njegove anonimnosti i povjerljivosti njegovih iskaza). Raspon dobi sudionika kreće se od 30 do 70 godina, a njihova iskustva kao voditelja mjere je od 1 do 15 godina. Po zanimanju su sociologinja, socijalna radnica, teologinja, magistra filozofije i pedagogije te 4 psihologinje. U trenutku provođenja istraživanja njih četiri je provodilo mjeru stručne pomoći u jednoj ili više obitelji.

Dio voditelja iz ove obje skupine imao je prethodno iskustvo supervizije na svom primarnom radnom mjestu i iskazivali su da je to iskustvo bilo pozitivno. Razlog zbog čega svi voditelji mjera nisu imali mogućnost sudjelovati u superviziji koja je bila ciljano namijenjena voditeljima je to što su supervizijske grupe male, supervizijski ciklus dugo traje, broj supervizora je mali, pa nekima od njih nikada ranije nije ni bila ponuđena ovakva supervizija.

Svi socijalni radnici su ženskog spola i nadležni su istovremeno za provođenje nekoliko mjera. Ponekad taj broj varira između 1 i 10 mjera.

Postupak istraživanja

Podaci su prikupljeni dvjema fokusnim grupama (voditelji mjere koji jesu i koji nisu sudjelovali u superviziji) i polustrukturiranim intervjuima (socijalni radnici

CZSS-a nadležni za vođenje mjere). Primjeri pitanja za voditelje koji su sudjelovali u superviziji⁶:

- Što Vas je potaklo da se uključite u superviziju? Kako biste opisali svoj doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi? Kako ste se osjećali u grupi? Što ste dobili od sudjelovanja u superviziji? Što Vam se sviđelo? Što biste voljeli da je bilo drugačije?
- Koja su Vaša očekivanja od supervizije za voditelja mjere? Koji su potencijalni rizici od sudjelovanja?
- O kojim temama ste razgovarali na superviziji? O čemu biste voljeli da se razgovara tijekom supervizije? Koje teme/područja imate potrebu proraditi tijekom supervizije? Možete li kratko navesti primjere neke situacije za koju mislite da bi bilo dobro da se proradi u okviru supervizije?
- Kako se Vaše iskustvo sudjelovanja u superviziji odrazilo na provođenje mjere? Kako na odnose s korisnicima s kojima ste provodili mjeru? Kako na odnose s nadležnim socijalnim radnikom? Na koja se je još područja vašeg djelovanja kao voditelja odrazila supervizija? Na koji način?

Primjeri pitanja za voditelje koji nisu sudjelovali u superviziji:

- Koja bi bila vaša očekivanja od supervizije za voditelja mjere? Koji bi bili potencijalni rizici od sudjelovanja?
- O kojim temama biste željeli razgovarati na superviziji? Koje teme/područja biste imali potrebu proraditi tijekom supervizije? Možete li kratko navesti primjere neke situacije za koju mislite da bi bilo dobro da se proradi u okviru supervizije?

Primjeri pitanja za nadležne socijalne radnice:

- Koja su vaša očekivanja od sudjelovanja voditelja mjere u superviziji? Koje su dobiti od sudjelovanja voditelja mjere u superviziji (za korisnike, voditelje, CZSS, sustav)? Koji su potencijalni rizici od sudjelovanja voditelja mjere u superviziji?
- Koja područja/teme su po vama bitne za proradu s voditeljima mjere tijekom supervizije? Možete li kratko navesti primjere neke situacije za koju mislite da bi bilo dobro da se proradi s voditeljima mjere u okviru supervizije?
- Percipirate li razliku u radu između voditelja koji su sudjelovali i koji nisu sudjelovali u superviziji? U kojim područjima? Čemu to pripisujete?

Nakon dobivene suglasnosti za provođenje istraživanja od Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta u Zagrebu te ravnateljice Centra za socijalnu skrb, prikupljeni su podaci od supervizora o voditeljima mjere koji su prošli superviziju voditelja mjere u tom CZSS-u te je ostvaren kontakt s njima. U suradnji s ravnateljicom CZSS-a ostva-

6 Cjeloviti predlošci za vođenje fokusnih grupa i intervju mogu se dobiti od autorica članaka.

ren je kontakt istraživača sa stručnim djelatnicama CZSS-a koji su osigurali podatke o voditeljima koji nisu sudjelovali u superviziji za voditelja mjere. Svi sudionicima istraživanja upoznati sa su svrhom i ciljem istraživanja, dobrovoljnošću i mogućnosti odbijanja daljnjeg sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku. Zatražena je i pisana suglasnost sudionika.

Fokusne grupe i intervjui snimljeni su diktafonom uz prethodno dobivenu suglasnost sudionika za snimanje. Intervjui su provedeni u adekvatnom prostoru u CZSS-u. Nepristrani kompetentni stručnjak proveo je fokusnu grupu s voditeljima mjere i polustrukturirane intervjuje sa stručnjacima prema unaprijed zadanom predlošku s pitanjima. Fokusne grupe trajale su u prosjeku 1 h i 40 minuta. Intervjui su trajali oko pola sata. Istraživanje je provedeno tijekom veljače i ožujka 2016. godine.

Obrada podataka

Za potrebe obrade podataka izradili su se pisani zapisi razgovora iz snimljenih audio zapisa, koji su se podvrgli kvalitativnoj analizi. Podaci su obrađeni, analizirani te interpretirani postupkom tematske analize (Braun i Clarke, 2006.). Razlog odabira tematske analize je u njoj teorijskoj i metodološkoj fleksibilnosti. Tematska analiza pokazala se korisnom kod istraživačkih pitanja koja imaju u fokusu individualna iskustva sudionika (Miroslavljević, 2015.). Analiza se sastoji od faza: upoznavanje s podacima, kreiranje inicijalnih kodova, grupiranje kodova u zajedničke teme, provjeravanje kreiranih tema, definiranje i imenovanje završnih tema te pisanje izvještaja (Braun i Clarke, 2006.). Vjerodostojnost je osigurana kroz višestrukost iskustava sudionika te refleksije istraživača tijekom analize (kategorije i teme raspravljene su s aspekta triju skupina sudionika).

REZULTATI

Motivi voditelja mjere na uključivanje u superviziju

Temeljem analize iskaza voditelja mjera koji su sudjelovali u superviziji, mogu se identificirati dva motiva za uključivanje: zaintrigiranost nečim novim i korist za obavljanje uloge voditelja mjere. Zaintrigiranost nečim novim, uključuje: stvaranje novih kontakata (“...željela sam upoznati nove ljude, novi kontakti.” (1)), znatiželju kako supervizija izgleda (“...nisam znala kako to izgleda i što supervizija nudi i koji je pristup radu... htjela sam vidjeti što se nudi.” (5); Dobila sam poziv, učinio mi se privlačnim.” (2)). Dio voditelja mjera kao motiv navode korist od supervizije za obav-

ljanje svoje voditeljske uloge ističući podršku u radu kroz razmjenu iskustva i znanja (“...čuti njihova iskustva, da vidim gdje sam ja u tome, što mogu naučiti od njih, što mogu ja njima prenijeti.” (1); “...tek sam počela provoditi nadzore i željela sam vidjeti kako se to radi, kako bi od kolegica dobila smjernice, kako bi mi pomogle da se snađem u tome.” (7); “Imala sam teške nadzore i trebalo mi je malo iskustva.” (8)) te unaprijeđenje kvalitete rada (“Da unaprijedim svoj rad.” (7)).

Analizirajući odgovore voditelja mjere koji nisu sudjelovali, mogu se identificirati čimbenici koji povećavaju i koji smanjuju njihovu motivaciju za uključivanje u superviziju za voditelje mjere. Kao poticaj za uključivanje u superviziju navode osvježavanje znanja (“...malo osvježiti, dobiti drugačije uvide, neku novu energiju, staviti na stol strahove i što osjećamo.” (6)) i podršku (“...da stavimo na stol strahove i osjećaje.” (6); “...neki sustav podrške... mislim da bi mi bilo dobro za uhodavanje.” (7)). Kao otegotnu okolnost za uključivanju u superviziju naveli su: a) nedostatak vremena (“...imamo svoje obitelji i obaveze.” (2); “vrijeme, od poslova i obitelji, prvo razmišljam koliko imam vremena pa onda da vidim što mogu, a što ne.” (6)); b) prethodna negativna iskustva sa supervizijom (“...ti ljudi su mene gušili, odustala sam, to je bio kuk i jauk, u nekom trenutku sam si mislila meni ovo ne treba.” (6)); c) nevoljkost otvaranje pred kolegama (“Ne želiš se otvoriti pred svima.” (7); “...da je tu i poznata osoba.” (8)) te d) doživljaj da im supervizija nije potrebna (“...kad je bilo ponuđeno, procijenila sam da mi ne treba... možda da imam nekakav teži slučaj, teško rješiv dugogodišnji problem, onda bi mi možda trebala, ali sad ne.” (8)). Navode i organizacijske razloge koja se odnose na: a) rijetkost održavanja supervizije (“...da je to jednom godišnje pa da onda baš nemam problem i ne odem, a onda za dva tjedna opa imam situaciju.” (5)) te b) nedostupnost supervizije, mali resursi sustava, tj. ograničen broj mjesta u supervizijskoj grupi što dovodi do uključivanja samo onih za koje se procjenjuje da im je potrebnije (“...kad postoje mali resursi u sustavu, gleda se kome najviše treba...” (2); “ispalo je da treba više nekom drugom pa su me zamolili da odustanem, tako da nisam bila uključena.” (4); “...prije dvije godine je to možda bilo, znam da nas je bilo puno i onda su pitali.” (8)) i izostanak ponude (“...mislim da sam čak dobila kuvertu s pozivom.” (1); “...nije mi bilo ni ponuđeno.” (2); “...ne sjećam se poziva.” (7)).

Doživljaj sudjelovanja u superviziji

Doživljaj voditelja mjera o sudjelovanju u superviziji opisuju tri kategorije: dobri osjećaji u grupi, profesionalna dobit te rizici od sudjelovanja u superviziji.

Dobar osjećaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi voditelji opisuju kroz: a) osjećaj dobrodošlice i ugone (“...osjećaj da si dobrodošao, da smo iščekivali svaki susret.”

(5); "...ugodna obiteljska atmosfera." (2); "...ta neka spontanost da smo radili, a nismo se osjećali da je zahtjevno." (5) "Ugodno smo se osjećale." (7); "...jedna radost i rješavanje iz tople atmosfere." (8)), b) povezanosti i osjećaj podržanost u grupi ("...kliknuli smo i razumjeli se." (1); "...osjećala sam se prihvaćeno, ta spoznaja da nas ima više sa sličnim problemima je jako puno doprinijela osjećaju pripadnosti." (2); "...nekad smo se smijali, nekad bili tužni, osjećaj da si dio skupine, dobila sam podršku u onome što sam radila." (6); "...od kako smo se sreli u skupini, odmah smo vidjeli da smo se našli zajedno jer smo se uvažavali, slušali i pomagali se." (7)) te c) kvalitetu supervizijskog odnosa u superviziju, navodeći da su osjećali da nisu sami u problemu ("...da nisi jedini koji ima taj problem..." (8)) te ravnopravnost u odnosu ("...neposrednost i vođenje, supervizorica nije nametala mišljenje, nego smo dolazili zajednički do mišljenja i nečeg novog." (3); "...osjećale smo da je supervizorica dio nas, nismo primjećivale da ona vodi." (4); "...bili smo dobro vođeni... mogli smo izražavati svoje stavove, mišljenje, doživljavanja tijekom provođenja mjere." (7)).

Profesionalna dobrobit od sudjelovanja u superviziji opisuje osnaženost za uloga voditelja ("...dodatak supervizije me je osnažio." (1); "...dobro je došla da se oslonimo sami na sebe, ja sam baš gnjavila nadležnu socijalnu radnicu zato što nisam znala što trebam činiti, nisam bila samostalna, a oni od nas traže da budemo samostalni... socijalni radnici koji su zaposleni ovdje, oni su zatrpani predmetima, ne možete ih uhvatiti." (7); "...osnaženost... rad na sebi." (8)) i rasterećenje ("Čak i to da ispričaš, puno znači nego da držiš u sebi i razmišljaš o nadzoru." (8); "...izventiliramo se i izbacimo negativnu energiju koju nakupiš tijekom rada." (1))

Što se tiče usmjeravanje procesa provođenja mjere, ističe se : a) prorada aktualnih tema ("...postojali su uvijek problemi pa smo analizirali taj nadzor..." (4); "...netko bi izložio svoj problem i onda bi svatko od nas iznosio mišljenje kako to riješiti." (5); "...predstavljali smo svoj nadzor i onda su se svi uključivali i doprinosili rješavanju problema." (7); "...uvijek je jedna tema odrađena, netko je imao slučaj, pa smo ga odradili." (8)); b) razmjenu iskustva kao pomoć u provođenju mjere ("...iskustvo sam mogla prenijeti, puno naučiti." (1); "...kolegice su mi sa svojom pričom i iskustvom puno pomogle." (2); "...obogatila sam se iskustvom, jer sam čula kolegice koje su dijelile poteškoće i ja s njima... mogle smo si pomoći." (3); "...netko je možda već imao iskustvo pa nas je svojim primjerom potaknuo što možemo učiniti." (6); "...svoja mišljenja i svoje iskustvo prenijeli smo i onda smo si izvukli ono što nama treba." (7)); c) novi načini sagledavanja situacije ("...dobila sam smjernica i znanja, na početku nadzora sam lutala, ta supervizija mi je u odlično vrijeme sjela jer sam tada vodila dosta težak slučaj." (2)); d) rješavanje konkretnih situacija ("...konkretnu upute sam dobila... do kuda trebam ići i kada treba prekinuti razgovor, na koji način svoje osjećaje ostaviti po strani, svoje privatno ne uplitati u obitelj s kojom radim." (2); "...korisno

u primjeni postupaka koje smo mogli, trebali primjenjivati." (7)); e) uvidi: ("...to je na neki način bila samoprocjena dal sam na dobrom putu... meni je otvorila vidike za moje kompetencije što i kako dalje s obitelji." (5)); f) osvještavanje granica svog rada ("...pomoglo mi je jer sam mogla postaviti granice... jer prije sam dozvolila da me zovu kad god i bila dostupna i na raspolaganju, to mi je olakšalo vođenje mjere, da se previše ne vežem za obitelj... usmjeravala nas je, to mi se sviđalo..." (4); "...da znam postavljati granice, kada i kako vratiti odgovornost." (5); "...da imam 10 sati za nadzor, a ne 50... trebalo me spustiti na zemlju." (8)).

Jedna od dobiti je i učenje i usvajanje stručnih znanja pri čemu se izdvaja stjecanje stručnih i znanja iz područja prava/zakonskog okvira ("...dobila sam stručnih i pravnih znanja koje sam primijenila nakon supervizije i u sljedećem nadzoru." (2); "...odrazilo se na provođenje mjere, za vrijeme supervizije, ne samo aktivno sudjelovanje, nego i slušanjem i onda dolazak do zaključaka." (3); "...dalo nam je putokaz kako raditi... da u područjima za koje smatram da su nedovoljno jasna da dobijem informacije, posebno za taj pravni dio... da mogu uspješnije voditi kasnije nadzore." (7); "...pomoglo mi je oko pravnih stvari, to nije moja struka i tu zaista treba pomoć... što je u stvari djelatnost i što se tu može napraviti." (8)).

Dio voditelja mjera prepoznao je promjene u odnosu sa stručnim timom kao rezultat sudjelovanja supervizije ("...nekoliko sam puta baš započinjali temu odnosa." (2); "...meni je pomogla u odnosu i kontaktima s nadležnim socijalnim radnikom i psihologom." (3); "...poteškoća koju sam imala je suradnja s nadležnim socijalnim radnikom i za to se korisnim pokazala." (5); "Možda se nas dvije nismo našle na istoj valnoj duljini pa se dogodilo da mi je više pomogla supervizija nego socijalna radnica." (6)).

Kao rizike od sudjelovanja u superviziji sudionici navode: a) mogućnost zlouporabe iskrenosti ("...ako se netko iskreno podastro, a mi to zloupotrebjavamo onda je to rizik." (5)), b) preveliko oslanjanje na grupu ("Možda eto da se previše oslonimo da nam drugi rješavaju dileme." (7)); c) zakidanje u drugim odnosima zbog supervizije ("...da smo potrošili vrijeme, a nešto drugo smo trebali napraviti, da smo drugog zakinuli u tom smislu, i obitelj ili posao." (6)); d) raspršenost tema, koja ukazuje na potrebu za tematskim pristupom u radu u superviziji ("Išli smo u širinu, kad počneš pričati o problemu u okviru nadzora, počneš od Poncija do Pilata i misliš da nisi dovoljno rekao da bi ostali razumjeli... uvijek su se te teme raspršivale, ali bi na kraju završavali na onom o čemu smo i krenuli." (1); "Bolje da smo se dogovorili o čemu ćemo idući put razgovarati u smislu nekog određenog segmenta u toj mjeri nadzora." (7)).

Očekivanja od supervizije za voditelje mjera

Značajno je da postoji veliko podudaranje između percipirane dobiti i rizika sudjelovanja u superviziji voditelja mjera koji su imali iskustva s ovim oblikom profesionalne podrške i očekivanja onih voditelja koji za to nisu imali priliku. Oni su saznanja o superviziji dobili za vrijeme studija te sudjelujući na raznim stručnim skupovima i edukacijama. Dio njih je naveo da ima iskustvo supervizije izvan uloge voditelja mjere, tj. u svojim drugim profesionalnim ulogama. Dakle, iako nisu sudjelovali u superviziji organiziranoj za voditelja, imaju neka saznanja o superviziji što ih čini kompetentnima da govore o svojim očekivanjima od nje. Tako su naveli da superviziju za voditelje doživljavaju kao proces razvoja kompetencija voditelja, što uključuje: a) povratnu informaciju na rad kroz analizu slučaja (“...kao pogled drugog stručnjaka na moj rad, moja zbivanja u meni, moj odnos s osobom s kojom radim u svrhu moje bolje efikasnosti, boljeg uvida u situaciju, pomoć i podršku meni u stručnom radu.” (4); “...kao povratna informacija, orijentir gdje sam zapela, da mi netko s više iskustva da smjernice kako bi se mogla orijentirati gdje sam i gdje bih mogla dalje ići s tim.” (5)); b) bolje razumijevanje mjere, što uključuje “pojašnjavanje, osvješćivanje” (4) te sjećanje “...uvida”(3).

Također kao očekivanu dobit od supervizije navode profesionalna pomoć i usmjeravanje u provođenju mjere što uključuje: a) podršku u traženju rješenja i donošenja odluka (“...podrška, refleksije i zajedničkog traženja, mjesto gdje netko više zna i kao netko tko nije uključen u to, može pružiti neko ogledalo pa da čovjek sam nađe nešto što mu nije palo na pamet.” (2); “...brže donošenje odluka.” (7)); b) usmjeravanje (“...usmjerenje kako se nositi sa situacijom koja se odvija, kako raditi, planirati... nekad se i osobno previše uključimo i tu treba napraviti odmak, mjera traje dugo i često se nalazim u situacijama koje su meni nove i s kojima se teže nosim.” (3)); c) učenje kroz razmjenu iskustva (“... pomoć kod donošenja teških odluka... svi smo povremeno u dvojama, imaš uvid, ali razgovor s nekim, podjela iskustva bi pomogla da se efikasnije i kraće mjera provodi... kad ti se rasvijetli, onda možeš i ranije donijeti neku odluku.” (3); “...razmjenu informacija... da se čovjek osvježi, mi svi upadnemo u rutinu rada bez obzira na to što su to vrlo intenzivne situacija u nadzorima.” (6); “...kao nadopuna iskustva, pogled izvana iz drugog ugla, to je razmjena iskustva, slušajući tuđa iskustva možemo naučiti nešto, neko povezivanje...” (7)); d) rasterećenje, verbaliziranje emocija (“...rasterećenje, znači da verbaliziramo svoje emocije.” (8)); e) stručno vođenje i podrška u početničkom radu što je posebno značajno za voditelji koji su izvan sustava socijalne skrbi (“...nova sam, nisam socijalni radnik, izolirana sam i gospođu iz centra svaki put kad se vidimo toliko maltretiram, meni je sve novo, neočekivano... totalno se investiram u tu priču i onda se ponekad

nađem u situaciji koju možda da imam više iskustva ne bih... mislim da bi meni to pomoglo... da to mogu verbalizirati jer nemam s kim.”(5)).

Kao očekivanje od supervizije voditelja mjere navode i prevenciju poteškoća u provođenju mjere: (“...kao neki vid prevencije, a ne sanacije... inače zovemo kad zaglibimo, a supervizija bi nam mogla davati podršku kroz duži period što je ok jer možemo podijeliti neke stvari koje ne predstavljaju uvijek goruće probleme... a možda bi to spriječilo dolazak do većih problema.” (7)).

Voditelji mjere koji nisu sudjelovali u superviziji navode i rizike koji, po njihovom mišljenju, mogu biti povezani uz proces supervizija. Kao rizike sudjelovanja u superviziji navode: nesigurnost u vlastite kompetencije i suočavanje sa samima sobom (“Mi se na superviziji suočavamo i sa svojim strahovima... što ako se pokaže da ja ne radim dobro.” (2); “...ti se izložiš s bedastom nekom odlukom i svi te gledaju u čudu.” (6)), što može dovesti i do odustajanja voditelja od vođenja mjere, iako to može biti i pozitivno (“...ako netko odustane nakon supervizije da bude voditelj... to je poprilično pozitivno.” (6)). Rizici mogu biti i neadekvatni postupci supervizora (“...da će supervizor napasti, da supervizor neće biti na razini zadatka, kao što može biti loših voditelja, tako može biti i loš supervizor i to je nešto što je potencijalni rizik.” (2)).

Pod vidom stjecanja višestruke perspektive o doživljenim i očekivanjima dobitima i rizicima od ciljane supervizije za voditelje mjera, iznimno je značajno i mišljenje nadležnih socijalnih radnica za vođenje slučajeva ugrožene dobrobit djece u obitelji. Analiza njihovih odgovora pokazala je da se mogu razlikovati tri razine dobiti od sudjelovanja u superviziji – dobiti za same voditelje mjera, dobit za CZSS i dobit za korisnike.

Što se tiče dobiti od supervizije za voditelje mjera, očekivanja nadležnih socijalnih radnica su: a) osnaživanje i obnavljanje energije voditelja (“...supervizija ima mogućnost da obnovi energiju, da može nastaviti dalje.” (3); “...da će biti kompetentniji, sigurniji... da će se lakše nositi s nekim neuspjesima, možda će dobiti potvrdu od grupe da su dobro radili, da idu u dobrom smjeru što jača i njihovu kompetenciju.” (4); “...da će ih osnažiti... steći će veće znanje, samopouzdanje, moći će više dati, dobit će širinu spoznaje drugih ljudi kako se nose s poteškoćama.” (1); “...osnaživanje, uvažavanje za njihov rad, sigurnost.” (5)); b) razvoj kompetencija (“Nešto naučiti, možda neke nove mogućnosti, metode.” (4); “...steći će znanja i vještine kako i na koji način će adekvatnije pristupiti korisniku u npr. kriznim situacijama.” (1)); c) osvještavanje granica (“...da znaju postaviti granice, da znaju to odvojiti i da ne nose to kući.” (2)); d) povratne informacije koja uključuje i potvrdu da nešto dobro rade (“...dobiti povratnu informaciju... da ipak određene stvari rade dobro, koje su to stvari, da to izađe na vidjelo.” (2); “...da se osjećaju da se njihov rad cijeni.” (5)); e) dobivanje podrške i razmjena iskustva (“...dobiti podršku” (4); “razmijeniti iskustva, da će kroz primjere drugih vidjeti moguća rješavanja nekih sličnih situacija.”(4)); f) analiziranje (“...naše

viđenje situacije s viđenjem stvarne situacije i naše želje sa stvarnim mogućnostima." (6)), g) rasterećenje ("...da će se lakše moći nositi s problemima s kojima radi." (1); "...da se rasterete... da imaju priliku negdje i izventilirati se." (2); "...da rasterećenije mogu nastaviti ...da malo otpuste, jer vide da nije ni drugima koji provode mjeru lako... da se mogu olakšati... da ne nose taj profesionalni dio sa sobom da si to nekako olakšaju." (3); "... da imaju prilike izgovoriti ono što ih muči." (5); "...to puno znači, jer su prepušteni samima sebi, da ne bi izgorjeli u tom poslu." (6)).

Po mišljenju socijalnih radnica, supervizija voditelja pridonosi i CZSS-u osiguravajući: a) kvalitetne voditelje ("...imamo kvalitetne voditelje, sigurniji su, stabilniji, opušteniji, sveobuhvatniji u promišljanju." (1); "...dobivamo kvalitetnije voditelje." (2); "...kvalitetniji je njihov rad... konkretnije izvještaje." (3); "...imamo voditelje za koje smo sigurni da ih možemo uključiti i u najzahtjevnije slučajeve." (4); "...da imamo stručnije i educiranije ljude." (5); "Bolju povezanost s obitelji, otvoreniji rad s roditeljima." (3)); b) bolju međusobnu suradnju ("...dobru suradnju između nas." (2)); c) rasterećenost za djelatnike CZSS-a ("...da nemaju potrebu toliko tražiti podršku od djelatnika, dio će toga riješiti u grupi... manje će nas uključivati." (4)); d) način brige za voditelje ("...da nam ne izgore, nego da dobiju podršku... da ih osnaži i da se međusobno voditelji povežu i da dobiju osjećaj da netko brine o njima i da su važni." (5)).

Po mišljenju socijalnih radnica, dobit od supervizije voditelja ima i sustav, a to se ogleda u boljoj funkcionalnosti sustava ("...ako su zadovoljni oni koji rade, cijeli sustav bi trebao funkcionirati, jer kreće se odozdo prema gore." (1)) i kvaliteti rada ("...može pripomoći voditeljima da efikasnije obavljaju svoj posao." (2)). Socijalne radnice smatraju da su voditelji koji imaju superviziju bolji za korisnike jer su kompetentniji ("...dobit će voditelja koji je rasterećen, koji će se s njima moći bolje posvetiti, njih bolje razumjeti, koji će obaviti posao bolje." (3)).

Kao potencijalne rizike sudjelovanja u superviziji socijalne radnice-voditeljice slučajeva su izdvojile: a) osjećaj nekompetentnosti i odustajanje od vođenja mjere ("...možda spoznaja da nema kapaciteta i mogućnost za tu vrstu posla." (1); "...da ja baš za to nisam." (2); "...možda da ih obeshrabre priče drugih voditelja mjere." (5)); b) neispunjena očekivanja ("...da dobiju potvrdu nečeg što su umislili da je poteškoća i da ne dobiju odgovor koji su očekivali, da se razočaraju u sve to." (5)).

Uspoređujući svoj doživljaj razlike između supervizora s i bez iskustva supervizije, socijalne radnice, voditeljice slučajeva, ističu kod voditelja s iskustvom supervizije: a) sigurnost voditelja u provođenju mjere ("...sigurniji su, osnaženi u odnosu na obitelj, u komunikaciji su sigurniji." (3)); b) bolji odnosi/kontakti voditelja mjere i socijalnih radnika ("...suradnja s nama je bolja." (2)) te c) bolja kvaliteta izvješća ("...izvješća su jasnija." (2); "...konkretnost u sadržaju, izvješću." (3)). Uočene razlike nisu samo pripisale superviziji, već i profesionalnom usavršavanju i većem iskustvu ovih

voditelja mjera: a) sudjelovanju u superviziji (“...razmjena iskustva.” (3); “...potvrda koju dobiju da nešto kvalitetno rade.” (3)); b) profesionalno usavršavanje voditelja (“...to je individualno koliko koji voditelj ulaže u svoju samostalnu edukaciju.” (5); “...dodatne edukacije.” (6)); c) iskustvo (“...više sam to pripisivala iskustvu rada i provođenja mjere.” (5)).

SADRŽAJ SUPERVIZIJE VODITELJA MJERA

Tema koja se odnosi na sadržaj supervizijskog rada je za voditelje koji su sudjelovali u superviziji operacionalizirana kroz pitanje o iskustvu voditelja mjera o kojim temama su na superviziji razgovarali. Ovo pitanje je prošireno upitom da opišu konkretne situacije koje bi voljeli prorađivati na superviziji. Korespondentno pitanje namijenjeno voditeljima koji nisu sudjelovali u superviziji i nadležnim socijalnim radnicima polazilo je od njihovih očekivanja o kojim temama bi željeli da se razgovara i da ih se prorađuje tijekom supervizije. Tematskom analizom su kod sve tri skupine sudionika identificirane tri šire kategorije. Jedna se odnosi na sadržaje koji pridonose pojašnjenju uloge voditelja, druga je vezana uz sadržaje koji se odnose na podršku pri provođenju mjere, a treća je vezana uz unaprjeđenje vještina važnih za provođenje mjere u neposrednom radu s obiteljima. Kod voditelja mjera bez obzira na to jesu ili nisu sudjelovali u superviziji identificirana je još jedna kategorija koja se odnosi na sadržaje vezane uz sigurnost voditelja tijekom provođenja mjere.

Perspektiva voditelja koji su sudjelovali u superviziji

U kategoriji pojašnjenja uloge kod voditelja koji su sudjelovali u superviziji s iskustvom supervizije izdvojeni su sljedeći pojmovi: a) zakonski okviri (“...pravne, administrativne teme.” (2); “...zakoni i pravila se mijenjaju da tu ne bi negdje pogriješili.” (5); “...taj edukacijski dio, s obzirom na česte promjene zakona mislim da bi nekad tema trebala biti ta da se upozori na te promjene u zakonu... ali, isto tako, ima onih koji se opiru, jako se opiru.” (7)); b) zadaće/obveze i odgovornosti voditelj mjere (“Što mi možemo, na koji način, što ne bi trebali činiti, što kada dođe do suda ili kada se stvari zakompliciraju, što bi mogao biti problem.” (5)) te c) suradnja voditelja i stručnog tima (“... suradnja sa socijalnim radnikom.” (2)). Kao sadržaje koji se odnose na podršku pri provođenju mjere navode teme vezane uz: a) ulogu voditelja u obitelji (“Konkretno, kako raditi, kako zaustaviti konflikt, problem, kako reagirati jer to je živi odnos... taj pravi stručni rad s obiteljima, da se to osvježava... nitko nije prošao obiteljsku terapiju, a radimo s obitelji.(5)) i b) svjedočenja na sudu (“...kada

se nađemo na sudu, koja je naša kompetencija.”(8)). Vežano uz vještine provođenja mjere izdvojili su sljedeće vještine: a) pristup korisnicima u otporu i nemotiviranim za promjenu (“...svi imamo korisnike u otporu i da se nitko ne želi mijenjati, naročito što to sve netko drugi traži od njih, a ne oni sami.” (5); “...smatraju vas uvijek pristranom pa se protiv toga borite.” (7); “Uvijek si kao na tuđoj strani, žena kaže ti si na njegovoj strani, a on kaže ti si na njezinoj strani.” (8)); b) individualizirani pristup članovima obitelji (“...mi ulazimo u obitelj, gdje ima puno problema... koja bi se saznanja mogla primjenjivati u radu s tom obitelji... svi članovi su drukčiji, ne možeš ti što govoriš supružnici reći i ovom članu i mislim da treba te konkretne situacije i intervencije koje radimo na nekoj stručnoj razini proraditi.” (5)); c) komunikacije u obitelji (“...komunikacija s obitelji, kako postići razumnu komunikaciju.” (7)), te d) rad u situacijama nasilja u obitelji (“...kako raditi u obitelji ako je nasilje, kako s tom osobom... kako da ona shvati da je žrtva nasilja...” (4)).

Voditelji mjere koji su sudjelovali u superviziji ističu i sadržaje vezane uz sigurnost voditelja mjera, navodeći primjere svog doživljaja osobne ugroženosti tijekom provođenja mjere (“...naša sigurnost kada ulazimo u nečiji stan ili kuću.” (3); “Zapravo si ugrožen, nitko ne zna gdje si otišao, ako kažeš, zna samo netko od obitelji.” (2); “...te neke situacije, nisam se osjećala ugodno... kad uđem u taj stan, nitko ne može do mene doći i taj osjećaj mi je uvijek tu negdje staje... imala sam i korisnicu koja je secirala svaku moju ne rečenicu, nego slog i ona je na svaku otvarala vrata i govorila van iz moje kuće.” (5)).

Perspektiva voditelja koji nisu sudjelovali u superviziji

Među supervizijskim sadržajima koji se odnosi na pojašnjenje uloge voditelja iz iskaza voditelja koji nisu sudjelovali u superviziji izdvajaju se: a) pojašnjenje uloge i odgovornosti voditelja za slučaj (“...od nas očekuje i nama se pripiše kao voditelju odgovornost za neku obitelj.” (2); “...da oni nisu ja, da njihova djeca nisu moja, da ta djeca imaju sposobnosti kakve imaju, da je to njihov način života, da je to njihov realitet što to u datoj situaciji oni mogu postići.” (4); “Da razdvojiš – to su oni, to je njihova odgovornost... ti njih trebaš navoditi da naprave nešto... probaš to ostaviti u toj obitelji, tu odgovornost ostaviti njima da to ne nosiš doma i ne budiš se usred noći što ću, kako dalje... ti neki načini kako zaštititi sebe, svoj mir da možeš napraviti odmak.”(5)) i b) informiranje voditelja o procesu izdvajanja djece iz obitelji (“...izdvajanje djece, donošenje odluke...” (6)). Šti se tiče podrške, navode: a) nošenje s emocionalnim reakcijama žrtava (“Problem mi je raditi s tipičnim žrtvama koje se rascmolje i ja ne znam što ću.”(2)); b) nepovjerenje prema članovima obitelji (“Kako navigirati kroz cijelu tu situaciju pogotovo zato što ja ne vjerujem da se to nešto zaista

dogodilo.” (5)); c) prorada visokih očekivanja voditelja (“...imam visoka očekivanja od sebe i drugih i zaključila sam da mi je vrlo teško bilo sniziti ta očekivanja i ako sam dogovorila da osoba opere prozor, nije bilo dovoljno da je ona prala taj prozor nego oprala... morala sam s nekim o tome razgovarati jer mi je bilo teško shvatiti da osobi koja je oprala prozor nije važno da taj prozor bude opran.” (4)); d) osnaživanje voditelja za kontakte s pravosudnim tijelima što uključuje kontakt s odvjetnicima (“... tema gdje te osporavaju, osporava te odvjetnik... netko ima novaca platiti i lupeta tu svašta, i nije ti ugodno to ni slušati, ja sam si sjedila tu i mislila što to meni treba.” (6)) i svjedočenje na sudu (“...suradnja s drugim institucijama kada si svjedok na sudu.” (8)) te e) jačanje samopouzdanja voditelja kroz sadržaje koji u fokus stavljaju pozitivne primjere i uspjehe voditelja (“Bilo bi dobro vidjeti same sebe, što nam ide, leži, što nam je lakše raditi, da i to bude tema, da sam sebe preispitaš. Važno je proraditi i one nadzore i situacije kad se osjećamo uspješnim... premalo govorimo o tome što dobro radimo.” (2)).

Kao sadržaje vezane uz unaprjeđenja vještina provođenja mjera navode pristup korisnicima nemotiviranim za promjenu (“...mami trebam pomoći navigirati kroz tu situaciju, a meni je rečeno pet verzija jedne priče i u konačnici kada sam joj skrenula pažnju da možda ne treba svemu slijepo vjerovati... izbacila me je van i rekla da ne želi više surađivati, to je tema za superviziju.” (5); “...dobro dođe nešto sa strane, neke kreativne tehnike što i kako se s nekom obitelji... imamo inertne roditelje koji se neće pokrenuti nikako i nama je teško motivirati ih.” (7)).

I oni izdvajaju i sadržaje vezane uz osobnu ugroženost voditelja (“...nikakav suradni odnos nisam mogla postići... nisam se mogla približiti, on je verbalno agresivan... al znam da moram ići, to odraditi, ostavim mojima u kući adresu gdje idem, a ja se toliko loše osjećam, ne znam hoću se odande živa vratiti, to je prestrašan osjećaj.” (3)).

Perspektiva nadležnih socijalnih radnica

Socijalne radnice voditeljice slučaja kao sadržaje značajne za pojašnjenje uloge voditelja mjere, navode: a) pojašnjenje profesionalne odgovornosti voditelje (“... osobna odgovornost voditelja koju mislim da voditelji mjere imaju kada trebaju u nekim kriznim situacijama nešto poduzeti... koliko je on odgovoran da treba neku situaciju prijaviti centru ili policiji ili da li on sam treba odmah intervenirati... voditeljica se našla u situaciji da je zatekla dijete koje je bolesno i bilo je samo, doduše, on je 6. razred, ali kada je došla doma, onda nas je nazvala i pitala da li je ona možda trebala odmah pozvati hitnu pomoć ili dežurnog pošto se to događalo u popodnevним satima.” (5)) i b) proširenje mogućnosti djelovanja voditelja (“Koje sve mogućnosti postoje u radu s tom obitelji.” (4)).

Kao sadržaje važne za prorađivanje na superviziji, koji su vezani uz kategoriju podrške pri provođenju mjere nadležne socijalne radnice navode: a) svjedočenje na sudu (“...svjedočenje na sudu... voditeljica mjere je bila prisutna prilikom predaje djeteta kada je otac vrijeđao majku, navodno je on nju i odgurnuo... i na kraju je voditeljica bila svjedok na sudu i onda se cijelo vrijeme propitivala da li je ona dobro postupila u tome.” (5)); b) osvještavanje očekivanja od sebe i svog rada (“...očekivanja što se može promijeniti u obitelj... ne prihvaćaju da je nemoguće da se nešto ne može ispraviti, popraviti, promijeniti, to je ono što su očekivanja.” (6)); c) jačanje samopouzdanja voditelja (“...jačanje samopouzdanja.” (1)) te d) suradnje voditelja i stručnog tima (“...suradnja s djelatnicima u centru...” (1)).

U okviru kategorije koja se odnosi na unaprjeđenje vještina voditelja navode: a) osnaživanje obitelji (“Kako osnaživati roditelje koji nemaju dovoljno kapaciteta?” (5)); b) rad sa sukobima i u kriznim situacijama (“Kada osobe kojima je izrečena mjera napadnu voditelja, održavanje profesionalnosti, neulaženje u sukobe... o kriznim situacijama... kako reagirati ako doživi prijetnje.” (5)); c) pristupanja nesuradnim korisnicima (“Kako ući u kuću gdje nisu dobrovoljni... voditelj se našao u situaciji da treba utvrditi mnogo toga... a ga oni stavljaju u ulogu suca da presudi da ovaj drugi nije u pravu nego da je on u pravu.” (2); “...pitanje nedobrovoljnih klijenta, npr. tata ne želi da mu se dolazi kući.” (4); “...o radu s teškim korisnicima.” (5)); d) individualizirani pristup članovima obitelji (“Kako se odnose prema roditeljima, gdje su u toj priči djeca u obitelji, koliko se trebaju uključivati u razgovore s djecom, a koliko se orijentirati na rad s roditeljima.” (2)) te e) komunikacije u obitelji (“...empatija u odnosu... bolje razumijevanje korisnika...” (1); “...svakako komunikacija...” (3)).

Potreba za supervizijom voditelja mjera

Što se tiče potrebe za supervizijom, analiza odgovora ukazala je na određene razlike među skupinama sudionika ovog istraživanja. Tako su npr. voditelji mjere koji su sudjelovali u superviziji iskazali potrebu za osiguravanje kontinuirane supervizije (“...redovito održavati, dijeliti iskustva i izgrađivati sebe.” (1); “Kontinuirana supervizija na raspolaganju.” (5); “Da uvijek imamo supervizora na raspolaganju.” (8)). Iako voditelji mjere koji nisu sudjelovali u superviziji također izražavaju potrebu za supervizijom koja bi se trebala kontinuirano odvijati kao dio mjere stručne pomoći (“...trebalo bi biti stalno dostupno, kontinuirani dio posla.” (2); “...da je supervizija nešto što je obavezno, sastavni dio posla.” (4)), predlažu i neke druge mogućnosti ostvarivanja svojih potreba u ovom području kao što je npr. sustručnjačka supervizija (“Sustručnjačka supervizija.” (4)) te tzv. “otvorene”, tj. dostupne, ali neobavezne supervizijske susrete, grupne ili individualne (“...više supervizora na raspolaganju u

raznim terminima pa dođeš kada ti odgovara.” (2); “Kad bi bilo moguće reći evo to je supervizor, koristite ga po potrebi... vjerujem da se radi i individualna supervizija pa jedan dan u tjednu neka dođe onaj tko misli da mu to treba.” (3)). Slično tome, i nadležne socijalne radnice CZSS-a ističu potrebu za kontinuiranom i dostupnom supervizijom koja je dio redovnih zadaća i prava rada voditelja mjera i potrebu za nekim novim oblicima supervizije kao što je npr. zajednička superviziju voditelja mjere i nadležnih socijalnih radnika.. Konkretno, nadležne socijalne radnice navode. (“... treba biti sustavna i kontinuirana.” (1); “...kontinuirana jer rad s ljudima troši čovjeka” (2); “... ne treba ni mjeru ni superviziju gledati kao na potrošnju, nego kao ulaganje u čovjeka, korisnika i stručnog djelatnika.” (3); “...svima nam je potrebna koliko po hodnicima, sobama raspravljamo, mi imamo tu prednost što možemo raspravljati... ali, voditelji nemaju tu priliku, bilo bi dobro za njih, nas, klijente...” (4); “...loše je što se to nije ponovilo nakon nekog vremena... trebala bi biti dio redovne procedure, trebali bi je dobivati kao svoja prava.”(5); “...da supervizijske grupe budu isprepletene, oni koji obavljaju mjeru nadzora i oni koji su u timu koji izriču.” (3)). Naglasili su i potrebu za supervizijom kao dio pripreme za vođenje mjere (“... trebalo bi voditelje prije nego počnu raditi supervizirati... neki voditelji dođu ko pali s neba, trebali bi proći superviziju kao pripremu za mjeru.” (6); “...da svatko nov ide na superviziju.” (5)), na što ćemo se posebno osvrnuti u raspravi.

RASPRAVA

Rezultati istraživanja pokazuju da je voditeljima mjere koji su sudjelovali u superviziji važan motiv za uključivanje bilo bolje obavljanje uloge voditelja mjere, ali i zainteresiranosti za novi oblik profesionalne podrške. S druge strane, voditelji koji nisu sudjelovali u superviziji za voditelje kao motiv za uključivanje vide osvježavanje znanja i dobivanja podrške. Obje skupine naglašavaju važnost razmjene iskustva i superviziju vide kao način povećavanja svoje kompetencije. Ovi rezultati sukladni su s istraživanjem Laklije (2013.) u kojem su motivi uključivanja u superviziju voditelji mjere bili: unaprjeđenje kompetencija za rad, uspostavljanje socijalnih odnosa s kolegama i sa supervizorom, pomoć u rješavanju težih slučajeva te poboljšanje kvalitete rada s obitelji. Forko i Laklija (2016.) navodi da je razmjena iskustva bitan motiv stručnjacima za uključivanje u superviziju jer im omogućuje nove perspektive za rad, povezivanje i dijeljenje stresa s kolegama. Nadalje, voditelji mjere nisu sudjelovali u superviziji kao otegotne okolnosti za uključivanje u superviziju navode nedostatak vremena, prethodna negativna iskustva sa supervizijom, strah od izlaganja pred kolegama, te osjećaj da im supervizije nije uvijek potrebna. Kao otegotnu okolnosti navode i organizaciju same supervizije u pogledu njenog rijetkog održavanja čime se

gubi njezin smisao, ali i nedostatnost mogućnosti za ovakvu superviziju. Konkretno, dio njih ima iskustva da, kada su se željeli uključiti, bili su zamoljeni da odustanu jer je procijenjeno da je tada nekome drugome potrebija.

Svoje sudjelovanje u superviziji voditelji mjera opisuju pozitivnim pri čemu navode sljedeće dobiti – osnaženost, usmjeravanje u vođenju mjere, učenje i usvajanje novih vještina, promjene u odnosu sa stručnim timom i dobar supervizijski odnos. Voditelji mjere koji nisu sudjelovali u superviziji također prepoznaju potencijalnu dobit od supervizije vezanu uz učenje i profesionalni razvoj te pomoć u radu. Naglašavaju značaj supervizije za voditelje mjere koji su novi u toj ulozi, ali i za vanjske suradnike CZSS-a. Superviziju vide kao resurs za prevenciju poteškoća u provođenju mjera. Iako ova skupina voditelja nema iskustvo supervizije za voditelje, dobro prepoznaju njezinu moguću dobrobit i u kojim dijelovima provođenja mjere bi im bila korisna. Naši rezultati pokazuju da svi voditelji mjere očekuju od supervizije i unaprjeđenje kompetencija i znanja, ali rasterećenje i osnaživanje, odnosno olakšavanje profesionalnog stresa. Brojni autori (npr. Coffee-Borden i Paulsell, 2010.; Moore i sur., 2012.; Super, Mavridis i Harkness, 2012.) navode da supervizija treba biti dostupna za one koji se u nju žele uključiti te da je supervizija kao način podrške nužna voditeljima mjere da se nose s emocionalnim stresovima, reflektiraju o svojim iskustvima i profesionalno rastu. Slično tome, Coffee-Borden i Paulsell (2010.a) kao dobiti od supervizije za voditelje navode: podršku, mogućnost iznošenje frustracija i promišljanja o izazovima koji stoje iza nje, rasterećenje te modeliranja načina rada voditelja. Važnost supervizije Super, Mavridis i Harkness (2012.) vide u kontekstu emocionalne i instrumentalne podrške voditeljima pri čemu ističu važnost razmjene iskustva. To naglašavaju i sudionici ovog istraživanja navodeći kao jednu mogućnost za to i tzv. vršnjačko/kolegijalno vođenje (eng. *couching by peers*) koje je sve aktualnija tema u praksi skrbi za djecu (Dempsey i Halton, 2016.). Naši nalazi u skladu su s nalazima sustavne evaluacije obilježja supervizije koja pridonose učinkovitosti i kvaliteti stručnjaka koji rade u zaštiti dobrobiti djece, a to su: (1) pomoć u izvršavanju konkretnih zadataka, (2) socijalna i emocionalna podrška koji je usredotočena na emocionalne potrebe supervizanata vezane uz posao i stres te (3) interpersonalna interakcija koja se odnosi na dostupnost i zadovoljstvo sa supervizorom (Snyder i Babins-Wagner, 2013.).

Nadležni socijalni radnici, voditelji slučaja, prepoznaju da supervizija osim dobiti za voditelja, ima pozitivne učinke i za korisnike, sustav koji je funkcionalniji i nudi višu razinu kvalitete rada, te za CZSS-a, u smislu kvalitetnijih voditelja i izvješća, bolju suradnju stručnog tima i voditelja, ali za rasterećenje stručnog tima. Coffee-Borden i Paulsell (2010.a) kao dobiti za organizaciju navode: podršku voditeljima, osiguravanje kvalitete rada i izvješća, praćenje voditelja u provođenju programa te informiranje o potrebi za podrškom voditelju od strane organizacije.

Prema socijalnim radnicima, uključenost voditelja mjere u superviziju voditelja dovodi do manjeg opterećenja za stručnjake u timu, te veće samostalnosti voditelja. S tim u vezi, ne iznenađuju očekivanja socijalnih radnika da supervizor posjeduje znanja o sustavu mjera i sustavu socijalne skrbi te da poznaje zakonski okvir djelovanja CZSS-a i te svog rada kao voditelja mjera. Slična očekivanja imaju i voditelji mjere bez iskustva supervizije voditelja. Moore i sur. (2012.) napominju da klima u organizaciji/ centru za socijalnu skrb može imati pozitivan učinak na odnos između roditelja i voditelj mjere, što zahtijeva između ostaloga i dostupnost nadležnog socijalnog radnika i članova stručnog tima za konzultacije voditelju mjere i omogućavanje voditelju da reflektira o svom iskustvu rada s obitelji te programa mjere. Coffee-Borden i Paulsell (2010.a) ističu da podržavajuća unutarnja politika olakšava pružanje podrške i osjećaj podržanosti voditelja u radu s obitelji. U tom dijelu supervizija voditelja, vođena po načelima i postavkama methodske supervizije (Ajduković, 2019.), može u značajnom dijelu odgovoriti na potrebe voditelja, no nikako ne zamijeniti potrebu za adekvatnom edukacijom i podrškom koju voditelji trebaju kontinuirano dobivati od stručnog tima.

Voditelji mjere s iskustvom supervizije kao rizike od sudjelovanja u superviziji navode izloženosti, preveliko oslanjanje na grupu, zakidanje u drugim odnosima zbog vremena posvećenog supervizije te nedovoljnu fokusiranost u radu, odnosno raspršenost tema tijekom supervizije. Voditelji mjere bez iskustva supervizije navode kao rizik suočavanja s vlastitim nesigurnostima i izloženosti u grupi, ali i neadekvatnog postupanja supervizora i nespremnost voditelja mjere za suočavanje i rada na sebi, što u konačnici vide i kao rizik od odustajanja od vođenja mjere. Socijalni radnici kao potencijalni rizik od sudjelovanja voditelja u superviziji vidi razvijanje osjećaja nekomeptentnosti u ulozi voditelja, obeshrabrenja te neispunjena očekivanja. To ukazuje na važnosti i nužnosti razgovora o osobnim očekivanjima, strahovima i potrebama supervizanata na početku supervizijskog procesa. Zadaća i odgovornost supervizora je prihvaćanje različitosti, stvaranje sigurnog okruženja u kojem će se odvijati komunikacijska i procesna ravnopravnost, poticanje otvorenog i ravnopravnog dijaloga, održavanje suradnog odnosa te stvaranje jednake mogućnosti za učenje i razvoj supervizanata (Cicak, 2012.). Te kompetencije supervizora su, između ostalog, detaljno razrađene u Europskom kompetencijskom okviru supervizije i coachinga (Ajduković, 2018.).

Sve tri skupine sudionika istraživanja ukazale su na važne sadržaje/teme za progradu na superviziji, a koje možemo svrstati u tri kategorije. Prva kategorija odnosi se na sadržaje koji pridonose pojašnjenju uloge voditelja, druga je vezana uz sadržaje koji se odnose na podršku pri provođenju mjere te treća vezana uz unaprjeđenje vještina važnih za provođenje mjere u neposrednom radu s obiteljima. Kod svih voditelja mjera identificirana je još jedna kategorija koja se odnosi na sadržaje vezane

uz sigurnost voditelja tijekom provođenja mjere. Na potrebu prorade tema kao npr. zakonski okviri, priprema za rad s obitelji, nasilje u obitelji, komunikacija u obitelji ili pitanje sigurnosti voditelja ukazuje i istraživanje Ajduković (2008.) u kojem se navode poteškoćama u vođenju nadzora vezane uz voditelje, a koje se odnose na: a) znanja i vještine (nedostatak znanja iz obiteljskog savjetovanja i psihoterapijskih pristupa, nedostatak kvalitetne edukacije i podrške, nepoznavanje zakonske regulative, nedostatak supervizije, nedovoljno iskustvo i znanje za rad sa žrtvama obiteljskog zlostavljanja, PTSP-a, ovisnicima i drugim problemima i društvenim normama) te b) suočavanje s neuspjehom (nerealna očekivanja, frustriranost, razočaranje, nezadovoljstvo postignutim, podnošenje otpora roditelja, nedostatak pozitivnih povratnih informacija, osjećaj uzaludnog truda i nemoći zbog nemogućnosti zadovoljavanja osnovnih egzistencijalnih potreba obitelji, mali pomaci u radu, nemogućnost utjecaja na roditelje da promjene ponašanje, želja za brzim promjenama, frustracije zbog nemogućnosti pomaganja obitelji zbog neadekvatne mreže podrške u sustavu, nekritičnosti i nemotiviranosti obitelji).

Dio spomenutih tema koje su izdvojile obje skupine sudionika može se prepoznati i u istraživanju Ajduković i Laklija (2014.a) u kojem su voditelji mjere stručne pomoći iskazali poteškoće u radu s nemotiviranim i nesuradljivim roditeljima što odgovara odbijanju suradnje s voditeljem i otporima. U istom istraživanju voditelji su naveli da imaju poteškoća u radu s obiteljima u kojima postoje višestruki problemi. Također, prepoznate su teškoće u području suradnje sa stručnim timom centra i drugim ustanovama te u radu s ranjivim skupinama roditelja s kojima se voditelji rijetko susreću što odgovara temama rada sa specifičnim korisnicima, suradnja sa socijalnim radnikom, ali i postavljanja granica u odnosu s roditeljima. Može se uočiti da voditelji mjere s i bez iskustvom supervizije kao važne teme za proradu na superviziji ističu pripremu za svjedočenje na sudu, osobnu ugroženost voditelja, odnosno pitanje sigurnost voditelja te pripremu za rad s obitelji, odnosno unaprjeđivanje rada s obitelji. Analiza odgovora pokazala je da su socijalne radnice centra svjesne poteškoća u radu voditelja mjere te su predložile široki raspon tema koje bi se mogle prorađivati na superviziji. Moguće i zbog toga jer dio njih i sam radi u ulozi voditelja mjere i ima osjećaj kako je biti u tim "cipelama". Značajno je kako su sve tri skupine sudionika istraživanja složne oko toga da je s voditeljima važno raditi na temama koje smo svrstali u pripremu za provođenje mjere, zatim na unaprjeđivanju znanja i vještine te na suradnji sa stručnim timom. Poteškoće u provođenju mjere stručne pomoći u obitelji mogu biti vezane i uz organizaciju provođenja mjere, poteškoće u odnosima s nadležnim stručnjakom ili timom, ali i vezane uz samog voditelja npr. tzv. kontratransferne reakcije stručnjaka u radu s obiteljima (Ajduković, 2008.).

Sudionici istraživanja iskazuju potrebu za kontinuiranom supervizijom. Kontinuirano održavanje supervizije ključno je za održavanje etičnosti postupanja, profesionalnih kompetencija te osjećaja efikasnosti u djelovanju (Lee i sur., 2013.). Voditelji bez iskustva supervizije kao i socijalne radnice smatraju kako bi supervizija voditelja trebala biti dio redovne procedure mjere stručne pomoći i dio uvođenje novih voditelja za rad.

Voditelji mjere bez iskustva supervizije navode i potrebu za sustručnjačkom supervizijom. Prema Ajduković i Cajvert (2004.), prednost sustručnjačke (vršnjačke) grupne supervizija je u tome što je ekonomična, stvara optimalne uvjete za sigurnost i povjerenje te može biti odgovarajući oblik za iskusne praktičare, iskusne i u neposrednom radu s klijentima i u sudjelovanju na superviziji. Zamka sustručnjačke supervizije očituju se u tome što se supervizijska grupa može razviti u grupu za podršku. Može se dogoditi da nitko nije odgovoran za proces te da se izbjegava profesionalno propitivanje ili/i konfrontiranje i onda kada je to potrebno. Naši rezultati ukazuju i na potrebu osiguravanja individualne supervizije te otvorenih supervizijskih grupa, koje bi voditeljima mjere omogućavale uključivanje u superviziju u kad im je to potrebno. Prema Coffee-Borden i Paulsell (2010.b), dobit od individualne supervizije je pregled nad postignutim u radu s obitelji, uključujući uspjehe i poteškoće u radu s obitelji, ali i izazove u prepoznavanju potreba koje moguće stoje u ponašanju pojedinih članova obitelji. Socijalni radnici voditelji slučaja izražavaju potrebu i za kombiniranom supervizijom voditelja i stručnog tima centra. Pretpostavljamo da se upravo zbog ovakvih potreba stručnjaka koji neposredno rade u obiteljima s djecom razvijaju i modeli kao što je već spomenuto vršnjačko/kolegijalno vođenje (eng. *couching by peers*) (Dempsey i Halton, 2016.) ili grupni konzultativni pristup (eng. *group consult approach*) u superviziji (Field i sur., 2008.; Davys i Bedoe, 2010.) ili metoda supervizija koja se razvija u nas (Ajduković, 2019., 2020.).

Metodološka ograničenja i smjernice za daljnja istraživanja

Ključno ograničenje rada odnosi se na mali broj sudionika istraživanja vezanih uz nadležnost jednog CZSS-a. To je dovelo do toga da kod dijela pojmova i kategorija nije dosegnuto teorijsko zasićenje. No, činjenica da se o istim ili sličnim temama dobio uvid iz tri perspektive daje dodatnu vjerodostojnost nalazima koji imaju eksplorativni značaj.

Nadalje, po dobivanju suglasnosti, istraživačica je dobila informaciju kome se treba javiti radi dogovora oko termina istraživanja. Iako se svakom potencijalnom sudioniku naglasilo da je njegovo sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno, činjenica

da su dobili poziv od strane CZSS-a, čiji su vanjski suradnici (voditelje mjere) ili zaposlenici (socijalne radnice), kao i poznavanje istraživačice, mogla je djelovati na njihov pristanak na sudjelovanje te je mogla dovesti do pristranosti rezultata zbog davanja socijalno očekivanih odgovora. Također, radi se o retrospektivnim iskazima sudionika istraživanja (prošlo je dvije godine od provođenja supervizije voditelja mjere i ovog istraživanja), zbog čega su sudionici možda izostavili još neke informacije/doživljaje kojih se nisu sjetili.

Ovo istraživanje provedeno je 2016. godine s djelatnicima i suradnicima jednog CZSS-a u početnom razdoblju konceptualizacije i uvođenja specifične i ciljane supervizije za voditelja mjera koja se u ovom centru provodila po načelima tzv. grupne konzultativne supervizije. Stečene spoznaje imale su značaj za daljinu konceptualizaciju tzv. methodske supervizije koja je u razdoblju od 2017. do danas preporučeni način supervizije za ovu skupinu suradnika CZSS-a, ali i za djelatnike odjela za djecu i obitelj s malo iskustva. U narednom razdoblju potrebno je provesti slična opsežnija istraživanja doživljaja i učinaka methodske supervizije u CZSS-ima različite veličine i u različitim područjima Republike Hrvatske. U budućim bi istraživanjima bilo važno istražiti i izazove u radu socijalnih radnika koji izriču mjeru stručne pomoći roditeljima, njihov odnos i obilježja suradnje s voditeljima mjere te očekivanja i percepciju potrebe za njihovom supervizijom. U tom pogledu, bilo bi zanimljivo propitati i mogućnost kombinirane supervizije u kojoj bi sudjelovali zajedno i voditelji mjera i nadležni socijalni radnici. Poseban izazov bio bi zahvatiti i perspektivu krajnjih korisnika, odnosno roditelja i djece s kojima se i zbog koji se provode mjere.

ZAKLJUČAK

Rezultati ovog istraživanja ukazuju na jasnu potrebu za supervizijom voditelja mjere stručne pomoći i za razvijanjem specifičnog modela supervizije za stručnjake u zaštiti dobrobiti djece za voditelja mjere stručne pomoći. Rezultati istraživanja pokazuju da voditelji mjere, ali i nadležni socijalni radnici očekuju od supervizije između ostaloga i unaprjeđenje stručnih znanja i vještina kroz superviziju. Name, oni dosljedno kroz sve teme ovog istraživanja ukazuju da supervizija treba biti usmjerena na pojašnjavanje uloge voditelja, na podršku pri provođenju mjere te na unaprjeđenje vještina važnih za provođenje mjere u neposrednom radu s obiteljima. U skladu s tim, sve tri skupine sudionika istraživanja navode različite edukativne sadržaje kao značajne u superviziji voditelja. To sve ide u prilog novom modelu tzv. methodske supervizije koji se sustavno počeo uvodi u nas (Ajduković, 2019.).

LITERATURA

1. Ajduković, M. (2008). Nadzor nad izvršavanjem roditeljske skrbi kao proces planiranih promjena s obitelji. U: Ajduković, D. i Radočaj, T. (ur.), *Pravo djeteta na život u obitelji: Stručna pomoć obiteljima s djecom i nadzor nad izvršavanjem roditeljske skrbi kao proces podrške za uspješno roditeljstvo*. Zagreb: UNICEF, 145-163.
2. Ajduković, M. (ur.) (2015). *Pomoć roditeljima u zaštiti dobrobit djece. Priručnik za socijalne radnike, druge stručnjake i suradnike centra za socijalnu skrb*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
3. Ajduković, M. (ur.) (2018). *Supervizija i coaching u Europi: Koncepti i kompetencije*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada i HDSOR.
4. Ajduković, M. (2019). *Razvoj modela methodske supervizije u zaštite dobrobiti djece*. Projektni izvještaj. Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu.
5. Ajduković, M. (2020.) Edukacija iz methodske supervizije u zaštiti dobrobiti djece za licencirane supervizore. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 195-200.
6. Ajduković, M. & Ajduković, D. (2004). Model evaluacije i učinci projekta "Uvođenja supervizije u sustav socijalne skrbi". *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 11 (1), 5-43.
7. Ajduković, M. & Cajvert, Lj. (ur.) (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
8. Ajduković, M. & Laklija, M. (2014a). Doživljaj poteškoća u radu voditelja mjere stručne pomoći roditeljima u nadležnosti centara za socijalnu skrb. *Kriminologija i socijalna integracija*, 22 (1), 47-74.
9. Ajduković, M. & Laklija, M. (2014b). Motivi uključivanja i očekivanja od supervizije voditelja mjere za zaštitu osobnih prava i dobrobiti djeteta. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (2), 263-293.
10. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101.
11. Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 185-216.
12. Coffee-Borden, B. & Paulsell, D. (2010a). *Recruiting and Training Home Visitors for Evidence-Based Home Visiting (EBHV)*. Experiences of EBHV Grantees. Mathematica Policy Research, 2. Preuzeto s: https://www.mathematica-mpr.com/-/media/publications/pdfs/earlychildhood/ebhv_brief2.pdf (21.2.2019.).
13. Coffee-Borden, B. & Paulsell, D. (2010b). *Supporting Home Visitors in Evidence-Based Programs*. Experiences of EBHV Grantees. Mathematica

- Policy Research, 4. Preuzeto s: http://www.mathematicampr.com/~media/publications/PDFs/earlychildhood/ebhv_brief4.pdf (21.2.2019.).
14. Davys, A. & Beddoe, L. (2010). *Best practice in professional supervision. A guide for helping professions*. London: Jessica Kingsley Publishers.
 15. Dempsey, M. & Halton, C. (2016). Construction of peer support groups in child protection social work: Negotiating practicalities to enhance the professional self. *Journal of Social Work Practice*, 31 (1) 3-19. <https://doi.org/10.1080/02650533.2016.1152958>.
 16. Field, J. (2008). Rethinking supervision and shaping future practice. *Social Work Now*, 40, 11-18.
 17. Forko, D. & Laklija, M. (2016). Poželjna osobna i profesionalna obilježja supervizora iz perspektive supervizanata iz sustava socijalne skrbi. *Socijalne teme: Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, 1 (3), 89-109.
 18. Jelavić, M. (2008). Regulativa i praksa u provođenju nadzora nad izvršavanjem roditeljske skrbi. U: Ajduković, M. & Radočaj, T. (ur.), *Pravo djeteta na život u obitelji: Stručna pomoć obiteljima s djecom i nadzor nad izvršavanjem roditeljske skrbi kao proces podrške za uspješno roditeljstvo*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 125-144.
 19. Gill, S., Greenberg, M. T., Moon, C. & Margraf, P. (2007). Home visitor competence, burnout, support, and client engagement. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 15 (1), 23-44.
 20. Korać Graovac, A. (2008) Obiteljskoppravna zaštita osobnih interesa djece prije izdvajanja iz obitelji: Prava djece – odgovornost i prava roditelja. U: Ajduković, M. & Radočaj, T. (ur.), *Pravo djeteta na život u obitelji: Stručna pomoć obiteljima s djecom i nadzor nad izvršavanjem roditeljske skrbi kao proces podrške za uspješno roditeljstvo*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 41-54.
 21. Laklija, M. (2013). *Iskustvo voditelja mjere nadzora nad izvršavanjem roditeljske skrbi i potreba za supervizijom*. Specijalistički rad. Zagreb: Pravni fakultetu Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.
 22. Lee, E., Esaki, N., Kim, J. H., Greene, R., Mitchell-Herzfeld, S. & Kirkland, K. (2013). Organizational climate and burnout among home visitors: A test of mediating effects of empowerment. *Children and Youth Services Review*, 35, 594-602.
 23. McPherson, L. & McNamara, N. (2017). *Supervising child protection practice: What works? An evidence informed approach*. Switzerland: Springer, Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-50036-2>.
 24. Miroslavljević, A. (2015). *Izvensudska nagodba - perspektiva oštećenika i*

- mladih u sukobu sa zakonom*. Doktorska disertacija. Zagreb: Pravni fakultetu Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.
25. Moore, T. G., McDonald, M., Sanjeevan, S. & Price, A. (2012). *Sustained home visiting for vulnerable families and children: A literature review of effective processes and strategies*. Prepared for Australian Research Alliance for Children and Youth. Parkville. Victoria: Murdoch Childrens Research Institute and The Royal Children's Hospital Centre for Community Child Health.
 26. *Obiteljski zakon* (2015). Narodne novine, 103/2015.
 27. *Pravilnik o mjerama zaštite osobnih prava i dobrobiti djece* (2015). Narodne novine, 123/2015.
 28. Snyder, L. J. & Babins-Wagner, R. (2013). *Supervisory Training in Child Welfare: A Quest for Effectiveness*. Calgary: Calgary Counselling Centre for the Alberta Centre for Child, Family and Community Research.
 29. Super, C. M., Mavridis, C. J. & Harkness, S. (2012). *Education and Training of Home Visitors and Supervisors for Child Abuse Prevention*. Preuzeto s: http://www.ct.gov/oec/lib/oec/NFN_paper_submitted_AppDevPsych_June_2012.pdf (21.5.2019.).
 30. Žižak, A. & Koller-Trbović, N. (2008). Završno evaluacijsko izvješće za projekt "Prevenција separacije i rane intervencije s obiteljima pod rizikom". U: Ajduković, M. & Radočaj, T. (ur.), *Pravo djeteta na život u obitelj: Stručna pomoć obiteljima s djecom i nadzor nad izvršavanjem roditeljske skrbi kao proces podrške za uspješno roditeljstvo*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku, 211-225.

Maja Laklija
Marina Ajduković
University of Zagreb
Faculty of Law
Department of Social Work
Alenka Aladrović Deklman
Social welfare center Osijek

SUPERVISION OF SUPERVISORS OF MEASURES FOR THE PROTECTION OF WELFARE OF THE CHILD – A VIEW FROM THREE PERSPECTIVES

ABSTRACT

The aim of this research is to analyse the experience of benefit from so-called consultative group supervision of parental care supervisors of measures for the protection of welfare of the child. Three groups of respondents participated in the research: supervisors who participated in supervision organised or supervisors (N=8), supervisors who did not experience such organised supervision (N=8) and social workers from the Department of children, youth, marriage and family within the Social Welfare Centre (N=6). The data were obtained through focus groups with supervisors and semi-structured interviews with social workers in charge of planning and monitoring measures of professional help for parents. The data were analysed by the process of thematic analysis. The results show that to those who participated in supervision an important motive for participation was better performance of their supervisory role, but also an interest for a new form of professional support. The supervisors who did not participate in supervision mention refreshing their knowledge and obtaining support as important motives for a future participation. Both groups emphasise the importance of the exchange of collegial experience in supervision and the development of competences. All three groups of respondents stated that contents of supervision should contribute to the clarification of the role of supervisors, improvement of skills in their work and providing support in the implementation of measures. Both groups of supervisors, regardless of their experience in supervision, state that a significant topic in supervision is the safety of the supervisor during the measure implementation. The results of the research are an incentive for the development of a specific model of supervision for parental care supervisors, but also for their targeted education.

Key words: social work with families at risk, parental care supervisors, protection of welfare of children, new forms of supervision of professionals in child welfare protection.

