

POVJERLJIVOST U SUPERVIZIJI IZ PERSPEKTIVE SUPERVIZORA

SAŽETAK

Cilj ovog rada bio je utvrditi koje se etičke dileme vezane uz povjerljivost, kao važno etičko načelo, javljaju kod supervizora, kako postupaju u tim slučajevima i čime se vode. U istraživanju koje je provedeno putem anonimnog web upitnika sudjelovali su licencirani supervizori kao i supervizori u edukaciji. Ovdje su prikazani rezultati nalaza vezano za tri istraživačka pitanja, i to: koje se etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti javljaju u superviziji; čime se supervizori vode u rješavanju etičkih dilema vezanih za povjerljivost i kako u praksi rješavaju svoje etičke dileme vezano za povjerljivosti.

Analizom podataka utvrđeno je da se etičke dileme vezane uz pridržavanje ugovora o povjerljivosti odnose na kategorije sastava supervizijskih grupa, očekivanja naručitelja supervizije, odgovornosti supervizora prema poslodavcu/naručitelju supervizije, dvostrukih uloga supervizora, odnosa supervizanta prema povjerljivosti i odgovornosti supervizora prema povjerljivosti. Prilikom rješavanja etičkih dilema supervizori se vode principima: vezanim uz ugovor o povjerljivosti, brigu za dobrobit supervizanta i korisnika, profesionalne vrijednosti, metode i način rada. Vezano za pitanje praktičnog rješavanja etičkih dilema vezanih uz povjerljivost izdvojene su kategorije: primjena ugovora o povjerljivosti i transparentnost.

1 Nikica Hamer Vidmar, prof.psihologije, licencirana psihoterapeutkinja i supervizorica e-mail: nvidmar53@gmail.com

Prethodno priopćenje
Primitljeno: svibanj, 2022.
Prihvaćeno: siječanj, 2024.
UDK: 364.62
DOI 10.3935/ljsr.v30i2.502

Nikica Hamer Vidmar
orcid.org/0000-0001-5083-2794

Ministarstvo pravosuđa i uprave
Služba za podršku žrtvama i svjedocima

Ključne riječi:
supervizija; etičke dileme; povjerljivost;
kompetencije; ugovor o povjerljivosti.

Iz nalaza se može zaključiti da je iznimno važan razvoj kompetencija supervizora kako bi bili u stanju donijeti etičnu odluku, ali i poučiti supervizanta kako etično postupati u svom praktičnom radu. Navedeno se može osigurati sustavnom podrškom u obliku metasupervizija, intervizija, konzultacija, pisanih uputa i kodeksa.

UVOD

Promišljajući o temi povjerljivosti u superviziji, javljaju se pitanja koje su to teme, sadržaji i problematika koja se iznosi tijekom supervizije na koju se povjerljivost odnosi. Postoje i određene zakonske obveze profesionalaca vezane za prijavu saznanja o kaznenom djelu (što se odnosi i na supervizanta i na supervizora), ali i etička pravila koja su temeljem različitih kodeksa obvezujuća za sve profesionalce. Druga perspektiva vezana za povjerljivost javlja se s pozicije naručitelja supervizije, čija je motivacija osigurati superviziju djelatnicima radi njihovog profesionalnog osnaživanja i razvoja, sprečavanja sagorijevanja, osiguranja kvalitete rada sustava i kvalitete rada s korisnicima. Ovdje se također javlja pitanje za koga i u kojim okvirima je povjerljivost obvezujuća, koje informacije naručitelj supervizije može očekivati od supervizora, koje obveze u odnosu na povjerljivost supervizor ima prema supervizantima, a koje prema naručitelju supervizije ili općenito prema sustavu i posredno prema korisnicima/ klijentima. Ovo je posebno značajno pitanje ukoliko naručitelj supervizije (poslodavac) ujedno snosi trošak supervizije. U situacijama kada sami supervizanti nose trošak supervizije i uključeni su u superviziju na vlastitu inicijativu (što poslodavac uopće ne mora znati) ili ako im poslodavac snosi trošak supervizije koja se provodi na zahtjev supervizanta, postavlja se pitanje je li supervizor dužan dati bilo kakve informacije poslodavcu uključujući i one koje se odnose na posredne spoznaje supervizora o kvaliteti rada supervizanta, nepravilnostima u radu ili supervizantovu neetičnom ponašanju/ postupanju. Također, može se postaviti i pitanje, ukoliko se radi o heterogenoj skupini supervizanata koji rade u različitim organizacijama, treba li supervizor voditi računa o tome gdje je tko zaposlen i brinuti o etičnosti njihova postupanja vezano za dobrobit korisnika i moguće propuste u radu. Ili je zadaća supervizora »samo i isključivo« obraćati pažnju na teme i procese koji se iznose i događaju u superviziji.

Također, razmatrana je obveza supervizora da prekine obvezu povjerljivosti ukoliko uoči da je njegov supervizant zbog fenomena paralelnih procesa, slijepih točaka, transfera i kontratransfera spriječen/ ometen u ispravnom postupanju u slučaju kada je njegov klijent ugrožen ili u opasnosti ili ga je možda nekim svojim ponašanjem ugrozio ili je postupio neetično.

KONCEPT POVJERLJIVOSTI KAO ETIČKO NAČELO SUPERVIZIJE

Razmatrajući povjerljivost u superviziji kao njeno važno etičko načelo, postavlja se pitanje kako uopće definiramo superviziju i etiku. Prema definiciji ANSE (Association of National Organisations for Supervision in Europe), supervizija je oblik savjetovanja koji osigurava razvoj i kvalitetu komunikacije i suradnje u profesionalnom kontekstu. Etika, prema Urbanc (2001.), predstavlja norme profesionalnog ponašanja kojima se u okviru pomažućih profesija određuju standardi »dobre« i »loše« prakse, odnosno usluga pruženih klijentima. Može li supervizor postupajući po zdravom razumu biti siguran da je postupio etično, da nije bio subjektivan i vođen osobnim procjenama koji se nužno ne moraju smatrati objektivnima ili su mu za osiguranje etičnog postupanja potrebne određene smjernice i upute. Zbog kršenja povjerljivosti (Hvala, 2003.) savjetodavac može biti tužen i zato i supervizor i supervizant trebaju biti svjesni obveze povjerljivosti, ali i njenih ograničenja, odnosno situacija kada je supervizant dužan proslijediti dalje informacije o klijentu.

Kako je supervizija u svojoj osnovi etička aktivnost, ANSE je izradila nadnacionalni Etički kodeks temeljem kojeg su članice ANSE dužne izraditi vlastite etičke kodekse i trebaju osigurati da njihovi članovi, klijenti, relevantne organizacije i druge zainteresirane osobe budu upoznati s njihovim etičkim kodeksom. ANSE u Etičkom kodeksu navodi da je »supervizor cijelo vrijeme obvezan poštivati povjerljivost, pažljivo upravljati procesom sklapanja ugovora i izbjeći situaciju da uđe u sukob interesa.« (2012., str. 5)

Etički kodeks Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj (HDSOR-a) obvezujući je za sve supervizore u Republici Hrvatskoj bez obzira na to jesu li ili nisu članovi udruge supervizora, propisuje da mora biti dostupan svima koji se profesionalno bave supervizijom i mora biti dostupan svim korisnicima i javnosti. Prema njemu, supervizori su dužni čuvati kao profesionalnu tajnu sve povjerljive informacije o supervizantima i osobama s kojima oni rade. Međutim, postoje i iznimke koje se odnose na situacije u kojima postoji potreba za zaštitom života i integriteta supervizanata i/ili osoba s kojima oni rade, kada supervizant iznese informacije kojima može ugroziti sebe ili druge, ili kada postoji odgovornost prema širem društvu ili specifičnim zakonskim odredbama. Također, prema Etičkom kodeksu HDSOR-a, u slučaju da supervizanti sami ne plaćaju/ ne naručuju superviziju, supervizor pojašnjava svoje odgovornosti prema trećim stranama koje financiraju superviziju (povjerljivost o sadržaju i procesu u superviziji, obveza izvještavanja). Prema Kadushin i Harkness (2002.: 469), koji pišu o superviziji socijalnog rada, supervizor je dužan poštivati povjerljivost u odnosu na razmijenjene sadržaje tijekom supervizije. Ukoliko informacija koja je iznesena na superviziji treba biti prenesena drugima, supervizor treba obavijestiti supervizante o tome kome će i s kojom svrhom prenijeti iznesene

informacije. Supervizor ima funkciju čuvara informacija, a u svrhu zaštite klijenata. Kako prema Etičkom kodeksu ANSE nacionalne organizacije trebaju djelovati i u skladu s nacionalnim propisima i zakonima, kao i u skladu s vlastitim statutima ili etičkim kodeksima, treba istaknuti da u Hrvatskoj obvezu prijave saznanja o počinjenom kaznenom djelu ili nasilju reguliraju različiti propisi. Npr. Kazneni zakon, u čl. 302. iz 2011. god. sve osobe obvezuje na prijavu saznanja o kaznenom djelu za koje je predviđena kazna zatvora viša od 10 godina, dok za određene osobe i profesije (taksativno navedene) ne postoji obveza prijave osim u slučaju kada je djelo počinjeno prema djetetu. Izmjene navedenog zakona iz 2012. god. uklanja oslobađanje od obveze prijave navedene profesije i oslobađa od obveze prijave samo vjerskog ispovjednika ili osobe koje su prema zakonu dužne čuvati tajnu. Zakon o kaznenom postupku iz 2008. god u čl. 204. propisuje da su sva tijela državne vlasti, pravne soobe i građani dužan prijaviti saznanje o kaznenom djelu za koje se postupak pokreće po službenoj dužnosti dok se u izmjenama iz 2013.god. navedena obvaza formulira kao „svatko je dužan prijaviti saznanje o kaznenom djelu“. Obiteljski zakona, iz 2015. god. u čl. 132. st.1. propisuje obavzu da je svatko dužan prijaviti centru za socijalnu skrb povredu djetetovih osobnih i imovinskih prava, dok izmjene iz 2023. god. obvezuju prijavu saznanja Hrvatskom zavodu za socijalni rad. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji iz 2017. god. u čl. 7. st.1. obvezuje zdravstveni radnike, djelatnike u ustanovama socijalne skrbi, osobe zaposlene u odgojno-obrazovnim ustanovama, stručne radnike zaposlene u vjerskim ustanovama, humanitarnim organizacijama ili organizacijama civilnog društva i sve druge stručne osobe na obvezu prijave policiji ili državnom odvjetništvu saznanja o počinjenju nasilja u obitelji.

CILJ I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je korištena kvalitativna analiza sadržaja, odnosno tematska analiza niže razine. S obzirom da je tema unaprijed određena, ona je temelj za prikupljanje i analizu kvalitativne građe. Kvalitativni pristup je izabran jer u središte pažnje stavlja osobno iskustvo. Tematska analiza koristi se najčešće za deskripciju rezultata, a ne za izgradnju teorije. Radi se o relativno jednostavnijem obliku kvalitativne metode analize podataka. Cilj je identificirati ograničen broj tema koje adekvatno opisuju ono što se »događa« u narativnim podacima (Braun i Clarke, 2006.). Primijenjeni su sljedeći koraci tematske analize: upoznavanje s podacima; kodiranje kao prva razina apstrakcije podataka i razvoj tema. Teme su pažljivo definirane kako bi se međusobno razlikovale. Kategorizacija tema vršena je s obzirom na praktična iskustva istraživačice i podatke u literaturi.

SUDIONICI ISTRAŽIVANJA, ETIČKI APEKTI ISTRAŽIVANJA, OGRANIČENJA ISTRAŽIVANJA

Svrha ovog istraživanja bila je istražiti postupanje u praksi i etičke dileme supervizora, primjenu načela povjerljivosti i načine na koje se supervizori nose s tematikom i dilemama vezanim uz povjerljivost.

Cilj istraživanja bio je utvrditi koje se etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti javljaju u superviziji, čime se supervizori vode u rješavanju etičkih dilema vezanih za povjerljivost te kako rješavaju svoje etičke dileme vezane za ovo pitanje.

U skladu s ciljem istraživanja, koristio se kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka koristila se metoda web istraživanja koja se koristi World Wide Webom (Maliković, 2015.). Elektroničkom poštom sudionicima je poslan poziv da ispune web upitnik, a pitanja su se nalazila u nastavku teksta uvodne poruke. Upitnik je sadržavao tri uvodna pitanja i tri istraživačka pitanja koja je osmislila autorica istraživanja, na temelju vlastitog iskustva provođenja supervizije i etičkih dilema s kojima se susretala. Tekst poziva sadržavao je obrazloženje svrhe istraživanja i informacije o etičkom pitanju povjerljivosti. Za kreiranje upitnika korišten je Googleov obrazac za izradu web upitnika dostupan na Google mrežnim stranicama. Radi osiguranja dobivanja iskrenih odgovora sudionika/ supervizora o njihovim praktičnim iskustvima vezanim za etičku dilemu povjerljivosti i praktično postupanje u određenom slučaju, odabrana je metoda anonimnog web istraživanja. Za izradu upitnika korišten je tzv. *Scrolling* – dizajn, cijeli upitnik je prikazan na jednoj stranici te u slučaju nedostajućih podataka istraživanje nije ugroženo. Istraživanje je provedeno na otvorenom uzorku supervizora s obzirom da je web upitnik poslan putem elektroničke pošte svim licenciranim supervizorima u Hrvatskoj koji su članovi HDSOR-a (čiji su podaci dostupni na mrežnim stranicama HDSOR-a), kao i onima koji nisu članovi HDSOR-a, a koji se bave supervizijom (korišteni su kontakt podaci supervizora/studenata poslijediplomskog specijalističkog studija iz supervizije, kao i osoba koje su završile studij dobiveni od tajništva studija). Time pogreška pokrivenosti (Maliković, 2015.) koja se javlja kod web i internetskih istraživanja nije predstavljala metodološku opasnost jer svi supervizori raspolažu e-mail adresama. U istraživanju su sudjelovala ukupno 33 supervizora od ukupno više od 80 supervizora koji su u vrijeme provođenja istraživanja bili licencirani i preko 20 supervizora koji nisu članovi HDSOR-a, a kojima je upućen poziv na sudjelovanje.

Istraživanje je provedeno u skladu s temeljnim etičkim načelima istraživanja i s obzirom da je u potpunosti anonimno nije se potrebno posebno pozivati na Zakon o zaštiti osobnih podataka jer je istraživačica od sudionika prikupila sljedeće podatke (koji su sastavni dio upitnika): koliko godina rade kao supervizor/ica; koliko su do sada supervizijskih grupa vodili; koliko je ukupno supervizanata/ica bilo uključeno u njihove supervizijske grupe.

Mogući metodološki problem u ovom istraživanju predstavlja činjenica da je u istraživanju sudjelovalo tek 33 od ukupno preko 80 licenciranih supervizora i preko 20 supervizora koji nisu članovi HDSOR-a, unatoč opetovanim pokušajima istraživačice da motivira supervizore na sudjelovanje. Time su spremnost supervizora na sudjelovanje, kao i spremnost na razmjenu iskustava o temi istraživanja, kao i sama selekcija sudionika na nesustavan način glavna metodološka ograničenja ovog istraživanja.

REZULTATI I RASPRAVA

Rezultati su prikazani u Tablicama 1., 2. i 3. kroz tri tematska područja: Koje se etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti javljaju u superviziji?; Čime se supervizori vode u rješavanju etičkih dilema vezanih za povjerljivost? i Kako u praksi rješavaju svoje etičke dileme vezane za povjerljivost? Navedena tematska područja obuhvaćaju specifične kategorije koje su opisane kroz pojmove. Kategorije i pojmovi nadopunjeni izjavama sudionika.

Etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti u superviziji

Tablica 1. Etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti u superviziji

<i>Tema: Etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti u superviziji</i>	
KATEGORIJE	POJMOVI
Sastav supervizijskih grupa	Supervizanti iz iste organizacije Supervizor iz iste organizacije
Očekivanja naručitelja supervizije	Očekivanja poslodavca da bude informiran o ponašanju/ napredovanju supervizanata Očekivanja poslodavca da bude informiran o načinu rada na superviziji Poslodavac traži stručnu pomoć od supervizora
Odgovornost supervizora prema poslodavcu/ naručitelju supervizije	Dijeljenje informacija ključnih za projekt/ posao Prijava neprofesionalnog/ nestručnog ponašanja nadređenima

Dvostruke uloge supervizora	Supervizor i supervizant raspolažu istim profesionalnim informacijama Supervizija studenata Nemogućnost distanciranja/ objektivnosti supervizora
Odnos supervizanata prema povjerljivosti	Strah da će supervizanti prekršiti obvezu povjerljivosti Supervizant iznosi detalje sa supervizije izvan grupe
Odgovornost supervizora prema povjerljivosti	Poštivanje povjerljivosti o supervizantima Poštivanje povjerljivosti o klijentima Zakonska obveza prijave

Na pitanje koje su etičke dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti u superviziji imali u svojoj praksi, odgovori se mogu svrstati u kategorije: sastav supervizijskih grupa, očekivanja naručitelja supervizije, odgovornost supervizora prema poslodavcu/ naručitelju supervizije, dvostruke uloge supervizora, odnos supervizanata prema povjerljivosti i odgovornost supervizora prema povjerljivosti.

U literaturi se može naći (Davies, 2015.) da se najčešća pitanja u okviru individualne kliničke prakse odnose na brigu o sebi i povjerljivost. Upute The British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP) 032 (2017.) ističu da se pitanja povjerljivosti, odnosa i pravila trebaju bazirati na ugovoru i Zakonu o civilnoj odgovornosti. Napominje se da klijent treba znati da terapeut ide na superviziju i treba znati granice povjerljivosti u kojima se provodi supervizija. Ukoliko postoji mogući konflikt interesa, supervizor treba odobriti da supervizant njegovo ime obznaniti klijentu (kako se supervizor ne bi našao u duplim ulogama). Može se dogoditi da supervizor poznaje klijenta i iz okolnosti slučaja pogoditi klijentov identitet. Etička dilema može se javiti i kada supervizor o tom klijentu ima informacije iz drugih izvora (koje terapeut/ supervizant možda i nema), pa se postavlja pitanja iznošenja tih informacija terapeutu/ supervizantu i na ovakav obrnuti način kršenja pravila povjerljivosti. Bond (1993.) navodi da savjetnici kao najčešće dileme ističu pitanje zaštite ili otkrivanja osobnih osjetljivih informacija o klijentu, konflikt interesa, duple uloge, poštivanje klijentovog izbora kad savjetnik osjeća da je klijent trebao donijeti bolji izbor/ odluku. Ovo su kompleksni izazovi za etičke standarde savjetnika, a koji se ne mogu jednostavno razriješiti kombinacijom urođene osobne moralnosti i objavljenih zahtjeva etičkih kodeksa struka. Savjetnik će biti u boljoj mogućnosti odgovoriti na ove zahtjeve ukoliko je već prethodno bio upoznat s etičkim principima. Bond smatra da je glavni fokus profesionalne etike interes za primjenom osnovnih vrijednosti koje čine integralni dio profesionalnog identiteta.

Sastav supervizijskih grupa odnosi se na pojam **supervizanti iz iste organizacije**: *»Kada su supervizanti članovi iste ustanove, radne organizacije neminovno dijele zajednička iskustva nakon supervizije. Poznaju se sada više i intimnije nego prije. Da li je to sada dobro ili loše? Žele li se poznavati bolje i dijeliti emocije, saznanja, uvide baš s kolegama s posla? Jesu li u superviziji onda dovoljno opušteni i iskreni? Mogu li tada informacije dobivene na superviziji ostati povjerljive ili 'iscure' u razgovoru s prijateljem ili prijateljicom s posla?«* (22); *»...hoće li se povjerljivost ispoštivati kod supervizanata koji dolaze iz istog kolektiva (možda neki podatak iz supervizije iscuri u nekom drugom kontekstu)?«* (31); *»Loše iskustvo me poučilo da se raspitam o ranijoj povijesti i odnosima članova pri formiranju grupe, te ako je moguće formiram grupe iz različitih kuća ili podružnica (osim kod timske supervizije).«* (29); i pojam **supervizor iz iste organizacije**: *»Superviziranje dva supervizanta iz ustanove u kojoj radim (...) i nemamo dodirnih točaka u radu, oni su sami tražili da budu u mojoj grupi, ravnatelj je isto podržao, ali mi se pojavila dilema povjerljivosti«* (15). Povjerljivost je u posebnom iskušenju ukoliko se supervizanti poznaju ili rade u istoj ustanovi. Vezano za međusobno poznavanje supervizanata, problem povjerljivosti može doći do izražaja ukoliko supervizanti nisu u međusobno dobrim odnosima, ako su neki supervizanti poslani na superviziju po »kazni« kao nedobrovoljni ili ako je supervizija organizirana da bi se poboljšali loši odnosi u kolektivu. Navedeno su veliki izazovi za supervizora i veliko iskušenje za supervizante jer je pitanje mogu li i žele li u ovakvim okolnostima otvoreno iznositi svoje slučajeve zbog mogućeg straha da se radi loših odnosa i nepovjerenja neće poštivati pravilo i obveza povjerljivosti. Kod situacije postojećih loših odnosa može se razmišljati i o timskoj ili individualnoj superviziji kao prijelaznim rješenjima. Postavlja se pitanje kako osigurati da profesionalci poštuju postavljeno pravilo povjerljivosti. To je pitanje osobne odgovornosti, profesionalne etičnosti i zrelosti, a možemo reći i pitanje pristojnosti. U ovakvim slučajevima je potrebno razmotriti i neke druge opcije rada s grupom, kao npr. razdvajanje grupe ukoliko u grupi nema dovoljno povjerenja ili su odnosi toliko narušeni. Međusobno poznavanje supervizanata, bilo da rade na istim poslovima ili surađuju, ukoliko su dobrovoljni i u dobrim odnosima, ne predstavlja zapreku već prednost radi mogućnosti osiguranja međusobne podrške i razmjene zajedničkih iskustava kao i rasprave o slučajevima i situacijama specifičnima baš za tu grupu profesionalaca ili radno mjesto.

Pitanje »supervizora iz iste organizacije« može se odnositi na situaciju kada supervizor i supervizant rade u istoj organizaciji, ali i kada je supervizor njihov nadređeni. Prema Etičkom kodeksu supervizora (HDSOR-a), supervizor treba informirati supervizanta/ supervizijsku grupu o postojanju dvostrukih odnosa i omogućiti im da sami donesu odluku žele li biti dio te supervizijske grupe. Potrebno je izbjegavati situacije da je supervizor ujedno i u nekom obliku nadređen supervizantu u njihovom svakodnevnom radu, da mu je savjetnik ili da vrši neki oblik nadzora (Bokulić, 2002.) ili vrednovanju (BACP, 2002.).

Očekivanja naručitelja supervizije ogledaju se u pojmovima **očekivanja poslodavca da bude informiran o ponašanju/ napredovanju supervizanata** s izjavama: »*Očekivanja uprave od supervizora, oprez supervizanata zbog 'jataka' u grupi ili timu.*« (17); »*...poslodavci očekivali dobiti podatke o napredovanju supevizanata.*« (32); **pojmu očekivanja poslodavca da bude informiran o načinu rada na superviziji:** »*...poslodavci htjeli doznati što i kako radimo na superviziji...*« (32); »*Bila je riječ o situaciji u kojoj su bili poremećeni međuljudski odnosi u ustanovi u kojoj sam vodila superviziju. Ravnatelj je na različite načine želio znati što se dešava u grupi.*« (7) i **pojmu poslodavac traži stručnu pomoć od supervizora:** »*Poslodavac želio doći na coaching... poslodavci... pokušavali na različite načine doći do mene... (uključujući i molbu da ih primim u individualnu superviziju – coaching), ali to za mene nisu bile dileme.*« (32) Ugovorni odnos (Ajduković, 2018.) između supervizora i supervizanta može biti dijadski, ako pojedinac osobno traži superviziju ili može biti trojni/trostrani, između organizacije u kojoj je supervizant zaposlen, supervizanata i supervizora u slučaju kad se supervizija odvija na zahtjev organizacije, što predstavlja poseban izazov (Gilbert i Evans, 2008.; Michels, 2015.). Primjer sporazuma o radu u pisanoj formi nudi i HDSOR. Pitanje povjerljivosti i razmjene informacija s poslodavcem treba definirati odmah na početku, najbolje u pisanoj formi i s time trebaju biti upoznati i supervizanti. Vezano za pitanje razmjene informacija supervizora s poslodavcem supervizanata, Michels (2015.) ističe da ponekad organizacije traže izvještaj od supervizora u svrhu akreditacije, registracije, stipendije ili disciplinskog postupka. Smatra da je u tim slučajevima supervizor zakonski obavezan i prema supervizantu i prema organizaciji na davanje točnog i stručnog izvještaja. U izvještaju je važno jasno istaknuti činjenice o kojima se izvještava, a do kojih se došlo na temelju direktnog opažanja ili saznanja. Ističe da ove opažene činjenice treba razdvojiti od mišljenja i komentara na temelju izjava supervizanta ili drugih osoba i u tom slučaju treba jasno navesti tko je izvor tih informacija. Što se tiče davanja reference supervizantu, Michels (2015.) ističe da supervizor treba davati reference samo za one kvalitete, karakteristike i aktivnosti o kojima ima direktna saznanja. Situacija kada i poslodavac traži stručne usluge od istog supervizora može dovesti do duplih uloga koje u ovom slučaju treba izbjegavati i preporučiti poslodavcu da podršku u obliku supervizije ili *coachinga* (stručnog vođenja) potraži negdje drugdje. Međutim, moguće je nakon provedene supervizije sa zaposlenicima, raditi individualno i s poslodavcem ili ako je potrebno uključiti poslodavca i nekog od njegovih suradnika/podređenih u timsku superviziju.

Odgovornost supervizora prema poslodavcu/ naručitelju supervizije očituje se u pojmovima **dijeljenje informacija ključnih za projekt/ posao:**»*Kada superviziram izvoditelje na nekom projektu i dođem do informacije koja je ključna za uspješnost projekta, postavlja se pitanje da li informaciju podijeliti ili ne sa voditeljima projekta.*« (28); »*Kada se radilo o studentima na praksi, situacija kada korisnik s kojim rade ima prevelike probleme i često narušava granice studenata postavlja mi se*

pitanje da li bi trebalo reći toj organizaciji da taj korisnik više ne bi trebao biti uključen u studentsku praksu.« (28) i **prijave neprofesionalnog/ nestručnog ponašanja nadređenima:** »...kada supervizant nema dovoljnu razinu stručnosti, empatije i slično, kako ne ukazati nadležnima na propuste u njegovom radu.« (20); »...jedna je supervizantica dajući svoj osvrt na temu koja je bila u fokusu, opisivala kako je riješila jedan problem sa svojim korisnikom, pri čemu mi se činilo da to nije bilo baš etično prema korisniku.« (14). Prema Green i Myers (2008.: 4-5), supervizijski susreti su povjerljiva razmjena između supervizora i supervizanta. Međutim, bilješka sa supervizije (na zadanom obrascu) je dokument koji mogu pregledati druge osobe, npr. osoba koja provodi nadzor/ kontrolu ili ako se provodi disciplinski nadzor bez pristanka uključenih strana. Ipak, kada se u praksi radi o situaciji supervizorove procjene da npr. supervizant ne postupa etično prema klijentu, da nema dovoljnu razinu znanja i stručnosti ili da svojim radom ugrožava projekt ili organizaciju, stvarno je realna dilema kako postupiti. Kada se uspostavi suradnja i povjerenje u grupi, zadaća supervizora je na prikladan način obratiti pažnju supervizantu na njegovo ponašanje (ujedno i moguće propuste i manjkavosti u radu). To je moguće ako je uspostavljen dobar supervizijski odnos, odnosno »supervizijski savez« (BACP 054, 2016.) jer je za uspjeh supervizije od presudne važnosti uspostava otvorene i iskrene diskusije unutar suradnog odnosa u kojem vlada povjerenje i poštivanje. Radi mogućnosti stjecanja utjecaja nad supervizantom, supervizor treba brinuti o postavljanju i poštivanju granica. Važne komponente saveza su povezanost/ veza, zadaci i ciljevi (Nelson i Friedlander, 2001.). Thomas (2014.) ističe da se s obzirom na sve definicije supervizije podrazumijeva supervizorov utjecaj na supervizanta vezano za profesionalnu etiku. Prema BACP Etičkom kodeksu i praksi supervizora i savjetnika (2002.), kada supervizor shvati da postoji konflikt obaveze prema supervizantu u odnosu na obvezu prema poslodavcu, mora jasno informirati supervizanta o vrsti svoje lojalnosti i odgovornosti i sukladno tome odlučiti. Prema Etičkom kodeksu HD-SOR-a o pravu korištenja iznimaka u odnosu na obvezu povjerljivosti, supervizor je dužan informirati supervizanta na samom početku supervizijskog rada kako bi supervizant mogao donijeti informiranu odluku² o tome koju povjerljivu informaciju će podijeliti sa supervizorom i/ ili grupom, kao što je i supervizor dužan informirati supervizanta/ supervizijsku grupu o situaciji kada odluči primijeniti iznimku. Autorici nisu poznate situacije prijave supervizanta poslodavcu i prema nalazima u ovom istraživanju može se zaključiti da se češće događa direktno konfrontiranje supervizanta i prepuštanje njemu samom da korigira svoje ponašanje ili ispravi propuste u radu. Iz navedenih etičkih dilema i iskustava supervizora postavlja se pitanje koja je uloga supervizora u razvojno-integrativnom modelu supervizije u slučaju kada dođe

2 Prema Cicak (2011.), informirani pristanak u kontekstu supervizije odnosi se na situaciju jasnog slaganja osobe u vezi vlastitog aktivnog sudjelovanja u superviziji nakon što joj je ono pravovremeno, potpuno jasno i dovoljno detaljno, na njoj razumljivom jeziku opisana i rastumačena. To je situacija u kojoj osoba ima sposobnost odlučiti da je informirana o ključnim činjenicama i da je svoju volju izrazila slobodno.

do pitanja povjerljivosti i kad supervizor raspolaže saznanjima da supervizant kao profesionalac krši etičke norme i principe i postupa neprofesionalno. Treba li supervizor u takvom slučaju iako se ne bavi kvalitetom rada supervizora i nema izravnu odgovornost za dobrobit klijenta s kojim supervizant radi ipak reagirati i prijaviti supervizantovo ne/postupanje poslodavcu ili drugim službama. Poštujući Etički kodeks HDSOR-a, trebalo bi tako postupiti.

Dvostruke uloge supervizora izražene su u pojmovima **supervizor i supervizant raspoložu istim profesionalnim informacijama**: »Ukoliko supervizanti želi zadržati tajnost podataka o slučaju koji su izložili, a ja iz priče znam o kome se radi jer živimo u malom mjestu i sama priča o slučaju već meni koja znam nešto o tome iz službenih podataka otkriva o kome se radi.« (2); »Etičke dileme povezane s miješanjem uloga supervizora i zaposlenika.« (26); **supervizija studenata**: »Etičko pitanje supervizora koji superviziraju studente socijalnog rada koji imaju superviziju prakse, a supervizori su im profesori na fakultetu.« (31) i **nemogućnost distanciranja/ objektivnosti supervizora**: »Ne mogu se praviti kao da o tome ništa ne znam, te su moja pitanja i vođenje supervizijskog procesa 'kontaminirani' mojim prethodnim saznanjima o toj situaciji.« (2); »Imala sam ljude koji su radili za dvije organizacije, u dvije supervizijske grupe – točnije, znala sam podatke o njima iz dva totalno različita izvora, što je utjecalo na moj stav prema njima u određenoj sup grupi, pa je to trebalo držati pod kontrolom.« (1) Ajduković (2004.) ističe da je važno kada se jave dvostruki odnosi o situaciji otvoreno raspraviti i pojasniti u kojoj mjeri samootkrivanje u jednoj situaciji utječe na procjenjivanje u drugoj. Dvostruki odnosi mogu se odnositi i na situacije kada se supervizor i supervizant poznaju iz nekog drugog konteksta profesionalnog ili privatnog života, sudjelovali su ili sudjeluju u izobrazbi drugih supervizanta, evaluiraju rad supervizanta, sudjelovali su s njima u različitim projektnim aktivnostima, imaju iste klijente, imaju iste poznanike, poznaju klijente svojih supervizanata kroz poslovni odnos ili privatno (Bernard, Goodyear, 1992.; Campbell, 2006.) ili je supervizantov klijent ujedno i u terapijskoj grupi kod supervizantova supervizora (Nelson i Friedlander, 2001.).

Supervizanti se također u svom radu mogu naći u različitim dvostrukim odnosima i prema svojim klijentima na način da ih poznaju ili susreću u različitim situacijama, privatnim i profesionalnim, da u odnosu na njih imaju više profesionalnih uloga kroz svoje različite funkcije. Tada je jako važno da zadrže visoku razinu etičnosti i moralnosti s obzirom na iskrenost, kritičko samopromišljanje, altruizam, kompetentnost, poštivanje klijenta i njegova prava da bude drugačiji, kao i spremnost suprotstaviti se zloupotrebi moći (Glibert i Evans, 2008.: 145). Ipak, kako to ističe Kadushin (2002.), za supervizora trebaju vrijediti još viši standardi nego za supervizanta, ali to ne znači da se supervizanti ne trebaju kloniti situacija duplih odnosa. Prema BACP 038 (2016.) uputama, potrebno je zadržati prikladne osobne i profesionalne granice u odnosu na klijente i supervizante, treba izbjegavati duple odnose kada postoji rizik od štete, uzimajući u obzir korist za klijenta. Iako se oni često protive samim princi-

pima supervizije, dupli odnosi nisu uvijek štetni, a ovise i o zrelosti supervizanta jer bi supervizija ujedno trebala biti i ravnopravan odnos dvaju profesionalaca, koja se odvija u kontekstu zrelog profesionalnog odnosa.

Odnos supervizanata prema povjerljivosti ogleda se u pojmu **strah da će supervizanti prekršiti obvezu povjerljivosti**: »Odgovornost supervizanata da zadrže za sebe situacije koje su ispričale kolegice/op.a. supervizantice/ s kojima rade, dakle povjerljivost.« (16); »Vrlo je teško izbjeći da se u grupi ne jave situacije da se supervizanti međusobno poznaju iz nekog konteksta i da imaju zajedničke poznanike, što povećava vjerojatnost da bi se moglo narušiti pravilo o povjerljivosti.« (14); »Da ja mogu garantirati za sebe povjerljivost u grupi, ali ne mogu garantirati za druge članove grupe.« (13); »Kada je... jedna supervizantica iznijela nejasnu i neprovjerenu optužba da je netko prenosio informacije sa supervizije.« (28), kao i **supervizant iznosi detalje sa supervizije izvan grupe**: »...nije mu bio cilj osobni i profesionalni razvoj nego ismijavanje supervizanata i dijeljenje informacija na nedobronamjeran način sa svojom 'ekipom'.« (29); »...informacije sa supervizije iscurile u kolektiv tako što je netko od supervizanata to prenio ravnatelju.« (32); »Jednom sam imala slučaj da je supervizantici 'izletjelo' nešto o tuđem supervizijskom slučaju i to pred zajedničkim ravnateljem.« (8). U ovim primjerima iskazani strah kod supervizora da će supervizanti prekršiti obvezu povjerljivosti, ne radi potreba da npr. prijave sumnje na neko kazneno djelo ili zaštite klijenta, nego nažalost radi nemogućnosti da se ponašaju etično i povjerljivo, pokazao se opravdanim.

Odgovornost supervizora prema povjerljivosti može se postići **poštivanjem povjerljivosti o supervizantima**: »Bilo je situacija kad su me kolegice na poslu proptivale o mom radu i o supervizantima u grupi, kada je lako upasti u zamku zbog dobrih odnosa koje negujemo u timu...« (15); »Iz uloge supervizanta, procjena supervizorice prilikom zapošljavanja i korištenja tih informacija, tj. donošenje odluke o eventualnom zapošljavanju na temelju procjene mene kao člana supervizijske grupe (u toj je situaciji bila u potpunosti narušena povjerljivost).« (18). Također, važno je **poštivati povjerljivosti o klijentima**: »Dilema mi je da li je korisno za supervizante i etično od mene kao supervizorice koristiti podatke koje o slučaju imam iz drugih izvora. Jer supervizant možda ne želi o slučaju govoriti u grupi jako detaljno – mogu na vidjelo izaći neki propusti ili pogreške supervizanta koje nije spreman izložiti u grupi ili uopće.« (2); »Da li navoditi imena klijenata (iz profesionalnih odnosa)?« (30). Javila su se i pitanja povjerljivosti i **zakonska obveze prijave**: »...kako prenijeti iskustvo, a ne otkriti izvor?« (20); »Razlika povjerljivosti i kaznene odgovornosti, procijeniti što je moja odgovornost za daljnje postupanje.« (27); »Kada se radilo o nevoljkosti supervizanta da prijavi sumnju na zlostavljanje djeteta.« (28); »Kršenje prava djece na sigurnost.« (19) Očito je da su supervizori svjesni svoje odgovornosti prema povjerljivosti i balansiranja između dobrobiti supervizanta i npr. organizacije. Slijedom već navedenih zakonskih odredbi i etičkih kodeksa prema kojima su svi profesionalci koji imaju saznanja dužni prijaviti zlostavljanje, kada je netko ugrožen

ili kad postoje saznanja o kaznenom djelu ili propusti u postupanju, ovo se pokazalo i kao dilema kod naših supervizora. Gilbert i Evans (2008.: 142) npr. smatraju da bi seksualno iskorištavanje klijenta bilo koje vrste (u odnosu između psihoterapeuta-klijenta, nastavnika-studenta; svećenika-vjernika...) trebalo biti zakonski regulirano kao silovanje, a ne da se takvo ponašanje smatra teškom povredom radne etike. Postavlja se pitanje je li dovoljno osnažiti klijenta da sam prijavi kazneno djelo pored obaveze profesionalca da i on prijavi djelo. Postoji mogućnost i da žrtva nije spremna sudjelovati u kaznenom postupku pa ne želi da se kazneno djelo uopće prijavi i samo želi raditi na svojoj traumi dok ne dođe do određenog stupnja osnaživanja za eventualno poduzimanje daljnjih radnji. Osim same prijave, naravno postoje i razne druge mogućnosti osnaživanja klijenta i mogućih akcija (kao npr. obraćanje pisanim ili usmenim putem počinitelju i njegovo konfrontiranje, prijava njegova ponašanja poslodavcu...), ali uvijek je upitno kakva će biti njihova reakcija i hoće li je uopće biti, te hoće li navedene akcije klijentu više štetiti ili koristiti. Ovdje je ipak ključno pitanje naše zakonske odgovornosti, o čemu su naši zakoni jasni. U odnosu na ovo Etički kodeks HDSOR-a je jasan, navodeći iznimke za pravilo povjerljivosti, ističući da je supervizor dužan informirati supervizanta/ supervizijsku grupu o situaciji kada odluči primijeniti iznimku. Povjerljivost se također spominje i u Etičkom kodeksu Društva geštalt i integrativnih psihoterapeuta, Kodeksu etike psihološke djelatnosti, Etičkom kodeksu socijalnih radnica i socijalnih radnika i Etičkom kodeksu socijalnih pedagoga. Prema BACP 014 (2016.) uputama, savjetnik se ne može pozivati na povjerljivost u slučaju saznanja o kaznenom djelu. Balans između javnog interesa i potreba klijenta može ponekad prevagnuti nad obvezom čuvanja povjerljivosti (vezano uz situacije povezane s drogom, terorizmom, djecom, sudskim nalogima, rizikom od klijentovog suicida ili njegova nanošenja štete samom sebi). Nažalost, kod prijave često ne možemo prenijeti iskustvo, a da ne otkrijemo izvor, osim ako se radi o anonimnoj prijavi. Pitanje je koliko je anonimna prijava vjerodostojno poštivanje zakonske obveze prijave jer su to situacije kada se profesionalci anonimizacijom žele zaštititi od dodatnih ispitivanja i svjedočenja, a opet smatraju da su proveli svoju zakonsku obvezu. Ovdje već dolazimo do sfere osobnog moralnog postupanja i razine spremnosti na uključenost ili reakciju »nije moja briga«. Prema odnosnom modelu supervizije (Gilbert i Evans, 2008.), najvažnija svrha supervizije je dobrobit klijenta pa stoga rješavanje etičke dileme može olakšati i usmjeriti upravo ovaj postulat.

Vezano za raspolaganje informacijama o klijentu (koje može biti povezano i s duplim ulogama supervizora ili supervizanta), prema Michelsu (2015.), supervizor ipak ima određenu odgovornost prema supervizantovom klijentu. Razina odgovornosti je vjerojatno veća ukoliko se radi o supervizantu koji je u edukaciji (za savjetnika ili psihoterapeuta) nego u slučaju supervizanata koji su već kvalificirani iliiskusni praktičari.

Pristup rješavanju etičkih dilema

Tablica 2. Pristup rješavanju etičkih dilema

<i>Tema: Pristup rješavanju etičkih dilema</i>	
KATEGORIJE	POJMOVI
Ugovor o povjerljivosti	Usmeni dogovor o radu i povjerljivosti Pojašnjenje značenja pravila povjerljivosti Konkretno postupanje Relevantni propisi
Briga za dobrobit supervizanta i korisnika	Razvoj supervizanta kao stručnjak Praćenje potrebe supervizanta Briga za sigurnost korisnika
Profesionalne vrijednosti	Temeljena načela Preispitivanje svojih načela i rada
Metode i način rada	Otvoren razgovor sa supervizantima Procjena moguće štete Osnaživanje supervizora

Unutar teme čime se supervizori vode u rješavanju etičkih dilema vezanih za povjerljivost izlučene su kategorije; ugovor o povjerljivosti, brige za dobrobit supervizanta i korisnika, profesionalne vrijednosti i metode i način rada.

Ugovor o povjerljivosti problematizira se kroz pojam **usmeni dogovor o radu i povjerljivosti**: »Postavljanjem jasnih pravila i očekivanja.« (14); »Nema dilema oko povjerljivosti, ugovaram je na početku supervizijskog ciklusa te kasnije pratim da li je poštovana i povremeno ponovim ovo načelo.« (4), pojam **pojašnjenje značenja pravila povjerljivosti**: »Kod prvog susreta dogovor o radu, kao i očekivanja, i što ne žele da im se dogodi u superviziji, dosta vremena se zadržim na toj temi, a često na prvih nekoliko susreta naglašavam to pravilo i njegovu važnost, da svatko ima svoju odgovornost za sebe.« (13); »...tijekom uvodnog susreta i ugovora o radu inzistiram na pojašnjenju značenja pravila povjerljivosti...« (29); »Uvijek se vraćam na dogovor o povjerljivosti i dodatno ponavljam je li nešto za pojedinu osobu dodatno povjerljivo.« (4); »...naglašavanje povjerljivosti kad se radi o svima poznatom klijentu – posebno, bez imenovanja klijenata po imenu.« (29), pojam **konkretno postupanje**: »Ugovor o povjerljivosti je doveo do etičkih dileme kada je dolazilo do procjene da li bi neke informacije sa supervizije trebao znati poslodavac.« (18) i **relevantni propis**: Kodeks etike struke.« (12); »...Etički kodeks u superviziji i za druga pomagačka zanimanja. Dobro ih poznajem pa kad mi zatreba pročitam...« (32). Autori najčešće ističu da je ugovorom potrebno definirati ciljeve i funkcije supervizije, uloge, odgo-

vornost supervizora i supervizanta, vrijeme, mjesto, učestalost i cijenu održavanja susreta, teorijski pristup supervizora, očekivanja, procese i standarde, opis načina davanja pozitivne i negativne povratne informacije (Kadushin 2002.; Gilbert i Evans 2008.; APA 2014.). Prema Bernard i Goodyear (1992.), supervizijski ugovor ili sporazum osigurava jasnoću supervizijskog odnosa, promovira etičku praksu isticanjem etički važnih standarda i osnova je za osiguranje kvalitete (prema Ajduković, 2018.). Haynes i sur. (2003.) dodatno ističu da se ugovorom mogu definirati kriteriji za procjenu, evaluacijski proces, etičke i pravne obveze, ciljevi učenja, a supervizant bi trebao sudjelovati u definiranju supervizijskog odnosa. Campbel (2006.) pored svega navedenog dodaje i definiranje detalja oko izdavanja certifikata, uključujući i pisanu izjavu o razumijevanju relevantnih etičkih kodeksa i prihvaćanju obveze postupanja na etičan način za vrijeme trajanja ugovora. Prema Howkins i Shohet (1994.), poseban izazov predstavlja definiranje pitanja vezanih uz povjerljivost i u ovom slučaju može koristiti postavljanje nekih temeljnih pravila (kao npr. isticanje ako netko poznaje klijenta o kojem se govori i ako je to potrebno može napustiti prostoriju dok se iznose detalji o klijentu). Vezano za napomenu u istraživanju da je ugovor o povjerljivosti doveo do etičke dileme, Gilbert i Evans (2008.) posebno ističu važnost redovnog preispitivanja kako bi se provjerilo jesu li dogovorene vrijednosti postale upitne, kao i to da nije nužno sadržaj ugovora definirati odmah na početku rada. Očito se kod pitanja povjerljivosti ponekad potrebno vratiti na početak i pristupiti procjeni primjenjivosti postavljenih pravila u odnosu na nastalu situaciju. Tome će doprinijeti rasprava o relevantnim propisima i kodeksima jer upravo nedostatak jasnoće vezano za ugovor može stvoriti problem ili konfliktan odnos (Nelson i Friedlander, 2001.). Konačno, kako je navedeno i u ovom istraživanju, supervizor je dužan upoznati supervizante sa svim relevantnim pravnim propisima i raspraviti ih s njima (BACP 054, 2016.). Treba napomenuti da pravni izvori nisu namijenjeni za konstruiranje pravnih savjeta za konkretan slučaj niti su oni dostatni za rješavanje pravnih pitanja koja proizlaze iz prakse. Kako su dileme koje nam se javljaju u radu s klijentima često jako kompleksne, potrebno je konzultirati se s metasupervizorom, a kada je to potrebno, i kvalificiranim praktičarem ili pravnikom (Michels, 2015.).

Briga za dobrobit očituje se kroz pojmove **razvoj supervizanta kao stručnjaka**: »Raditi u interesu supervizanta da se razvije kao stručnjak koji može reflektirati svoj rad i sebe kao stručnjaka.« (1), **praćenje potrebe supervizanta**: »I da krenemo od tamo gdje se supervizant nalazi, a ne od zadanih tema, nivoa refleksije.« (1) i **brigu za sigurnost korisnika**: »Kad razgovara/op.a supervizant/ o konkretnom klijentu, pogotovo ako je poznat većem broju članova grupe, ponovno naglašavam povjerljivost. Nastojim da klijenta ne imenujemo, ali je to ponekad spontano i neizbježno.« (29), »Imena/op.a klijenta/ nije potrebno navoditi.« (30) Stiles ističe da je odgovornost supervizanta da pokuša maksimalno poboljšati svoju izvedbu, a odgovornost supervizora je da mu u tome pomogne (Kadushin i Harkness 2002.). Postavlja se pitanje razine brige za klijenta i koje je supervizantovo postupanje u tom smislu

opravdano. Prema BACP 038 (2016.) uputama, svi predstavnici pomagačkih struka odgovorni su za dobrobit i sigurnost svojih klijenata i za njihovu zaštitu u slučaju iskorištavanja i postupanja koje nije pouzdano/ sigurno. Nacionalno udruženje socijalnih radnika iz SAD-a (NASW – *National Association of Social Workers*) razvilo je upute i etičke standarde za superviziju socijalnog rada, a prema Remaru (Kadushin i Harkness, 2002.), zadaće supervizora u socijalnom radu su: osigurati informacije supervizantima kako bi dobili informirani pristanak od svojih klijenata, utvrditi greške u radu supervizanata, nadgledati supervizantove želje za razvojem i primijeniti planirane intervencije, imati saznanja o tome kad supervizantovi klijenti trebaju preći u ingerenciju neke druge osobe ili organizacije ili kad tretman prestaje, znati kad su supervizantu potrebne konzultacije, nadzirati supervizantove kompetencije, uz isticanje nekompetencije, nedostataka i etičkih propusta, nadzirati granice između supervizanta i njegova klijenta, nadgledati supervizantovu papirologiju i dokumentaciju, osigurati redovnu superviziju, evidentirati supervizijski rad, izbjegavati duple uloge, osigurati supervizantima pravovremenu povratnu informaciju i evaluirati njihov rad. Ujedno, supervizor je dužan podučiti praktičara etici (psihoterapije) i to je jedna od osnovnih funkcija supervizije (Thomas, 2014.). Zadaci supervizije (normativni, formativni i restorativni) od supervizora zahtijevaju demonstraciju primjene različitih etičkih principa, vrijednosti i moralnih kvaliteta (Bager-Charleson, 2015.). Na ovakav način princip »vikarijske« – posredne odgovornosti supervizora stavlja ga u vrlo ranjivu poziciju. Shultz (1982.: 49, prema Kadushin i Harkness 2002.) smatra da sve odluke koje supervizant donese trebaju biti odobrene i ako je potrebno modificirane od strane supervizora. Kadushin i Harkness (2002.) smatra da, iako supervizori ne mogu direktno opažati supervizantovo profesionalno postupanje i s obzirom da je ono što supervizanti iznose na superviziji često vrlo selektivno, podaci pokazuju da je supervizija najvažniji faktor koji utječe na donošenje etičkih odluka u praksi socijalnih radnika, što ujedno i sprječava nesavjesno postupanje. Vezano za informirani pristanak Kadushin i Harkness (2002.), čak ide i dalje smatrajući da bi klijent trebao imati pravo odlučivati želi li biti u tretmanu socijalnog radnika koji je u superviziji, treba dobiti informacije o supervizorovim kvalifikacijama, odgovornostima, metodama, ciljevima, jer pristajanjem na rad sa superviziranim socijalnim radnikom ujedno pristaje i na nadzor supervizora.

Profesionalne vrijednosti se ogledaju u pojmovima **temeljena načela**: »*Polazim od vrijednosti koje sama smatram značajnim za ove dileme, pravednosti, pravичnosti, zaštite osobnih podataka....*« (2); »*...stručnost i uvažavanje različitosti.*« (15); »*Povjerenjem i dobronamjernošću.*« (17); »*Vodim se načelom povjerljivosti, sve ostaje unutar supervizijske grupe.*« (18); »*Sigurnošću korisnika.*« (19); »*Dobronamjernošću.*« (23); »*Dobrobiti supervizanata i korisnika.*« (26); »*Vodim se svojim načinom funkcioniranja, vjerujem da kako ja ne bih iznijela podatke sa supervizije, tako vjerujem da neće niti oni.*« (31), **preispitivanje svojih načela i rada**: »*Neprestanim preispitivanjem sebe i vlastitih stavova.*« (15); »*...i vlastitim vrijednostima.*«

(33); »...a isto tako propitujem se kako se ja sama kao supervizor s time nosim i kako se nose članovi grupe te kako nepovjerenje u grupi utječe na grupne procese i dinamiku same grupe.« (23); »Propitivanjem razina odgovornosti...« (19); »...osobno i profesionalno promišljanje.« (27); »Ukoliko sama nisam mogla doći do rješenja vezanog za povjerljivost koristeći svog unutarnjeg supervizora...« (10). Michels (2015.) smatra da vrijednosti postaju jasnije definirane i orijentirane prema konkretnim aktivnostima kada ih izražavamo kao principe. Principi se usmjeravaju na važne etičke odgovornosti. Međutim, praktičari se mogu susresti s okolnostima u kojima je nemoguće uskladiti sve primjenjive principe. To može zahtijevati odabir principa koji ima prioritet. Odluka ili tijek djelovanja ne moraju nužno postati neetični samo zato što su kontroverzni ili zato što bi drugi praktičari došli do drugačijih zaključaka u sličnim okolnostima. Obveza praktičara je razmotriti sve relevantne okolnosti a što je moguće većom pažnjom i preuzeti odgovornosti za donesene odluke. Za postizanje toga važno je osobno preispitivanje i svijest o vlastitim vrijednostima koje su osnova za daljnju primjenu etičkih pravila i principa propisanih kodeksima. Kako je definirano u BACP-ovom Etičkom okviru za savjetodavne profesije (2018.: 12-13) osobne moralne kvalitete su internalizirane vrijednosti koje oblikuju naše ponašanje prema drugima i našoj okolini. One predstavljaju moralnu energiju i nagon koji može djelovati nesvjesno i bez propitivanja. Ovaj nagon je etički koristan kada se povremeno svjesno propita i koristi kako bi potaknuo naš etički razvoj ili oblikovao način na koji radimo u smjeru boljeg društva. On je suvremena primjena vrijednosti moralne filozofije. Postojanje ili odsustvo praktičarevih osobnih i odnosnih moralnih kvaliteta utjecat će na razvoj odnosa s klijentom ili kolegama, ali i ovisno o tome jesu li dovoljne kvalitete i otpornosti da bi podržali rad. Visoka razina kompatibilnosti između osobnih i profesionalnih moralnih vrijednosti doprinijet će integritetu i otpornosti bilo kojeg odnosa. Ključne osobne kvalitete kojima treba težiti su: iskrenost, briga, hrabrost, marljivost, suosjećanje, poštenje, poniznost, identitet, integritet, otpornost, poštovanje, iskrenost i mudrost. Međutim, samo oslanjanje na moralne vrijednosti nije niti dovoljno niti moguće, kako to opisuje Banks (1998.) u formi pristupa »novog radikalizma« te ističe da bi pristup »novog profesionalizma« mogao biti opcija. Takvim pristupom se o kodeksima stalno raspravlja, interpretira ih se iznova i razvija i prilagođava novim trendovima. Michels (2015.) pod vrijednostima smatra način na koji izražavamo opća etička opredjeljenja, koja podupiru ili su u osnovi naših aktivnosti i akcija.

Metode i načini rada ogledaju se u pojmu **otvoren razgovor sa supervizantima**: »Otvorenim razgovorom sa supervizantima o toj etičkoj dilemi.« (3); »Time da u grupi nema tajni, odnosno da se problemi u nekom međusobnom odnosu trebaju razjasniti.« (8); »Pitanje povjerljivosti u grupi se rješavalo na grupi sa samim članovima uz pomoć problematiziranja, postavljanja potpitanja, konfrontiranja, i otvorenog dijaloga.« (10); /op.a vezano za situaciju kada supervizant više ne želi govoriti o temi koja je bila u fokusu/ »...pitam člana koji je bio u fokusu kako je s problemom

na kojem je radio, a na njemu je da odluči da li će o tome govoriti ili ne, te se i ta reakcija može staviti kao u fokus kao pitanje povjerljivosti u grupi.« (23); »Vodim se time da imam suglasnost supervizanata da tu informaciju prenesem nekom izvan grupe...« (28); »Nekad svoju dilemu podijelim s grupom pa zajednički važemo i odlučimo.« (32); »Jačanjem podrške, naglašavanjem zahvalnosti supervizantu koji je bio u fokusu i podijelio svoje iskustvo s nama. Stvaram sliku supervizije kao sigurnog mjesta gdje ćemo biti prihvaćeni i osnaženi takvi kakvi jesmo, s pravom na pogrešku iz koje i mi i grupa tada najviše možemo naučiti.« (29); »...zagradama u superviziji.« (19), **procjena moguće štete**: »Procjena moguće štete za krajnjeg korisnika.« (11); »Nekad važem sama što dobivam (grupa dobiva) i što gubim (grupa gubi).« (32) i **osnaživanje supervizora**: »Bitno mi je održavati intervizijske susrete sa supervizorima gdje mogu podijeliti svoje dileme, frustracije i slično pa onda lakše postavljam sebi i drugima granice i rješavam dileme.« (15); »Redovitom metasupervizijom.« (10, 19, 21,23, 27, 28, 33); »Nekad podijelim dilemu s kolegama supervizorima, pa zajedno raspravimo i onda donesem odluku.« (32); »...konzultacije (s kolegama).« (12, 33); »...ili u razgovoru s partnerom supervizorom s kojim sam vodila grupu...« (10).

Diskusija o etičkim dilemama treba se bazirati na čvrstim etičkim principima i potrebno je slijediti upute za rješavanje etičkih dilema (Michels 2015.). Prema Koracima u rješavanju etičkih dilema Nacionalnog udruženje socijalnih radnika (NASW), potrebno je: odrediti postoji li etička dilema ili pitanje; utvrditi ključne vrijednosti i principe o kojima se radi; rangirati vrijednosti etičkih principa koji su najrelevantniji vezano za ovo pitanje ili dilemu; razviti akcijski plan koji je u suglasju s etičkim prioritetima koji su središnji vezano za ovu etičku dilemu; primijeniti svoj plan i reflektirati o ishodu donesene etičke odluke. Važan aspekt rješavanja etičke dileme je otvoren razgovor sa supervizantima, a u superviziji se radi o razgovoru između dva jednaka sudionika, čiji se odnos zasniva na međusobnom poštivanju, uključujući i način na koji svaki od njih doživljava stvarnost. Kako bi se postigao iskren dijalog, važna je znatiželja i želja za međusobnim razumijevanjem (Ajduković, 2018.). Pomoću pitanja supervizanta potiče se na bolje razumijevanje, preuzimanje odgovornosti i traženje mogućih rješenja. Otvoren razgovor zahtijeva primjenu empatije kao načina prepoznavanja emocionalnog stanja supervizanata i njegovo odvajanje od supervizorova vlastitog emocionalnog odgovora u odnosu na »ono što dolazi od supervizanata«. Uz svijest o (protu)prijenosu i vlastitim preokupacijama, sljedeći korak je davanje povratne informacije supervizantima, a koja se koristi kao ulazna informacija za njihov proces razvoja (Ajduković, 2018.: 41). Ladany, Mori i Mehl (2013.), osim pokazivanja empatije, ističu još i poticanje i osnaživanja supervizanta, slušanje, reflektiranje, interpersonalnu pozornost, strukturu orijentiranu prema zadatku. Vezano za dijeljenje osobnih dilema sa supervizantima, prema BACP uputama (2018.), odgovornost supervizora je biti otvoren i iskren i obratiti pažnju na sve značajne poteškoće ili izazove s kojima se supervizanti

susreću u svom radu s klijentima. Supervizor je odgovoran pružiti priliku supervizantima da rasprave bilo kakve teškoće povezane s praktičnim radom, bez optuživanja ili neopravdanog kritiziranja i, kada je to prikladno, pružiti podršku supervizantu kako bi poduzeo pozitivne korake u rješavanju teškoća. Radi lakšeg razumijevanja problema, u ovom slučaju etičke dileme, može se koristiti propitivanje metodom podjele problema u podprobleme kako bi time postali konkretniji i lakše vidljivi. To je korisno kada se problem pokaže kaotičnim i zbog toga izazove anksioznost. Na ovakav se način supervizanti mogu lakše odmaknuti od problema i sagledati ga iz nove perspektive (Ajduković, 2018.). Kako bi supervizor osnažio supervizanta, on mora imati dodatne vještine i znanja čime će se osigurati i dobra usluga za klijente. Stoga se od supervizora očekuje određena razina ekspertize stečene edukacijama ili iskustvom, uključujući i adekvatnu podršku i metasuperviziju, koja održava osobnu snagu i snalažljivost za obavljanje posla (BACP, 2018.). Podršku supervizor može dobiti i putem konzultacija kao i otvorenom raspravom i razmjenom iskustava s drugim supervizorima. U kontekstu osnaživanja supervizanta, oni koji direktno iskuše produktivno razrješenje konflikta sa supervizorom bit će bolje u stanju takvo iskustvo osigurati i svom klijentu (Nelson i Friedlander, 2001.).

Rješavanje etičkih dilema o povjerljivosti u praksi

Tablica 3. Rješavanje etičkih dilema o povjerljivost u praksi

<i>Tema: Rješavanje etičkih dilema o povjerljivost u praksi</i>	
KATEGORIJE	POJMOVI
Primjena ugovora o povjerljivosti	Jasno definiranje pravila Podsjećanje na ugovor o povjerljivosti Sankcioniranje supervizanata
Transparentnost	Otvoren razgovor sa supervizantima o etičkoj dilemi Samoodređenje supervizanata Fokus na povjerljivost
	Koncentracija na problem

Treće istraživačko pitanje, odnosno tema praktičnog rješavanja etičkih dilema vezanih za povjerljivosti može se svrstati u kategorije primjena ugovora o povjerljivosti i transparentnost. **Primjena ugovora o povjerljivosti** očituje se u pojmovima: **jasno definiranje pravila:** »Također sam otklonila mogućnost individualnog coachinga za rukovoditelja i uputila sam ga drugoj kolegici.« (32); »...jasno, na početku navesti koje situacije nisu i ne mogu biti dio supervizijskog rada, odnosno da određ-

na saznanja ne mogu supervizirati te da je važno da se iznesu odgovornim osobama i institucijama.« (18); »...zajedničkim razgovorom, dogovorom s dodatnim učvršćivanjem pravila...« (32); **Podsjećanje na ugovor o povjerljivosti:** »Uvijek se iznova vraćam na početni ugovor o povjerljivosti, te u spornim slučajevima pozivam se na ponovno prihvaćanje pravila o ugovorenoj povjerljivosti.« (2); »... i dodatno provjeravam je li nešto za pojedinu osobu dodatno povjerljivo.« (4); »Ostala sam dosljedna dogovoru koji smo dogovorili u grupi.« (7); »...ali sama sam se ogradila rečenicom o povjerljivosti i time lako zaustavljala priču.« (15); »Više puta o tome skrenuti pozornost na supervizijskoj grupi.« (31) i **sankcioniranje supervizanata:** »...u slučaju kršenja etike sam isključio jednog člana.« (24); »Isključenje jedne supervizantice iz grupe, na način da sam ja kao supervizor preuzela odgovornost jer nitko u grupi nije na to bio spreman.« (27). Pored prethodno navedenih primjera svrhe ugovora, Michels (2015.) dodatno ističe da ugovor može pokrivati definiranje i sljedećih tema: potrebu razmatranja mogućeg sukoba interesa, mogućnost raspravljanja supervizantovih osobnih pitanja ukoliko oni utječu na njegov praktični rad (ali ovo se ne odnosi na uvođenje psihoterapije unutar supervizije), dogovor da će supervizant dobiti odgovarajuću podršku prikladnim savjetima koji su u skladu s povećanjem svjesnosti o Etičkim okvirima u savjetovanju i njihovoj primjeni u praksi, dužnost isticanja i upozoravanja supervizanta na etička ili profesionalna pitanja, dužnost upozoravanja supervizanta na relevantne etičke kodekse ako se uoči ozbiljan rizik za klijenta, a supervizant nije poduzeo potrebne aktivnosti da se klijent zaštiti. U sporazum između supervizora i supervizanta može se navesti i obveza periodičkog pregleda pitanja kako odgovornost za rad s klijentom funkcionira u praksi i kako se rješavaju neke teškoće ili brige. Za osobe koje su u procesu izobrazbe (s obzirom na pravila organizacije koja provodi izobrazbu) ugovor može sadržavati i obvezu supervizora da upozori organizaciju ukoliko se pojavio rizik za klijenta s kojim supervizant radi, a supervizant nije poduzeo potrebne aktivnosti da se klijent zaštiti, kao i obvezu za supervizanta koji je u izobrazbi da donosi slučajeve na superviziju (npr. da ne vrši selekciju kakav slučaj donijeti), a sve u svrhu kako bi supervizor mogao efikasno nadzirati supervizantov praktični rad. Podsjećanje na ugovor o povjerljivosti poželjno je kod osjetljivih situacija jer upravo je ograničenje grupnog rada i grupne supervizije (Ajduković, 2004.) uzrokovano nekim procesima grupne dinamike koji se odnose na pitanje povjerljivosti, s obzirom da grupa nudi manje povjerljivosti, pa tom pitanju treba posvetiti više pozornosti. U uputama BACP 038 (2016.) ističe se obveza rasprave o etičkom okviru jednom godišnje u superviziji. Iako su opći principi vezani za povjerljivost široko prihvaćeni u javnosti i među profesionalcima, u praksi se ipak javlja problem kada profesionalac npr. vidi opravdanu svrhu za prekidanjem povjerljivosti, ali to klijent ne prihvaća jer nije spreman. U ovakvim situacijama je posebno korisna primjena zakona i razumijevanje važećeg etičkog kodeksa. Koliko je vidljivo iz ovog istraživanja, u nekim slučajevima javila se i potreba za sankcioniranjem supervizanata koji se nisu pridržavali dogovorenih pravila. Isključivanje supervizanta iz

grupe opravdano je ukoliko ono može sačuvati grupnu dinamiku i povjerenje te se ujedno time daje do znanja ostalim supervizantima da se poštuje njihova privatnost i da je supervizor spreman zaštititi ih od nesavjesnog i neetičnog postupanja drugih supervizanata. U slučaju neslaganja sa supervizantom i nemogućnosti dolaženja do rješenja međusobnom raspravom i razgovorom, supervizor se treba konzultirati s kolegom profesionalcem i ako je prikladno preporučiti upućivanje supervizanta drugom supervizoru (BACP, 2002.).

Transparentnost se ostvaruje pomoću **otvorenog razgovora sa supervizanti-ma o etičkoj dilemi**: »Nastojala sam da se jasno kaže u čemu je problem, što je to značilo za jednu, odnosno drugu kolegicu, kako im je kad su se međusobno u svezi toga u grupi čule, što taj događaj znači za svaku od njih, što za grupu, kako ćemo dalj.« (8); »...otvorenim razgovorom na superviziji o toj etičkoj dilemi.« (3); »Otvorili pitanje.« (5); »...raspravili smo to na grupi, dotična se ispričala, slično se više nije dogodilo.« (8); »Iznio sam ih otvoreno u grupi.« (24); »Problematizirala sam pitanje s grupom.« (28); »Već sam navela da mi je važan podržavajući pristup, usmjeravanje na snage supervizanta, odnos s klijentom ili drugim osobama koje su predmet interesa supervizanta. Osnaživanje klijenta da prepozna od kuda takav stav i reakcija ide, kako je s tim koji dio njegovog osobnog ili nesvjesnog dotakne. Koji su otpori i slično. Povezivanje osobnog sa profesionalnim. Prepoznavanje resursa klijenta i grupe. Koristim i podršku grupe kroz dijeljenje njihovih iskustava i refleksija... jednom sam podijelila svoju dilemu /op.a. s grupom/, donijela sam odluku da im 'otvorim vrata'svjesno sam balansirala na granici između supervizije i psihoterapije... problematizirala sam to i sa supervizanticom na sljedećem susretu...« (29); »Dogovor o neimenovanju klijenata.« (30), **samoodređenja supervizanata**: »Supervizant se odredio da li želi ili ne da se sadržaj iznese stručnom timu-izvan supervizije (izvan supervizije).« (20), **stavljanja fokusa na povjerljivost**: »Neki supervizijski susreti bili su posvećen temi povjerljivosti kroz igre uloga.«(22) i **koncentracije na problem**: »Pokušam se totalno usredotočiti na aktualnu supervizijsku situaciju i držati u zagradi sve ostale podatke.« (1); »U metasuperviziji.« (21) Prilikom donošenja odluke o prekidanju pravila o pridržavanju povjerljivosti praktičarima može biti korisna ček lista (BACP 014, 2016.). Etički standardi razlikuju se u različitim državama s obzirom na povijesni razvoj pojedine profesije. Etički kodeks Američkog udruženja bračnih i obiteljskih terapeuta iz 2012. sadrži (Thomas, 2014.) vrlo precizne upute³. Neki autori ipak ističu da supervizijski odnos nije niti socijalan niti ravnopravan jer ga njegova evaluativna i edukativna priroda čini hijerarhijskim, čime se daje odgovornost supervizoru da bude svjestan svoje moći u odnosu na supervizanta. Etičko pitanje nejednake moći u supervizijskom odnosu daje i moć nagrađivanja i moć prisile. Ipak,

3 Bračni i obiteljski terapeuti koji su u ulozi supervizora svjesni su svoje utjecajne pozicije u odnosu na studente i supervizante i oni trebaju izbjegavati zloupotrebu povjerenja i ovisnosti navedenih osoba. Terapeuti trebaju izbjegavati situacije i dvostruke uloge koje mogu utjecati na profesionalnu objektivnost ili povećati rizik od zloupotrebe. Ukoliko takvi rizici postoje zbog uvjeta ili duplih uloga, terapeuti trebaju poduzeti odgovarajuće mjere opreza.

pored toga, supervizor mora prihvatiti i opciju da supervizant treba i može sam donijeti odluku kako će postupiti u konkretnom slučaju čak i ako se s time supervizor ne slaže. Neke su nacionalne organizacije posebno istaknule u svojim uputama pitanje nejednakosti moći i u odnosu na mogućnost da se ozlijedi supervizanta (Thomas, 2014.). Stil donošenja odluka i etički pristup (u superviziji medicinskih sestara) bazira se na razmatranju, prioritetima, spremnosti, pripremljenosti, znanju i svjesnosti (Bergen i Severinsson, 2002.). Banks (1998.) ističe da etički kodeksi omogućuju praktičarima da zadrže status reflektirajućih i informiranih praktičara, nekoga kome se može vjerovati, nekoga komu ne trebaju detaljni priručnici i upute. Etički kodeksi stavljaju interese i prava korisnika na prvo mjesto. Međutim, smatra da novi pristupi pokazuju da postoje i neki novi oblici »moralnosti« koji se pojavljuju u različitim kontekstima i koji bi mogli naznačiti kraj univerzalnim moralnim etikama. Stoga je važno ponovno evaluirati kodekse postupanja unutar pojedinih struka kako bi oni bili u skladu s promjenama koje se događaju u različitim profesionalnim okruženjima, organizacijama i praksama. S obzirom na iskazane dileme u radu i načine njihovog rješavanja, odnosno metode koje su supervizorima pomogle prilikom donošenja odluka, a to su metasupervizija, intervizija i konzultacije s kolegama, očito je važno supervizorima osigurati alate i oblike pomoći i podrške koji će im olakšati supervizijski rad. Primjeri koji su navedeni u ovom radu proizlaze iz supervizijskog pristupa u Hrvatskoj koji ne uključuje administrativno-upravljачku funkciju i ovaj se pristup više fokusira na funkcije podrške i učenja u svrhu razvoja profesionalne osobne kompetentnosti. Međutim, kako se u Hrvatskoj paralelno ne razvija organizacijski model supervizije, kojemu je u fokusu djelotvorno funkcioniranje organizacije i ostvarenje njenih temeljnih zadaća, postavlja se pitanje tko će onda na kraju biti odgovoran i reagirati u situacijama kada profesionalci, praktičari ne rade po principima struke, etike i neštetnosti. Gledajući Etički kodeks Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj kao i Kodeks etike psihološke djelatnosti može se zaključiti da poprilično općenito propisuju postupanje u situacijama vezanim za povjerljivost, detaljnije se ne definiraju nabrojani etički principi te nije jasno koji su to kriteriji prema kojima se mjeri kad je došlo do kršenja etičkih principa. U odnosu na navedene, Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada puno je jasniji što se tiče opisa vrijednosti i temeljnih odredbi koje su detaljno opisane, kao i propisanih načina postupanja u slučaju kada postoje saznanja da je netko zlostavljan ili kada postoje saznanja o nečijem neodgovarajućem postupanju. Na ovakav se način u mnogome olakšava praktičarima prilikom donošenja etičkih odluka, ali i svakodnevnog postupanja. Uriz i sur. (2016.) kao moguća dva modela ili metodologije za donošenje odluka u slučaju etičkih dilema preporučuju reflektivni model Patricie Kenyon koji nas prisiljava da odgovorimo na mnoga pitanja i tako se malo udaljimo od etičke dileme i dublje je analiziramo. Također, kao i Reamarov model⁴

4 Patricia Kenyon predlaže model baziran na indikatorima i pitanjima: opisati dilemu, raspraviti sve etičke i pravne aspekte, ispitati sve konflikte, riješiti konflikte i prema potrebi potražiti stručnu pomoć, definirati alternativne

koji je posebno dizajniran za socijalni rad koji utvrđuje prioritete između dobra i prava. Autori ističu da neovisno o tome koji se model odabere potrebno je primijeniti proces etičke refleksije, savjetodavni, razuman, opravdan i dobro argumentiran proces, koji uključuje profesionalne vrijednosti i vještine kao što su moralna hrabrost, mudrost i dobra procjena (koje se odnose na moralni karakter). Također, Uriz i sur. (2016.) navode i dva hijerarhijska modela i to Graciinu metodologiju donošenja etičkih odluka u 4 koraka i Loewenbergov opći model donošenja odluka u 11 koraka. U ovom smislu, u Hrvatskoj nedostaje neki dokument kojim bi detaljnije bile opisane moguće situacije i propisane upute i način donošenja odluke. U Etičkom kodeksu supervizora navodi se da: »Supervisor promišlja i provjerava etičke implikacije svog rada u odnosu prema supervizantu, odnosno, prema supervizijskoj grupi te etičkim implikacijama rada supervizanta u odnosu prema osobi s kojom radi«, ali se ne definiraju etički principi i postupanje supervizora u situaciji kada ima saznanje da supervizant postupi neetično ili neprofesionalno. Iako se kao odgovornost i zadaća svakog psihologa ističe ostvarenje najviših etičkih standarda vlastitog ponašanja, Kodeks etike psihološke djelatnosti ne nudi odgovore na neke od izazova i etičkih dilema iznesenih u ovom radu. Samo znanje o etičkim teorijama ne znači nužno da možemo jednostavno riješiti etički problem. Najvažnije je prepoznati da su se javila etička pitanja u određenoj situaciji i osigurati da se jasno razmotre svi važni dijelovi slučaja i rasprave sa svim relevantnim sudionicima. Svjesnost o postojanju različitih moralnih okvira i etičkih principa kao i sustavan pristup mogu biti korisni u otvaranju diskusije, razjašnjenju situacije i povećanju svjesnosti o svim mogućnostima, a što nam ujedno omogućuje da riješimo problem uz suosjećanje i otvoren um (Ferrie, 2006.: 116).

ZAKLJUČAK

U ovom istraživanju vezanom za temu povjerljivosti u superviziji postavljena su tri pitanja: koje se dileme u vezi pridržavanja ugovora o povjerljivosti javljaju u superviziji, čime se supervizori vode u rješavanju etičkih dilema vezanih za povjerljivost i kako u praksi rješavaju svoje etičke dileme vezano za povjerljivost. Vezano za etičke dileme uz pridržavanje ugovora o povjerljivosti, izdvojene su kategorije: sastav supervizijskih grupa, očekivanja naručitelja supervizije, odgovornost supervizora prema poslodavcu/ naručitelju supervizije, dvostruke uloge supervizora, odnos

akcije/ postupke, ispitati i evaluirati alternativne aktivnosti, izabrati i evaluirati najprikladniju aktivnost, isplanirati aktivnost/ postupanje, utvrditi rezultate, ispitati sve posljedice.

Prema Reamerovoj klasifikaciji, treba razmotriti sljedeće odnose prilikom rješavanja etičke dileme: prednost zaštite pojedinca u odnosu na čuvanje povjerljivosti, prednost prava pojedinca na dobrobit u odnosu na prednost na pravo na samoodređenje, prednost prava na samoodređenje u odnosu na osobnu dobrobit, obvezu postupanja sukladno zakonskih odredbama u odnosu na pravo da ih se zaobiđe, procjenu kada individualno pravo na dobrostanje ima prednost nad propisima i zakonima, obveza spriječiti štetu i promovirati/ zaštititi javno dobro nadilazi pravo nad preuzimanjem kontrole nad nečijim vlasništvom.

supervizanta prema povjerljivosti i odgovornost supervizora prema povjerljivosti. S obzirom na pristupe rješavanju etičkih dilema, izdvojene su kategorije: ugovor o povjerljivosti, briga za dobrobit supervizanta i korisnika, profesionalne vrijednosti, metode i način rada. Vezano za pitanje praktičnog rješavanja etičkih dilema vezanih uz povjerljivost izdvojene su kategorije: primjene ugovora o povjerljivosti i transparentnosti. Temeljem analize svih situacija iz prakse i mogućih rješenja vezano za pitanje povjerljivosti možda najveći izazov predstavlja razvoj kompetencija supervizora jer upravo će kompetentan supervizor biti u stanju i sam donijeti etičnu odluku, kao i posljedično poučiti supervizanta kako etično postupati u svom praktičnom radu. Vidljivo je da je supervizijski rad složen i zahtijeva stručno balansiranje između povjerljivosti, vođenja, suradnje, brige za grupnu dinamiku i prepuštanja odgovornosti supervizantima kao ravnopravnim profesionalcima koji se u supervizijskom odnosu donekle ipak nalaze u neravnopravnom položaju u odnosu na supervizora. Prva pretpostavka za osiguranje kompetentnog supervizijskog rada je adekvatna izobrazba za obavljanje supervizije kako bi supervizor raspolagao prikladnim kako praktičnim tako i teorijskim znanjima koja će mu omogućiti stručan rad. Posebno je važna dobra vještina grupnog rada i vođenja, kao i sposobnost procjene potreba i njihova balansiranja između pojedinog supervizanta i cijele grupe kako bi se osiguralo sigurno okruženje za sve supervizante i njihove klijente. Također, važno je supervizorima osigurati i sustavnu podršku u obliku metasupervizija, intervizija, konzultacija, pisanih uputa i kodeksa.

Iz rezultata je vidljivo, u odnosu na etičke dileme vezane uz povjerljivost, da su supervizori više navodili teme koje se odnose na način čuvanja informacija povjerljivima i s kime ih eventualno mogu podijeliti. Manje su iznosili primjere vezane za samo pitanje koja vrsta informacija i saznanja ne podliježe obvezi povjerljivosti, odnosno koje su to situacije i za koje informacije (radi zaštite života i integriteta supervizanata i/ili osoba s kojima oni rade) imaju pravo prekršiti obvezu čuvanja profesionalne tajne odnosno povjerljivosti. Moguće da to proizlazi iz činjenice da je svim supervizorima jasno da u slučaju posjedovanja informacija koje govore o nečijoj ugroženosti i kršenju zakonskih propisa nema dileme oko prijave. Istaknuta je i važnost definiranja pravila postupanja i ponašanja koja se dogovaraju već na samom početku, definiranjem sadržaja ugovora kao važnog alata koji štiti sve uključene. Istaknuto je da se u ugovoru trebaju definirati postupanja vezana za čuvanje i moguće kršenje povjerljivosti. Vrsta i brojnost etičkih dilema vjerojatno su slične neovisno o kojem se supervizijskom modelu radi (edukacijskom, integrativno/ podržavajućem ili organizacijskom). Međutim, načini rješavanja nekih etičkih dilema i postupanje supervizora mogu ovisiti upravo o modelu koji se primjenjuje. O tome ovise i uloge i zadaće supervizora. Stoga će moguće u nekim situacijama biti različito i njihovo postupanje. Ono što bi trebalo biti isto za sve supervizijske modele je obveza supervizora poštivati moralne i etičke kriterije i principe.

U ovom se istraživanju pokazao kao najveći izazov upravo pitanje prijave, odnosno postupanja supervizora u slučaju kada utvrdi neprofesionalno/ neetično/ nestručno ponašanje supervizanta. Radi osiguranja adekvatne podrške supervizorima, a kako bi oni svoj rad obavljali što stručnije i etičnije i osjećali se sigurnima, potrebno je osigurati kontinuiranu podršku u obliku metasupervizije i edukacija, posebno na teme koje se tiču etičnosti. Također, bilo bi korisno izraditi dokument u kojim bi bile detaljnije opisane moguće situacije kršenja etičkih principa i način donošenja etičkih odluka, odnosno supervizorima osigurati konkretne i jasne upute, popraćene primjerima i tumačenjima etičkog kodeksa supervizora, kako bi im se olakšalo postupanje u situacijama kada se suoče s etičkim dilemama. Mogući doprinos izradi uputa dalo bi i detaljnije daljnje istraživanje ovog područja.

LITERATURA

1. Ajduković, M. & Cajvert, L. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 13-38.
2. Ajduković, M. (2004). Vođenje supervizijske grupe. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 179-207.
3. Ajduković, M. (ur.) (2018). *Supervizija i coaching u Europi. Koncepti i kompetencije*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad&Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj.
4. American Psychological Association (2014). *Guidelines for clinical supervision in health service psychology*. Preuzeto s: <http://apa.org/about/policy/guidelines-supervision.pdf> (28.1.2022.).
5. Association of National Organisations for Supervision in Europe – ANSE (2012). *Code of ethics*. Preuzeto s: http://www.anse.eu/wpcontent/uploads/doc/Code_of_Ethics_2012.pdf (28.1.2022.).
6. Bager-Charleson, S. (2015). *Monitoring the supervisory relationship from the supervisor's perspective*. GPiA 010. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.time-to-change.me.uk/wp-content/uploads/2017/02/BACP-FAQ-Monitoring-Supervisory-Relationship.pdf> (28.1.2022.).
7. Banks, S. (1998). Professional ethics in social work – What future? *British Association of Social Workers*, 28, 213-231.
8. Bernard, J. M. & Goodyear, R. K. (1992). *Fundamentals of clinical supervision*. Needham Heights: Allyn and Bacon.
9. Bergen, I. & Severinsson, E. (2002). Nurse supervisors' actions in relation to their decision-making style and ethical approach to clinical supervision. *Jour-*

- nal of Advanced Nurishing*, 41 (6), 615-622, <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02573.x> .
10. Bond, T. (1993). *Standards and ethics for counselling in action*, London: SAGE Publications Ltd.
 11. Bokulić, Z. (2002). Supervizija – Put k uspješnoj praksi u razredu. *Zbornik učiteljske akademije u Zagrebu*, 4 (1), 115-124.
 12. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77-101, <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>. Preuzeto s: <http://eprints.uwe.ac.uk/11735> (28.1.2022.).
 13. British Association for Counselling and Psychotherapy – BACP (2002). *Code of ethics & practice for supervisors of counsellors*. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <http://www.bacp.co.uk> (28.1.2022.).
 14. British Association for Counselling and Psychotherapy – BACP (2010). *Ethical framework for good practice in counselling & psychotherapy*. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.keele.ac.uk/media/keeleuniversity/facnatsci/schpsych/documents/healthandconduct/BACP-Ethical-Framework.pdf> (28.1.2022.).
 15. British Association for Counseling and Psychotherapy (2018). *Commonly asked questions resource: Commonly asked questions about the Ethical Framework for the Counselling Professions*. GPiA 038. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.bacp.co.uk/media/6513/bacp-ethical-framework-caq-gpia038-jul19.pdf> (28.1.2022.).
 16. British Association for Counseling and Psychotherapy (2016). *Commonly asked questions resource: Introduction to supervision*. GPiA 054. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.time-to-change.me.uk/wp-content/uploads/2017/02/BACP-FAQ-Intro-to-Supervision.pdf> (28.1.2022.).
 17. British Association for Counseling and Psychotherapy (2016). *Managing confidentiality within the counselling professions* GPiA 014. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.bacp.co.uk/search?q=%22legal+resource%22&SortOrder=0&RecordTypes=GoodPractice> (28.1.2022.).
 18. British Association for Counseling and Psychotherapy (2017). *Supervision in England, Northern Ireland and Wales*. GPiA 032. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.bacp.co.uk/events-and-resources/ethics-and-standards/good-practice-in-action/publications/gpia032-supervision-within-the-counselling-professions-in-england-northern-ireland-and-wales-lr/> (28.1.2022.).
 19. British Association for Counseling and Psychotherapy (2018). *Ethical framework for the counseling professions*. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <https://www.bacp.co.uk/events-and-resources/ethics-and-standards/ethical-framework-for-the-counselling-professions/> (28.1.2022.).
 20. Campbell, J.M. (2006). *Essentials of clinical supervision*. New Jersey: John Wiley and Sons.

21. Cicak, M. (2008). *Etička načela u superviziji*. Zagreb: Pravni fakultet. Studijski centar socijalnog rada. Specijalistički rad.
22. Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 185-216.
23. Davies, N. (2015). *Research Overview: Ethical decision making within the counselling professions*. GPiA 033. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: https://trustedwriter.com/wp-content/uploads/2015/11/944_033_ethical_decision_making.pdf (28.1.2022.).
24. Ferrie, S. (2006.). A quick guide to ethical theory in healthcare: Solving ethical dilemmas in nutrition support situations. *Nutrition in Clinical Practice*, 21, 113-117, <https://doi.org/10.1177/0115426506021002113>.
25. Gilbert, M. C. & Evans, K. (2008). *Psihoterapijska supervizija – integrativni odnosni pristup psihoterapijskoj superviziji*. Zagreb: Medicinska naklada.
26. Green, R. & Myers, J. (2008). *Supervision olicy, standards and criteria. Health, social services and public safety. HSS (OSSPOL/RIT)1-2008. Regional policy for Northern Ireland Health and Social Care Trust*. Preuzeto s: <https://www.health-ni.gov.uk/sites/default/files/publications/dhssps/supervision-policy-standards.pdf> (28.1.2022.).
27. Hawkins, P. & Shohet, R. (1994). *Supervision in the helping professions - An individual, group and organisational approach*. Philadelphia: Open University Press.
28. Haynes, R., Corey, G. & Moulton, P. (2003). *Clinical Supervision in the Helping Profession: A Practical Guide*. Pacific Grove: Brooks/Cole-Thomson Learning.
29. Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj. Etički kodeks supervizora. Preuzeto s: <http://www.hdsor.hr/?p=325>. (28.1.2022.).
30. Hvala, E. (2003). Etika v superviziji. *Socialna pedagogika*, 7 (1), 83-104.
31. Kazneni zakon (2011, 2012, 201, 2017., 2018, 2019, 2021, 2022, 2023) *Narodne novine*, 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/22.
32. Kadushin, A. & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
33. Ladany, N., Mori, Y. & Mehr, K. E. (2013). Effective and ineffective supervision. *The Counseling Psychologist*, 41 (1), 28-47.
34. Maliković, M. (2015). Internetska istraživanja. Preuzeto s: <https://www.ffri.uniri.hr/files/izdavacka/M%20Malikovic%20-%20Internetska%20istrazivanja.pdf> (3.9.2023.).
35. Michels, B. (2015). *Legal resources for the Counselling Professions: Supervision in England, Northern Ireland and Wales*. GPiA 032. Lutterworth: BACP. Preuzeto sa: <https://www.bacp.co.uk/events-and-resources/ethics-and-standards/good-practice-in-action/>

36. National association of social workers. *Essential steps for ethical problem solving*. Preuzeto s: <https://www.naswma.org/page/119> (28.1.2022.).
37. Nelson, M. L. & Friedlander, M. L. (2001). A close look at conflictual supervisory relationships: The Trainee's perspective. *Journal of counseling Psychology*, 48 (4), 384-395, <https://doi.org/10.1037/0022-0167.48.4.384>.
38. Obiteljski zakon (2015, 2019). *Narodne novine*, 103/15, 98/19.
39. Thomas, J. T. (2014). International ethics for psychotherapy supervisors principles, practices, and future directions. In: Watkins, C. E., Milne, D. L., (eds.), *The Wiley international handbook of clinical supervision*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd, 131-154.
40. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 153-164.
41. Uriz, M. J., Idareta, F., Viscarret, J. J. & Ballestero, A. (2016). Methodologies for ethical decision making in social work. *Ljetopis socijalnog rada*, 24 (1), 33-54, <https://doi.org/10.3935/ljsr.v24i1.124>.
42. Zakon o kaznenom postupku (2008, 2009, 2011, 2012, 2013, 2014, 2017, 2019, 2020, 2022). *Narodne novine*, 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19, 126/19, 130/20, 80/22.
43. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (2017, 2019, 2021, 2022). *Narodne novine*, 70/17, 126/19, 84/21, 114/22.

Nikica Hamer Vidmar

CONFIDENTIALITY IN SUPERVISION FROM THE SUPERVISOR'S PERSPECTIVE

ABSTRACT

The aim of this paper was to define which ethical dilemmas related to confidentiality, as an important ethical principle, occur among supervisors, how they act in these situations and what guides them. In the research that was conducted by an anonymous web questionnaire participated licensed supervisors as well as supervisors that still participate in education. In this article there are presented results of the findings related to three research questions: which ethical dilemmas regarding adherence to confidentiality agreements occur in supervision; what guides supervisors in resolving ethical dilemmas related to confidentiality and how in practice they resolve their ethical dilemmas related to confidentiality.

Data analysis shows that ethical dilemmas related to compliance with confidentiality agreements relate to the categories: composition of supervision groups, expectations of supervisors, responsibilities of supervisors towards the employer/organisation that ordered supervision, dual roles of supervisors, supervisors attitude toward confidentiality and responsibilities of supervisors towards confidentiality. When solving ethical dilemmas, supervisors are guided by principles: related to the confidentiality agreement, concern for the welfare of the supervisee and client, professional values, methods and way of working. Related to the issue of practical resolving of ethical dilemmas related to confidentiality, the following categories were distinguished: practical use of confidentiality agreements and transparency. From the findings, it can be concluded that it is extremely important to develop the supervisor's competencies in order to be able to bring an ethical distinction, but also to teach the supervisee how to behave ethically in their practical work. The above mentioned can be provided by systematic support in the form of meta-supervisions, intervention, consultations, written instructions and codes.

Key words: supervision; ethical dilemmas; confidentiality; competences; confidentiality agreements.



Međunarodna licenca / International License:
Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.