

SUPERVIZIJA ON -LINE

Autor: Marina Robotić

Mentor : Antonija Žižak

Datum: 14.10.2003. godine

SADRŽAJ

UVOD	2
I DIO	4
ŠTO JE SUPERVIZIJA?	4
MODELI SUPERVIZIJE	5
MODELI PROFESIONALNOG DIJALOGA USMJERENOG PREMA PROMAGAČIMA	6
SUPERVIZOR	9
SUPERVIZIJSKA POLITIKA	12
.SUPERVIZIJA PSIHOSOCIJALNOG RADA	14
KOMUNIKACIJA	15
BILJEŠKE O SUSRETU	17
II DIO	19
ŠTO JE ON – LINE SUPERVIZIJA	19
PREDNOSTI I NEDOSTACI	19
KAKO UBLAŽITI NEDOSTATKE	20
PREDSTAVLJANJE ON – LINE SUPERVIZORA	23
PREDUVJETI ZA PROVOĐENJE SUPERVIZIJE	27
CILJEVI I ZADACI SUPERVIZIJE	29
REALIZACIJA	29
BILJEŠKE O SUSRETU	31
EVALUACIJA	33
ZAKLJUČAK	35
Literatura:	37
Linkovi:	38

UVOD

U posljednjih desetljeća tehnologija napreduje takovom brzinom da je gotovo nemoguće ići u korak s njom premda je Charles H. Duell, direktor američkog ureda za patente, 1899. g. izjavio “Sve što je moguće izumiti, već je izumljeno.” (HT Net Portal). Gotovo u pravilu mnoga dostignuća koja danas nazivamo revolucionarna nisu bila u početku prihvaćena, a komercijalnoj primjeni moglo se samo sanjati.

Sa sigurnošću se može reći da su danas za našu civilizaciju jedni od najvećih izuma telefon, televizor i računalo. Bez telefona život je gotovo nezamisliv. Osim fiksnih telefonskih linija postoje mobilni aparati. Gotovo da se broj mobitela u obitelji može mjeriti brojem članova domaćinstva. Sada se čini nevjerovatnim da je u internom dopisu Western Union pisalo: “Taj 'telefon' ima previše nedostataka da bismo ga mogli smatrati ozbiljnim sredstvom za komuniciranje. Ta naprava za nas nema nikakvu vrijednost.” Danas možemo reći prevarili su se, ali nisu svi vizionari. Isto to dogodilo se Kenethu Olsenu, predsjedniku Digital Equipment Corporationa, još 1977. nije vidio razloga da posjeduje računalo kod kuće. Danas se nerijetko u mlađim obiteljima može naći i više od jednog računala. Telefon i računalo spojili su se u novi izum Internet. Na Internet se preselilo informiranje, zapošljavanje, educiranje, savjetovanje, izložbe, dopisivanje, slušanje glazbe, gledanje filmova, predstava, praćenje sportskih događanja, rezerviranje hotela i zrakoplovnih letova, a klasičnu trgovinu zamijenila je e - trgovina.

Ovaj način funkcioniranja uvelike je pridonjeo globalizaciji, jer svi oblici ljudske aktivnosti, iz koje god zemlje dolazili ovdje nalaze jednaku primjenu. Rast takovog načina poslovanja je u nekim područjima 800% godišnje. Danas je to postalo toliko važno da govorimo o informatičkoj pismenosti. Onaj koji se ne priključi uskoro ovom trendu ostat će nepismen. Toga su sve svjesne i škole. Broj škola koje koriste Internet danas je sve veći. Prve edukacije rada na računalu počinu danas već u vrtićima kroz igraonice. Djeca ne znaju što je slama, ali znaju što je DVD, pržilica i sl. Sve je više osnovnih i srednjih škola koje imaju informatičke učionice i pristup Internetu. U nekim zagrebačkim školama već se zadaće šalju e – mailom profesorima. Upisi na fakultet provjeravaju se na Internetu. Istraživanja za seminare i diplomske radove smatraju se nepotpunima bez istraživanja literature na Internetu. U Velikoj Britaniji prema podacima. BACP - British Association for Counselling and Psychotherapy još iz 1999. uočilo se da škole značajno povećavaju ICT (Internet and electronic communication)

62% osnovnih i 93% srednjih škola koriste Internet. Broj škola koje koriste Internet u kojima idu djeca po posebnom programu povećao se u samo jednoj godini od 31% na 60%.

Danas se nudi bezbroj mogućnosti edukacije putem Interneta – od kulinarskih vještina, do managementa. Ono što je sigurno da sve naše životne aktivnosti polako dobivaju svoje mjesto i na ovom mediju. Američki psiholozi vjeruju da će ovi virtualni servisi postati jedni od najbrže rastućih poslova u kliničkoj psihologiji u ovom desetljeću. Supervizija u psihosocijalnom radu u Hrvatskoj pruža lepezu mogućnosti edukacije, treninga i supervizije na superviziju na klasičan način, “licem u lice”, ali uskoro i on–line. Ljudi međusobno komuniciraju - računalo je samo medij.

I DIO

ŠTO JE SUPERVIZIJA?

Supervizija se različito definirala u različitim krajevima svijeta ovisno o funkciji i modelima supervizije. Postoji niz definicija supervizije, ali izdvojila bi definiciju švedske autorice našeg porijekla LJ. Cajvert (2001; str.1 -12): “Supervizija je kreativni prostor terapeuta u kojem supervizor potiče na kreativnost i smjelost, te zapaža procese koji se odvijaju u susretu s klijentom. U superviziji također treba omogućiti da otkrije svoju snagu i svoje resurse. Kroz superviziju terapeut (supervizant) povećava svoje samopoznavanje i kompetenciju u vršenju profesije. Važno je da terapeut (supervizant) pokuša shvatiti klijentov problem, doživljaj i iskustvo u svjetlu njegove priče, bez generaliziranja ili pripisivanja vlastitih tumačenja klijentu. Zadatak supervizora treba biti da stvori prostor u kojem terapeut preispituje, korigira, postavlja pitanja, a prije svega problematizira u datim okvirima, tvrdnjama i istinama. Slično ulozi filozofa, zadatak je supervizora da ne daje gotove odgovore na probleme, već da pomogne terapeutu da postane svjestan svojih vlastitih razvojnih mogućnosti.”

MODELI SUPERVIZIJE

Još 20 –tih godina 20 stoljeća razvio se koncept supervizije u psihosocijalnom radu, ali još uvijek ne postoji jedinstveno određenje ovoga pojma niti jedinstveni model. U Hrvatskoj, u kojoj se tek supervizija razvija, postoji niz nedoumica: Što je to supervizija u psihosocijalnom radu? Za koji će se model supervizije hrvati odlučiti? Što je najprimjenjenije našim uvjetima?

Povijesno gledano prema Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001; str. 195-214) prvo su se razvili modeli koji su se razlikovali s obzirom na pripadanje nekom **terapeutskom konceptu**. Oni su vezani na obrazovanje, te profesionalni rast i razvoj pomagača u okviru pojedinih terapeutskih pristupa. To su:

- bihejvioralistički model supervizije
- psihoanalitički (psihodinamski) model supervizije
- humanistički model
- sistemski model (Milošević Arnold i sur.1999.)
- procesni model supervizije (npr. Hawkins i Shotet, 1989.)
- interakcionalitički model (npr. Shulman, 1993.)
- integrativni model (npr. Cajvert, 2001.)

U zemljama engleskog govornog područja (Sjedinjene Američke Države, Velika Britanija, Australija) prevladava model u kojoj supervizija **objedinjuje tri funkcije**:

- administrativno-upravljачku
- podržavajuće -pomažuću
- podučavajuću funkciju.

U Evropi razvijaju se procesni i integrativni modeli koji se oslanjaju na načelo osnaživanja i postmodernizam u socijalnom radu i terapiji općenito.

- nizozemski model – model kompetentnosti (Van Kessel, 1999.)
- švedski model – model supervizije psihosocijalnog rada (Bernler i Johanson,1993.; Johanson, 1999. i Cajvert, 2001.)

Razvojne modele supervizije s obzirom na njihovo područje primjene zovemo supervizijom psihosocijalnog rada. Suvremeni modeli supervizije imaju zajedničko to da se

usredotočuju na proces profesionalnog rasta i razvoja supervizanata te razvoj njegove kompetentnosti kroz reflektiranje o njegovim profesionalnim iskustvima. Kroz što se integrira teorija i praksa u sigurnom i podržavajućem okruženju u kojem su potrebe i mogućnosti pomagača u prvom planu.

MODELI PROFESIONALNOG DIJALOGA USMJERENOG PREMA PROMAGAČIMA

U superviziji postoji niz aktivnosti i tipova profesionalne interakcije među stručnjacima koji mogu ili moraju biti dostupni stručnjacima u području socijalnog rada, ali i u drugim područjima u kojima je suština profesije rad s drugim ljudima. U daljnjem tekstu bit će prikazana osnovna obilježja stručnog nadzora, administrativne supervizije, supervizije u psihosocijalnom radu, supervizije u edukaciji, konzultacija, psiholoških kriznih intervencija i psihoterapije (prema Lundsby's i Sandell, 2001.):

Stručni nadzor

- cilj je unapređenje stručnog rada
- pravodobno ukazivanje na nepravilnosti i propuste u stručnom radu pojedinih službi i organizacija
- poduzimanje svih potrebnih mjera da se prava korisnika ostvaruju u skladu sa zakonom i načelima profesionalnog rada
- u našem Zakonu o socijalnoj skrbi postoji upravni nadzor (članci 170. do 172.)

Administrativna supervizija (rukovodna supervizija ili supervizija zaposlenika)

- ima za cilj pomoć organizaciji da ostvari svoje stručne zadaće djelotvorno i kvalitetno
- očekuje se da stručnjaci znaju tko, što i kako treba činiti u radu s korisnicima
- fokus je na sadržaju rada, korisnicima/klijentima, organizaciji u kojoj se radi
- uloga supervizora je u tome da usmjerava, vrednuje, poučava, informira, nadgleda, olakšava, podržava
- supervizor (ekspert) treba imati znanja i vještine za točno određeno područje rada s pozicije specifične profesije
- metoda rada je administrativno vođenje
- organizacijski odnosi su hijerarhijska nadređenost unutar iste radne organizacije ili osoba izvan organizacije stručna za specifično područje

- supervizor (ekspert) je odgovoran za sadržaj rada, i dobru organizaciju posla i kvalitetu rada s klijentom.
- sudjelovanje u superviziji je obavezno
- za organizaciju potreba za ovom vrstom supervizije je stalna, a po potrebi pojedinca povremena
- odgovornost supervizanata je u tome da usvoje metode stručnog rada i razvijaju se kao stručnjaci

Supervizija psihosocijalnog rada, odnosno klinička supervizija ili supervizija sustručnjaka

- cilj joj je razvoj stručnjaka kao profesionalne osobe. Stvaranje kreativnog prostora i mogućnosti za reflektiranje.
- kao rezultat supervizije očekuje se da će se stručnjak razviti u reflektirajućeg praktičara s dobrim «unutarnjim» supervizorom i da će profesionalno rast i razvijati se
- u fokusu je stručnjak odnosno pomagač i proces njegovog razvoja.
- uloga supervizora je u proširivanju uvida, stvaranju kreativnog prostora, problematiziranje, poticanje, podržavanje, unapređenje, razvoj odnosa
- supervizor mora biti ekspert u superviziji kao metodi rada, grupnim odnosima, psihosocijalnom radu
- metoda rada dijalektičko-iskustvena
- supervizor nije član organizacije.
- ekspert je odgovoran za proces supervizijskog rada, a ne za neposredni rad s klijentom
- sudjelovanje u superviziji je dobrovoljno
- supervizija traje kontinuirano tijekom profesionalnog rada
- odgovornost supervizanata je da istražuje i reflektira odnose osobnih predispozicija i sposobnosti sa zahtjevima stručnog rada.

Supervizija u edukaciji ima dvije uloge – eksperta i supervizora

- cilj je ovladavanje određene metode ili terapijskog pristupa u psihosocijalnom radu
- očekuje se da će stručnjak steći kompetentnost u specifičnoj metodi ili terapijskom pristupu
- u fokusu je sadržaj edukacije
- uloga supervizora je poučavanje, olakšavanje, podržavanje, proširivanje uvida, usmjeravanje, vrednovanje, procjena
- područje ekspertnosti supervizora je u dobro ovladanoj metodi ili terapijskom pristupu. Mora dobro vladati metodama poučavanja.
- metoda učenja je iskustveno učenje
- bolje je da supervizor nije član organizacije
- ekspert je odgovoran za proces edukacije i postizanje određenih ciljeva kod polaznika
- sudjelovanje je obavezno
- supervizija traje dok traje edukacija i stručno usavršavanje
- supervizor je odgovoran za dobro ovladavanje metoda rada i pristupa radu.

Konzultacije

- cilj je razmjena mišljenja i znanja, pojašnjavanje nekog konkretnog područja rada ili slučaja
- kao rezultat supervizije očekuje se kompetentnost stručnjaka za specifično područje rada uz koje je vezan određeni problem
- fokus je na rješavanju radnih problema
- uloga supervizije je da informira, problematizira, proširuje uvide, daje pomoć u rješavanju problema
- supervizor mora biti ekspert koji posjeduje znanja i vještine za točno određeno područje rada. Mora poznavati metodu konzultacije. Koristi metodu proces rješavanja problema.
- za supervizora nije bitno je li ili nije član organizacije
- ekspert je odgovoran za proces konzultacije, ali ne za donošenje najboljeg rješenja ili njegovu provedbu
- supervizija je dobrovoljna
- povremeno se provodi
- odgovornost supervizanta leži u primjeni predloženog rješenja

Psihološke krizne integracije

- jednokratni postupak pomoću kojih se, nakon kriznih događaja, nastoji pomoći pomagačima da lakše prebrode ono što su doživjeli u vršenju svoje profesionalne uloge.

Psihoterapija

- sustavni proces koji ima za cilj promijeniti ili smanjiti djelovanje činitelja koji ometaju kvalitetno življenje pomagača
- stvoriti pretpostavke djelotvornog rješavanja svakodnevnih problema
- izlječenje psihičkih smetnji i poremećaja

Između psihoterapije i psihosocijalnog rada ne postoji oštra granica. Psihoterapija je usmjerena na promjene intrapsihičkih i interpersonalnih procesa, dok je psihosocijalni rad usmjeren na totalnu promjenu u životu (Lundsbs, M. i Sandell, G. 2001.)

SUPERVIZOR

Supervizori u psihosocijalnom radu mogu biti stručnjaci raznih profesija zaposleni u socijalnoj skrbi, npr. socijalni radnici, defektolozi, psiholozi, pravnici. U superviziji psihosocijalnog rada supervizant nije učenik. Supervizija je susret profesionalaca pri čemu je supervizant profesionalac u svojoj profesiji, a supervizor u superviziji. Supervizanti sklapaju ugovor sa supervizorom. Ovdje supervizor ne procjenjuje znanja, vještine ili strukturu ličnosti supervizanta. Ne procjenjuje njegovu profesionalnu kompetentnost. Za vrijeme tijeka procesa supervizije supervizant može steći neka nova znanja, ali se supervizija neće pretvoriti u edukaciju. Postoji mogućnost intervencije - «zagrada» u superviziji kako ju naziva Cajvert (2001; str. 4-7) kad sami članovi supervizijske grupe ili supervizor procjene da je potrebno da grupa dobije znanja i vještine iz nekog specifičnog područja. Takvu edukaciju može provoditi stručnjak za to područje ili sam supervizor. Supervizija nije terapija ali ima terapeutski učinak. Supervizant može odlučiti da osobne probleme koje je osvijestio u superviziji proradi na individualnoj terapiji.

Prema Berneru i Johnssonu (1985; prema Cajvert, 2001. str.15.) «Supervizija je interaktivni proces između supervizora i supervizanta, čija je svrha profesionalni razvoj supervizanta u njegovoj struci.» U superviziji fokus može biti na metodi, klijentu ili procesu i izmjenjuje se. Niti jedan od njih se ne može isključiti.

Uloga supervizora je zahtjevna i vrlo kompleksna. Potrebno je imati specifična znanja i vještine, ali isto tako treba znati odrediti sadržaj i fokus supervizije. Važno je istraživati svoje osjećaje, motivaciju i očekivanja iz uloge supervizora. Supervizija je mjesto gdje obje strane neprestano uče. Ostati dobar supervizor znači stalno se vraćati na pitanja, ne samo vezana za posao supervizanta, već i na to što radiš kao supervizor i kako.

Supervizori mogu biti različiti po stilu, fokusu i ciljevima istaknula je u svom članku – Borders (2001.). Većinu kvaliteta zamišljenog «idealnog supervizora» već posjeduju kompetentni praktičari, koji su to razvili, u cilju što boljeg rada u pomažućim profesijama.

Dobri supervizori trebali bi imati i neke zajedničke karakteristike:

- empatični
- autentični
- prilagodljivi, podržavajući
- otvoreni, znatiželjni
- pokazuju razumijevane
- pozitivno razmišljaju
- strukturirani su
- poštivanju supervizanta kao osobu koja se razvija u profesionalnom i osobnom smislu
- osjetljivi na individualne razlike
- dobro se nose s autoritetom
- daju jasne i česte evaluacije supervizantova rada
- imati spoznaje o svojim jakim stranama i ograničenjima
- svjesni su da njihov osobni stil može utjecati na kontakt sa supervizantom
- imaju smisao za humor koji pomaže supervizoru i supervizantu da lakše prođu teška mjesta
- imaju pravilan odnos prema radu
- svjesni su da je stvaranje odnosa važnije (snažnije) od dobre tehnike u superviziji
- kompetentni, posjeduju profesionalna znanja, treninge i veliko iskustvo

- dobre vještine podučavanja
- neprestano rastu kroz kontinuirano obrazovanje, samo-evaluaciju i feedback od supervizanata, klijenata i ostalih supervizora kolega.

U tom smislu Cajvert (2001; str.14.) u svojoj knjizi Kreativni prostor terapeuta kaže: «S obzirom da osjećaji, vrednovanja i stav terapeuta (supervizanta), pored njegovog znanja, imaju odlučujući značaj za način na koji prilazi klijentu i za pomoć koju mu nudi, važno je da se terapeutu (supervizantu) da mogućnost da govori i procesira misli, osjećanja i reakcije koje su se probudile u susretu s klijentom.»

Supervizija je partnerstvo koje uključuje supervizora, supervizanta i radnu organizaciju. «Supervisor ne treba preuzimati ni zadatke ni odgovornost koji pripadaju radnom rukovodstvu.» «Najvažniji zadatak supervizora je da pomogne terapeutu (supervizantu) da razjasni svoje predstave i pitanja, bez obzira na kojem području rada se terapeut (supervizant) nalazi . Supervisor mora biti ekspert u procesu supervizije.» (Cajvert, 2001; str. 17.).

Prije nego započnemo rad sa svojom prvom supervizijskog grupom treba se osvrnuti na vlastita iskustva stečena u ulozi supervizanta. Hawkins, P. i Shohet, R. (1989; str. 33-40) u svojoj knjizi ističu da je korisno reflektirati o motivima koje nosimo u superviziju - o onima kojih smo svjesni, ali i “izvući” one duboko skrivene u nama. Isto tako je korisno iz uloge supervizanta napisati sva svoja pozitivna i negativna iskustva. Otkriti koji bi nam supervisor mogao biti pozitivan uzor, a čiji način rada bi željeli izbjeći. Naša očekivanja mogla bi odrediti ton onoga što će se odvijati u superviziji. Proctor, B. (1988.) predlaže da je najbolje započeti s pretpostavkama da supervizanti žele da netko prati njihov rad, uče razvijati kompetenciju i reagiraju na podršku i ohrabrivanje. Ukoliko očekujemo da će supervizanti biti problematični i da će u grupi biti dosta konflikata, to bi se doista moglo dogoditi, ali ako očekujemo da će biti zanimljivi, puni energije i kooperativni, proizvesti ćemo neophodnu klimu da se to i ostvari.

SUPERVIZIJSKA POLITIKA

Postoji potreba za postojanjem definirane supervizijske politike koja bi ukazala na ozbiljnost i važnost supervizije. Novozelandsko udruženju socijalnih radnika Aotearoa New Zealand Association of Social Works (ANZASW) 1998. bavio se pitanjem potrebe uvođenja supervizijske politike. Ona bi trebala definirati svrhu, principe, sadržaje i organizaciju supervizije. U tom smislu Morison (1993.) navodi što je svrha supervizije i koji su principi supervizijske politike:

Svrha supervizije

- socijalni radnik treba postati svjestan svoje profesionalne uloge i odgovornosti
- supervizija je mjesto gdje će dobiti objektivno mišljenje
- osigurati kvalitetu rada s klijentom
- osigurati profesionalni rast i razvoj pojedinca i pružati mu potporu
- sudjelovati u otkrivanju i otklanjanju stresa nastalog zbog težine profesionalne uloge socijalnih radnika
- razmotriti sposobnosti socijalnog radnika za izvršavanje radnih zadataka
- povećavati radne sposobnosti u koliko je to potrebno
- osigurati pozitivno okruženje

Principi supervizije

- svim socijalnim radnicima treba omogućiti superviziju
- interes klijenta uvijek mora biti prvi, osim ako to ugrožava njegovu sigurnost
- mandat za superviziju daje radna organizacija (agencija)
- odgovarajuća i sigurna za one koji su sudionici
- supervizija je dijeljenje odgovornosti
- supervizija je redovita i neometajuća
- supervizija promovira kritičko reflektiranje, kompetentnost, odgovornost i unapređenje prakse
- supervizija se bazira na razumijevanju i načinu na koji odrasli uče
- supervizija osigurava odgovarajuće konzultacije

Prije početka supervizijskih susreta treba

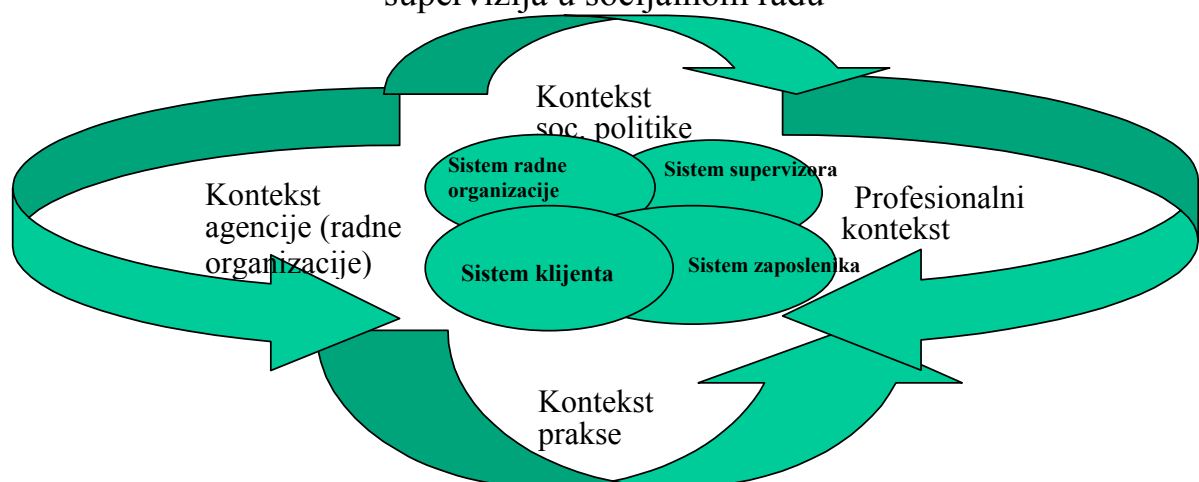
- definirati svrhu supervizije
- vrstu supervizije
- utvrditi vrijednosni sustav organizacije i odnos prema superviziji
- osigurati superviziju supervizora
- supervizanti trebaju dati mandat supervizoru
- od supervizora je traženo iskustvo, trening i odgovarajuća kvalifikacija
- utvrđuje se mjesto održavanja supervizije s opisom posla i prioriteta supervizora
- osigurati provođenje supervizije: vrijeme, mjesto i minimalno ometanje u radu
- utvrditi prava i odgovornosti supervizora/supervizanta
- pripremiti se za situaciju u kojoj dolazi do djelomičnog ili potpunog prekida relacije između supervizora i supervizanta
- osigurati povjerljivost i utvrditi njezine granice
- provoditi evaluaciju i redefiniranje supervizije.

Kontekst u kojem se odvija supervizija

Supervizija u socijalnom radu odvija se u stalnoj interakciji klijenta, supervizanta, supervizora i radne organizacije u kojoj je zaposlen supervizant. Na to utječe socijalna politika, politika radne organizacije, profesije i prakse. Ključna su nastojanja i očekivanja da se supervizija fokusira na zaposlenike kao supervizante (tako posredno na klijente) i njihove potrebe, a ne samo na potrebe organizacije.

© 2000, Kieran O'Donoghue, PO Box 5543, Frankton, Hamilton

Kontekst u kojem se odvija supervizija u socijalnom radu

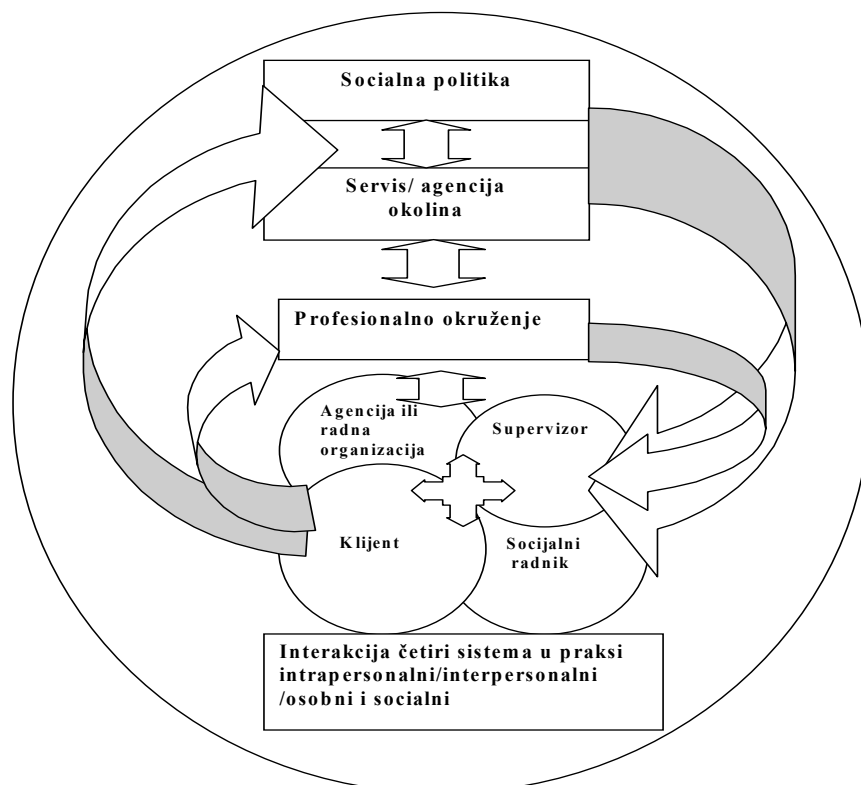


Utjecaj okruženja na superviziju

Socijalna politika i politika agencija/radnih organizacija/CZSS utječe na profesionalno okruženje u kojem supervizant radi. Često se kriterij uspješnosti bazira na količini i načinu zapisanih podataka, više nego na radu s klijentima. Potrebe klijenta ovdje su u drugom planu. Uspjeh u radu s klijentima ovisit će i o dobroj praksi i profesionalno orijentiranoj superviziji.

Supervizor ima uvid u intrapersonalne procese i interpersonalne odnose supervizanta, njegov osobni prostor, reakcije i ponašanja uvjetovane okolinom. Ovaj tip cirkularne refleksije ima više izgleda da da rezultate u radu .

Klijenti nemaju glasa u procesu supervizije. Rijetko su informirani da je njihov socijalni radnik superviziran, a još rjeđe da je prisutan superviziji u živo. U svakodnevnoj praksi mi kontaktiramo s klijentom iza zatvorenih vrata i izvještavamo o tome indirektno na supervizijskim susretima također iza zatvorenih vrata. Rad u superviziji trebao bi biti transparentniji za klijenta. Povećani zahtjevi na socijalne radnike, kompleksnost slučajeva, očekivanja od socijalnih radnika i od samih socijalnih radnika povećava potrebu za supervizijom



SUPERVIZIJA PSIHOSOCIJALNOG RADA

U Hrvatskoj se provodi edukacija za supervizore u psihosocijalnom radu pa ćemo se više pozabaviti ovim vidom supervizije. Ona može biti:

- **Individualna** – supervizor i jedan supervizant
- **Supervizija u trijadi** – supervizor i dva supervizanta
- **Grupna supervizija** – supervizor i tri do sedam supervizanata

Nekoliko je razloga zašto je moguće izabrati grupnu, a ne individualnu superviziju prema Hawkins, P. i Shohet, R. (1989; str.96-108) : Prvi razlog može biti novac, vrijeme i iskustvo. Izbor grupe treba biti pozitivan izbor, a ne kompromis grupe i supervizora. Grupa može osigurati atmosferu potpore i suradništva u kojoj svaki novi član može dijeliti osjećaj tjeskobe i biti svjestan da i drugi dijele slična iskustva. U grupi se dobiva i daje, od svih članova grupe i od supervizora refleksija i feedback.

- **Timska supervizija** – supervizor i tim

Za razliku od grupne supervizije članovi se nisu sastali samo radi supervizije već zajedno poslovno vezani.

- **Sustručnjačaka odnosno «vršnjačka supervizija»** - dva do sedam stručnjaka izmjenjuje se u ulogama supervizora i supervizanata
- **Supervizija supervizije** – supervizija supervizora nakon završene edukacije.

KOMUNIKACIJA

U procesu supervizije (bilo ona individualna, grupna, timska...) svi koji u njoj sudjeluju međusobno komuniciraju. U kontaktu «licem u lice» za proces rada neobično je važno pratiti sve što se zbiva na području verbalne i neverbalne komunikacije. Usklađenost neverbalne komunikacije s verbalnom isto je tako važan pokazatelj u radu.

Verbalna komunikacija prema Smolčić, T. (2001.) bolja je za prenošenje logičkih ili apstraktnih ideja. Verbalnom se komunikacijom smatra govor. Nije svaka komunikacija govor, no svaki je govor komunikacija.

Neverbalna komunikacija vrši tri funkcije. Jedan dio našeg neverbalnog ponašanja usmjeren je reguliranju samog mehanizma socijalne interakcije, drugi dio se odnosi na izražavanje stavova, a treći je vezan za izražavanje emocionalnih stanja.

Mnogi smatraju vizualnu komunikaciju jednim od najvažnijih kanala neverbalne komunikacije. Vizualna komunikacija u superviziji ostvaruje se preko kontakta očima. Kad slušamo gledamo sugovornika dvostruko duže nego kad govorimo. Gledajući pratimo sve promjene na supervizantovom licu, promjene u položaju njegovog tijela i gestikulaciju.

Izraz lica nam može mnogo reći, jer lice namjerno ili nesvjesno iskazuje, njihove reakcije na događaje i podražaje oko sebe. Možemo prepoznati šest osnovnih emocija: sreća, tuga, strah, bijes, iznenađenje, gađenje.

Sreća se izražava smijehom pri čemu se donji kapci uzdižu i nabire se koža oko vanjskog kuta oka.

Kad je osoba iznenađena širom otvara oči, obrve joj se uzdignu i zakrive, a donja čeljust padne i usne joj se rastave.

Kod straha se oči također otvore, ali donji kapci su napeti; obrve se uzdignu i približe. Usne se povuku u vodoravnom položaju.

Za gnjevan izraz lica karakteristično je spuštanje obrva, izravan pogled i intenzivno gledanje u oči, gornji kapci su spušteni, a donji su napeti i sužavaju pogled.

Za gađenje lice ima podignute donje kapke i stisnute čeljusti ili otvorene čeljusti i često ga prati boranje nosa.

Izrazi lica mogu biti pod većom kontrolom nego tjelesni pokreti. Ljudi često potiskuju emocije i «maskama» žele prikriti svoje pravo emocionalno raspoloženje.

U komunikaciji sa supervizantom dodir može biti u cilju pružanja podrške, ohrabrivanja. Pratimo li u kojem je položaju supervizantovo tijelo možemo zaključiti da li je supervizant napet ili opušten. U obraćanju supervizanta supervizantu ili supervizoru obično okrenu svoje tijelo prema osobi s kojom pričaju. Činjenica je da se služimo pokretima nakane kad pomičemo položaj tijela i da reagiramo na njih a da toga nismo svjesni (npr. nagovještaj ustajanja sa stolice često djeluje kao nagovještaj naše potrebe da prekinemo razgovor). Dok govorimo često gestikuliramo rukama. Geste su usklađene s govorom i predstavljaju važnu dopunu emocionalnim izrazima lica. Supervizanti to čine kad žele naglasiti to o čemu govore ili žele dati precizniji opis sadržaja. Kimanjem glave dajemo povratnu informaciju supervizantu, da razumijemo što govori.

U superviziji ne tumačimo supervizantovu neverbalnu komunikaciju. Umjesto da interpretiramo pitamo supervizanta: Što se to događa? Problematiziramo umjesto da donosimo zaključke.

BILJEŠKE O SUSRETU

Korisno je da se supervizor i supervizanti dogovore o načinima prikupljanja informacija o susretima koji će biti važni u evaluaciji. Evaluacija može biti usmena i pismena. Pismena je sveobuhvatnija i može prikupiti podatke o kojima možemo kasnije više raspravljati i analizirati. To se može napraviti i praveći evaluacijske liste.

Osim informacija o imenu i prezimenu supervizanta, mjestu i vremenu održavanja susreta bilješke trebaju sadržavati informacije o sadržaju i procesu rada. Feedback daju supervizanti i supervizor.

Bilješke supervizora trebaju sadržavati:

- datum
- vrijeme
- ime supervizora i supervizanta ili grupe
- broj susreta
- refleksija na prijašnji susret

- pitanja o kojima će se govoriti na susretu
- sadržaj susreta – pitanja o kojima je bilo riječi na susretu
- datum i vrijeme slijedećeg susreta

Korisno je voditi bilješke o svakom supervizijskom susretu. Za to mora postojati određeni stupanj povjerenja da podaci dobiveni unutar supervizijske grupe ili u razgovoru s pojedincem neće biti dostupni drugima izvan grupe.

Iznimno dobar način za analizu supervizijskog susreta je snimanje. Snimanje može biti na audio traci ili video traci. Za svaki vid snimanja susreta treba dobiti pristanak supervizanta. Ako se radi o grupi svi članovi supervizijske grupe trebaju pristati na ovakav vid rada već u ugovaranju. Snimati se može jednom, povremeno ili stalno. Dužina snimanja ovisit će o tome što nam je u fokusu i interesu supervizanta da se snimi. Supervizantima treba napomenuti da se svi dijelovi, koje on ne želi da se zadrže na snimci, iz bilo kojeg razloga mogu obrisati.

II DIO

ŠTO JE ON – LINE SUPERVIZIJA

Danas se supervizija, kao i niz drugih aktivnosti, seli na Internet. Neki su uvjerenja da će «tehnologija u slijedećih 10 godina služiti klijente više od samih socijalnih radnika». (O'Donoghue, 2000.)

Na Internetu se može naći niz stranih stranica koje nude usluge supervizije on – line. Pretežno je to konzultativna ili klinička supervizija. Dio njih pruža samo usluge bazirane na pisanju teksta e-mailom ili chatom. Tek korištenjem multimedijских usluga kao što su npr. Net – Meeting, Yahoo Messenger ili videokonferencije pridonosimo približavanju supervizije “licem u lice” i on – line. Ujedinjeni izumi telefon, radio i televizija u jednu cjelinu čine multimediju F. Fluckiger (1995.) u knjizi "Understanding Networked Multimedia" definira multimediju kao područje koje se odnosi na računalno kontroliranu integraciju teksta, grafike, slike, pokretnih slika, zvuka te bilo kojeg drugog medija, pri čemu se svaki dio informacije može digitalno prezentirati, pohraniti, procesirati i prenijeti.

PREDNOSTI I NEDOSTACI

prednosti:

- za supervizante koji žive u udaljenim mjestima ili koji puno putuju
- brzina uspostavljanja kontakta
- brza supervizija na superviziju u kriznim situacijama
- privatnost i sloboda u izboru vremena i prostora za komunikaciju
- izbjegavanje limitiranog uredovnog vremena supervizora
- češći kontakti između supervizora i supervizanta
- za osobe s posebnim potrebama – gluhe, slijepe ili su tjelesni invalide omogućava jednaku komunikaciju kao i sa druge supervizante
- mogućnost snimanja svakog susreta
- daje vremena svim stranama da dobro razmotre pitanja i odgovore
- mogućnost stalnog vođenja bilješki, koje mogu potvrditi svi sudionici susreta
- po potrebi printanje sadržaja razgovora, ako je komunikacija chetom ili e-mailom

nedostaci

- ovisno o varijanti djelomični ili potpuni nedostatak neverbalne komunikacije
- nedostaje osjećaj prisnosti i fizičkog kontakta sa živom osobom
- teže je brinuti o procesu, fokus je na sadržaju.

KAKO UBLAŽITI NEDOSTATKE

U superviziji sva komunikacija odvija se «licem u lice», sve bitne značajke verbalne i neverbalne komunikacije su vidljive. Komuniciramo li Internetom bez slike i zvuka samo tipkovnicom dio komunikacije nikada neće biti vidljiv. Videokonferencijski sustavi i net – mitinzi daju mogućnost da komuniciramo što sličnije komunikaciji "licem u lice". Prvi sustav za videokonferencije nastao je još 1927. godine u Bell's Laboratories. No, tek sredinom 60-ih godina, počela je njihova veća upotreba. Zbog visoke cijene rijetko se upotrebljava za komercijalne svrhe. Net – meeting mnogo je dostupniji i lakše upotrebljiv na svakom kućnom PC određene konfiguracije. Zahtjeva angažiranje manjeg broja ljudi, te manje znanja i novca. Videokonferencije pogodnije su veće grupe i ako je grupa na jednom mjestu, a Net – Meeting, Yahoo Messenger i sl. pogodnije su za individualni rad ili ako su članovi grupe na raznim lokacijama.

Videokonferencija

Neverbalni komunikacijski znakovi čine komunikaciju spontanijom, intenzivnijom i izravnijom. Pružaju informacije o emocionalnom stanju druge osobe, međusobnim odnosima, omogućuju bržu i učinkovitiju prilagodbu jedne strane drugoj itd. Bez neverbalne komunikacije mnoge informacije o emocionalnim stanjima, namjerama, stavovima i očekivanjima te o sadržajima koje je teško verbalno izraziti ostale bi neizražene. U superviziji on –line, ako se provodi samo s chatom, ovaj vid komunikacije naročito je zanemaren. Kada se radi sa sustavima video konferencije ili Net Meetinga ovaj vid komunikacije se samo djelomično realizira. Treba biti svjestan da se vizualne neverbalne informacije ne prenose u istoj mjeri u kojem se one prenose u neposrednoj interakciji "licem u lice" već ih niti ne prenose na jednak način. Drugim riječima, prema Horvat (2002.) promjene do kojih dolazi u prijenosu neverbalnih znakova sustavima za audiovizualno komuniciranje nisu samo kvantitativne već i kvalitativne.

U kojoj će mjeri sustavi za stolne videokonferencije omogućiti prijenos tih informacija ovisi o njihovom dizajnu, odnosno konkretno o:

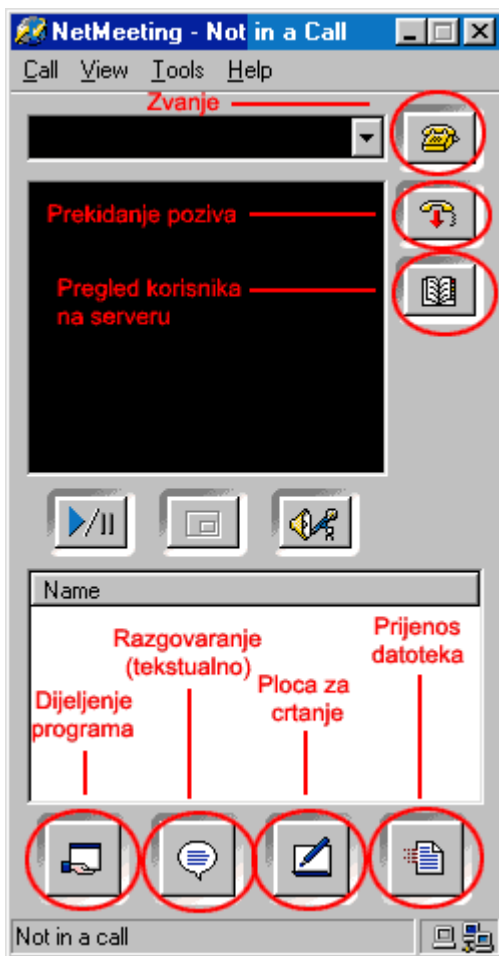
- onom što će se naći u kadru kamere
- položaju kamere (perspektivi snimanja)
- veličini "prozora"(slike sugovornika na ekranu)
položaju "prozora" na ekranu
- sinkronizaciji slike i zvuka
- kvaliteti slike (oštrina slike, broj boja itd.)

Ako se u kadru zahvaćenom kamerom nalazi npr. samo glava osobe s kojom razgovaramo, informacije o facijalnoj ekspresiji mogu biti dostupne, međutim znakovi kao što su geste i ostali pokreti dijelova tijela neće biti preneseni. Međutim, čak ni informacije o facijalnoj ekspresiji neće biti u dovoljnoj mjeri dostupne ako je slika našeg sugovornika koju imamo na ekranu vrlo mala ili ako nije dovoljno kvalitetna, što je kod tih sustava još uvijek čest slučaj. Općenito se preporučuje da kadar kamere ne zahvaća samo glavu sugovornika, već i njegova ramena i ruke.

Usmjeravanje pogleda važan je i čest komunikacijski neverbalni znak. Tijekom konverzacije sudionici redovito povremeno upravljaju pogled jedan u drugoga, zadržavajući ga kraće ili duže vrijeme na sugovorniku. Pod usmjeravanjem pogleda obično se razumijeva upravljanje pogleda u lice sugovornika, no i usmjeravanje pogleda u drugim pravcima može biti neverbalni znak. Usmjeravanjem ili neusmjeravanjem pogleda i njegovim trajanjem stavlja se, među ostalim, do znanja postoji li interes za sadržaj supervizije ili ne, kakve emocionalne reakcije izaziva kod supervizanta konkretni razgovor.

S obzirom na ta ograničenja, komunikacija posredstvom sustava za videokonferencije u nekim situacijama neće biti adekvatan nadomjestak komunikaciji "licem u lice".

NetMeeting



Minimalna konfiguracija: Pentium 90, 16 MB RAM

Preporučena konfiguracija:

- Pentium 200/MMX
- 32 MB ili više RAM-a
- full duplex zvučna kartica
- video kamera

Mogućnosti u radu sa NetMeetingom

- Chat
- Govorna komunikacija
- Video komunikacija
- Razmjena datoteka
- Suradnja na istim podacima



Komunikacija chatom će biti uspostavljena ako druga strana prihvati poziv. Moguće je da aplikaciju pokrenutu na jednom računalu mogu vidjeti svi supervizanti i po potrebi raditi u njoj. U toku komunikacije, ako se za to pokaže potreba, supervizanti mogu razmjenjivati podatke – npr. evaluaciju, feedback, reflektiranje.

Zvučnu i video komunikaciju moguće je ostvariti samo sa jednim supervizantom. Da bi se mogla koristiti ovakva komunikacija moraju supervizant i supervizor imati odgovarajuću opremu.

PREDSTAVLJANJE ON – LINE SUPERVIZORA

Supervizor se predstavlja sa svojom Web stranicom. On se može predstaviti još u doba svoje edukacije kao budući supervizor, prateći odvijanje edukacije i svoju supervizijsku grupu koju vodi, stvarajući si tako reference za budući posao po završetku edukacije. Na svojoj Home page stranici supervizant treba dobiti osim uvida u sposobnosti supervizora, njegove edukacije i reference osjećaj da je osoba koja se nalazi na drugoj strani žice stvarno biće. Potrebno je stvoriti ozračje obostranog povjerenja. Da bi smo počeli prvo je potrebno registrirati domenu.

Registracija domene

Prijaviti se nekoj od organizacija koje to nude. U Hrvatskoj je to Carnet. Na stranicama <http://www.dns.hr/> možete se informirati o pravilima i politici dodjele naziva u hrvatskom informacijskom prostoru. Postupak traje nekoliko dana i s time smo tek dobili pravo na otvaranje poslužitelja s tim imenom. Sad treba pronaći organizaciju koja daje uslugu tzv. hostinga. Tamo na njihovom web poslužitelju otvorit će URL s nazivom koji ste ugovorili s Carnetom.

Izrada i objavljivanje stranica

Stranice koje želimo objaviti najprije kreiramo na lokalnom računalu. Na raspolaganju su različiti alati koji od korisnika zahtijevaju manje ili više tehničkog predznanja. Najpopularniji su WYSIWYG (What You See is What You Get) programi kao MS FrontPage, Macromedia DreamWeaver. Ili posebni editori za izradu HTML datoteka (npr. Home Site), a znalcima može poslužiti bilo koji tekst editor. Važno je napomenuti da MS Office u programu

Word nudi opciju spremanja datoteka u obliku HTML koji je podesan za objavljivanje na www-u. To je metoda za potpune početnike, ali daje prihvatljive instant rezultate.

Kreirane stranice trebamo objaviti na poslužitelju koji smo ugovorili. WYSIWYG alati imaju ugrađene mehanizme kopiranja datoteka koje čine site, te se aktivacijom tog posla preko odgovarajućeg izbornika pojavljuje autorizacija (korisnik, zaporka) nakon čega program kopira datoteke u mapu na www poslužitelju. Kad je postupak gotov, sadržaj vaše osnovne mape www poslužitelja prikazuje se preko web browsera kad se upiše vaša www adresa. Stranice koje su kreirane drugim sustavima kopiraju se preko FTP servisa (File Transfer Protokol) u mapu www poslužitelja. FTP klijent je program bez kojeg se tada ne može. S većinom FTP klijenata radi se slično kao u Windows Exploreru.

Moja realizacija Web stranice

Stranica je napravljena preko Yahoo! Hosting servisa. Uz on-line ugovaranje i kupnju za minutu sam postala vlasnikom domene www.supervision-on-line.com a par sati kasnije sajt je i proradio.

Za izradu stranica koristila sam WYSIWYG program Yahoo! SiteBuilder. Osim što je izuzetno jednostavan grafički predlošci su zadovoljavajući. Mehanizam publiciranja stranica je jednostavan.

S time su realizirane stranice koje bi trebale objasniti model on-line supervizije. Tu je prva opća stranica, predstavljanje supervizora, ugovaranje servisa supervizije, te sustav Instant Messenginga i videokonferencije uz pomoć web kamere. Posjetitelji mogu vidjeti kad sam on-line i javiti se za on-line kontakt. Za komercijalizaciju Instant Messenging treba imati pod privatnom kontrolom, jer je sad ugrađen javni sustav Yahoo!Messenger, tako da se za kontakt ne bi mogle javljati osobe koje nisu unaprijed dogovorene. Stranica za evaluaciju toke supervizije također treba biti zatvorena za javnost.

Sadržaj Web stranice supervizora u edukaciji:

- Home page – predstavlja edukaciju i svoje razloge za predstavljanje na Webu.
- Životopis – obrazovanje, radno iskustvo, članstvo u udrugama, objavljeni radovi na seminarima i kongresima, objavljeni članci u časopisima.
- Edukacije, objavljene knjige, priručnici i sl.
- Predstavljanje grupe s kojom se nalazi u edukaciji, tko je supervizor i gdje su se sve odvijali zajednički susreti.
- Zajednički susreti za sve koji su uključeni u edukaciju.
- Predstavljanje svojih supervizanata – imena i prezimena, mjesto i vrijeme susreta, predviđeni broj susreta.
- Vrijeme i mjesto susreta sa svojom supervizijskom grupom, ime i prezime supervizora koji vode superviziju na superviziju.
- Slike i novinski članci koji su izašli vezano za edukaciju i supervizijsku grupu.
- Zanimljivi linkovi – ustanova i udruženja koji su vezani za ovu edukaciju.

Po završetku edukacije supervizor može pružati svoje usluge putem Webu. Za to stranica treba biti nešto drugačije strukturirana.

Sadržaj Web stranice supervizora koji pruža svoje usluge:

- Home page – upozna se s činjenicom tko je supervizor i tko bi mogli biti potencijalni supervizanti s obzirom na prednosti koje pruža supervizija on – line u odnosu na klasičnu superviziju. Link na članak pojašnjava razliku između klasične i supervizije on – line.
- Predstavljanje supervizora kroz njegov životopis, edukacije i supervizore koje je imao u edukaciji.
- Reference – napisati gdje je do sada stjecao iskustvo u radu sa supervizijom. Dobro je to potkrijepiti s što više teksta i slika.
- Ugovaranje – pred supervizanta se postavljaju određeni tehnički zahtjevi koje treba udovoljiti kako bi mogao krenuti sa ovakvim vidom supervizije. Nudimo na ispunjavanje obrazac u kojem izabire prema ponuđenim parametrima opcije za koje

želi da stoje u ugovoru. Taj se obrazac može sprintati u Pdf formatu, potpisati i poslati poštom supervizoru.

- Evaluacija – radi boljeg rada supervizor i supervizant vrše stalnu evaluaciju. Supervizant dobiva formular koji ispunjava i šalje e-mailom supervizoru. Evaluacijske liste se mijenjaju svaki susret ili periodično. Na dnu stranice nudi se opcija reflektiranje – šalje se e-mailom.
- Linkovi – zanimljivi linkovi vezani za temu supervizije.

PREDUVJETI ZA PROVOĐENJE SUPERVIZIJE

Supervizor

Treba raspolagati:

- certifikatom za obavljanje supervizije
- znanjem i vještinom rukovanja tom opremom i programima (akvizicija podataka, prezentacija i komunikacija)
- adekvatnom suvremenom multimedijском računalskom opremom

Provoditi:

- evaluaciju
- raditi za dobrobit supervizanta
- poštivati profesionalne standarde i etički kodeks.

Supervizant treba:

- imati adekvatnu opremu kod kuće ili na poslu
- znati koristiti računalo, slati i primati e-mail, koristiti Internet
- dati pristanak na ugovor
- plaćati susrete

Ugovaranje

Ugovaranje se provodi prije početka supervizije, za razliku od klasične supervizije, gdje se ugovaranje provodi na prvom susretu.. Supervizant treba izabrati između ponuđenih opcija one koje želi da stoje u ugovoru. Ponuđeno mu je:

- individualna, grupna ili klasična supervizija (u slučaju izbora klasične supervizije dogovara se susret «licem u lice», ali s drugim vremenom trajanja)
- broj susreta 6, 12, 18
- vrijeme trajanja 45 min, 90 (minimalno 90 minimum mjesečno)
- učestalost : 1 put tjedno 2 puta tjedno, 1 puta mjesečno, 1 u tri tjedna, 2 puta mjesečno

- u slučaju ne mogućnosti realizacije susreta radi moje sprečenosti možete stupiti u kontakt s jednim od ponuđenih alternativnih supervizora
- u slučaju prekidanja supervizije – obavijestiti supervizora o prekidu i razlozima koji su do toga doveli
- poštivanje etičkog kodeksa (povjerljivost, ne procjenjivanje, ne kritiziranje, iskrenost...)
- čuvanje bilješki dobivenih e- mailom i chatom u svrhu evaluacije
- snimanje susreta – odlučuju se za da ili ne (u slučaju da im se iz bilo kojeg razloga ne sviđa snimka mogu odustati i snimka se briše iz memorije).
- priprema slučaja za superviziju
- redovita evaluacija usmena i pismena (radi boljeg i kvalitetnijeg rada)
- način komunikacije:- e – mail, Chat, Net Meeting, Videokonferencija
- plaćanje svakog susreta

Ovaj se ugovor priprema i u pdf verziji. Potrebno ga je sprintati, potpisati i vratiti supervizoru poštom. Tek onda supervizor zakazuje prvi susret. Ugovoriti možete telefonski ili e-mailom.

CILJEVI I ZADACI SUPERVIZIJE

Adaptirani model Holloway, E. (1995.) prikazuje matricu ciljeva i zadataka supervizije:

Ciljevi supervizije

- praćenje / evaluacija
- savjetovanje / podučavanje
- modeliranje
- konzultacija
- podržavanje / dijeljenje

Zadaci supervizije

- vještine konzultiranja
- prikaz slučaja
- profesionalna uloga
- svjesnost o svojim emocija
- samo - evaluacija

Utvrđivanja fokusa supervizije:

Prema Hawkins, P. i Shohet, R. (1989; str. 75) utvrđivanje fokusa supervizije ovisi o:

- načinu (stilu) rada supervizanta na poslu
- osobnosti supervizanta
- stupanju otvorenosti i povjerenja koji se postigao u supervizijskim odnosima
- količini i dubini vlastitog istraživanja, rada na sebi (da li je bio na terapiji)

REALIZACIJA

Novozelandski O'Donoghue, K. (2000.) kaže da je poželjno pitati se prije susreta: Kako se pripremiti za susret? Kakva treba biti struktura susreta? On predlaže:

- uzmite za pripremu 10-15 minuta za to vrijeme možete čitati iz zabilježki o prošlom susretu i razmisliti što je fokus
- ukoliko ste u uredu ili slično stavite natpis ne smetaj na vrata i isključite telefon tako da vas ništa ne ometa
- ako je moguće supervizant može poslati kratki opis slučaja
- dobivene i poslane informacije bazirane su na napisanom tekstu. One mogu ostati u kompjuteru sve dok ih ne odlučimo zbrisati. Mogu se stalno čitati i analizirati. Dobro ih je odmah zapisati jer se zaborave.

Susret

Faze	Pitanja za početak razgovora
Uspostavite osjećaj opuštenosti	Kako ste?
Dogovorite sadržaj/fokus	Čime si došao? Što te muči?
Odlučite od čega će te krenuti	Od čega krećemo?
Razmatrajte temu	Kako si to učinio?
Zamišljamo druge mogućnosti (alternative)	Što ako?
Fokus na supervizantu	Što sad?
Sugestija supervizora	Možda bi mogao?
Planiranje	Ti ćeš?
Sažimanje - zaključivanje	Da li ćemo?
Dogovorite slijedeći susret	Kad se slijedeći put susrećemo?

Raščistiti sadržaj supervizije, fokus, slijedeći želje superviziranog. Koristiti ćemo iskustvo supervizora i supervizanta, nove misli koje se rađaju tijekom supervizije i proces reflektiranja. Supervizor i supervizant/ti odgovorni su za svoje potrebe, stvaranje odnosa i doživljavanja sebe.

Za lakšu komunikaciju na Internetu mogu se koristiti neke kratice (Hamilton, 1998.):

:) smiješak

<g> grimasa

:(mrgođenje

;) namigivanje

:P razočaran

:O šokiran

? zašto?/objasni/zašto?

BTW usput

BRB vraćam se uskoro

LOL jako glasno smijanje

OTOH u drugu ruku

SO značajni redosljed

TTYL razgovarat ćemo kasnije

BILJEŠKE O SUSRETU

Kao i u klasičnoj superviziji prikupljaju se sve dostupne informacije o tijeku supervizijskog susreta.

Evidentira se:

- datum
- vrijeme
- ime supervizora i supervizanta ili grupe
- broj susreta
- refleksija na prijašnji susret
- pitanja o kojima će se govoriti na susretu
- sadržaj susreta
- procesi koji su se odvijali za vrijeme susreta
- datum i vrijeme slijedećeg susreta

Bilješke o susretu:

Na University of Southern California razvili su sistem vođenja bilješki o susretu:

1. razlozi susreta: ciljevi i zadaci koje ste imali u susretu
2. sadržaj: zapisuje se za vrijeme susreta, koristeći formu dijaloga. Zapisuju se važne stvari koje se događaju u početku, sredini i na kraju susreta.
3. utisci:
 - A) kako je supervizant prezentirao slučaj, kako je reagirao
 - B) što ste uočili za vrijeme susreta: izbor teme, ponašanje, emocionalno stanje
 - C) da li je uočeno ponašanje supervizanta adekvatno
4. intervencije: izaberite dvije intervencije koje ste učinili a smatrate ih značajnim i želite o njima diskutirati
 - A) identificiraj/opiši
 - B) Da li su po vašem mišljenju imale efekta i zašto?
 - C) Što bi promijenio i zašto?
5. Govor tijela i osjećaji:
 - A) kako koristite govor tijela, prostor/glas
 - B) kako ste se osjećali
 - C) ispitajte svoje osjećaje, koliko ste ih svjesni za vrijeme susreta; kako s njima baratate i kako oni utječu na vaš rad s klijentima
6. plan: utvrditi kratkoročne i dugoročne ciljeve za vas i vaše klijente
7. pitanja ili problemi: utvrdite najmanje dva područja za istraživanje. Ona mogu uključivati vrijednosne dileme, kontra transfer, alternativne intervencije, strategije i sl.

Korisno je zapisati što više podataka još za vrijeme supervizijskog susreta, ali i neposredno poslije njega. Reflektirati se o susretu može i kasnije. Refleksije se mogu poslati e-mailom ili podijeliti na početku slijedećeg susreta.

Snimanje susreta

Snimanje susreta je sigurno jedna od najboljih evidentiranja, bilježenja onoga što radimo. Snimke, bilo auditivne ili video snimke, osiguravaju bolju analizu i daju nam mogućnost da primjenjujemo više strategija opservacije (SupervisionStrategies.htm). Osim pisanja zabilješki na papir svega što supervizant izgovara može se provoditi:

- audio snimanje
- snimanje video kamerom
- spremanje izmjenjivanog teksta na cheatu ili e-mail (svaka napisana poruka može se arhivirati)
- snimanje video kamerom za vrijeme komunikacije on – line

Načini snimanja:

- snima se cijeli razgovor
- supervizor izabire samo dijelove koje će snimati i onda ih snima s što više detalja
- supervizor izabire dijelove koje će on/ona snimiti i usmjeriti se na analizu za vrijeme snimanja
- dio razgovora se može pretipkati sa snimke kako bi služio za daljnju analizu (audio ili video snimke)

Svaka generacija posjeduje novu tehnologiju, od audio snimanja i videotraka do virtualne stvarnosti, koja predstavlja nove izazove i mogućnosti za superviziju. Ponekad postoji otpor supervizanata snimaju za vrijeme susreta, pa za svaki vid snimanja treba dobiti pristanak supervizanta/supervizanata. Pristanak se traži već u ugovaranju.

EVALUACIJA

Dobro je provoditi redovnu evaluaciju:

- Što je bilo dobro?
- Što nije bilo dobro?
- Što se može poboljšati i kako?

Primjer evaluacijske liste:

Navedite:

Koja su vaša očekivanja?

Koja su se očekivanja ostvarila?

Koja se očekivanja nisu ostvarila?

Koliko je korisno iskorišteno vrijeme u supervizijskim susretima?

Što možeš koristiti u svom radu s korisnicima (klijentima)?

Koji dio supervizije vam je najbolji, a koji najlošiji?

Što bi promijenili u radu supervizora?

Što ne bi želio/la da mi se više dogodi u superviziji?

Supervizija mi je doprinijela

(dio upitnika o superviziji za djelatnike sustava socijalne skrbi)

procjeni na skali 1 do 5 (1 najlošije, 5 najbolje)

Osobnom rastu i razvoju

Novim uvidima

Rješavanju težih slučajeva

Razmatranju problema s više strana

Smanjenju stresa

Smanjenju osjećaja profesionalne usamljenosti

Poboljšanju kvalitete rada s korisnicima

Procijenite:

Želim nastavak supervizije

Preporučio/la superviziju kolegama na poslu

Prijedlozi

Vaši prijedlozi za poboljšanje kvalitete rada

Evaluacija se može provoditi jednom riječju ili kratkom izjavom na kraju svakog susreta. Periodična evaluacija nakon 4-6 susreta ili prije svakog novog ugovaranja (nakon 6-12 susreta) provodi se u većem obimu pismeno. Rezultati evaluacije su iznimno važni jer nam ukazuju na smjer supervizije, na procese u grupi, ukazuju na njihova očekivanja i što je to što bi željeli promijeniti ili ono što bi željeli zadržati kao dobro u superviziji. Evaluacijske liste dajemo tako sročene kako bi dobili informacije koje su nam potrebne. Može se provoditi i kroz kreativne tehnike. Ona je važna za supervizanta i za supervizora.

ZAKLJUČAK

Supervizija polako ulazi u sistem socijalne skrbi s više ili manje otpora. Pozitivni učinci supervizije mogu se već sad zamijetiti kod onih koji su prolazili edukaciju iz supervizije, ali i kod članovima njihovih supervizijskih grupa. Ustanove u kojima rade upoznaju se s pojmom i značenjem supervizije. Supervizori dajući značaj superviziji i naglašavajući potrebu da svaki djelatnik ima pravo na superviziju, krče put novim generacijama supervizora kojima će to postati profesija.

«Supervizija psihosocijalnog rada sve se više razvija kao specifična profesija. Radi se o pristupu koji nije usmjeren na sadržaj psihosocijalnog rada, već na proces u kojem se razvija stručnjak kao «instrument» tog rada, te koji potiče razvoj profesionalne i osobne kompetentnosti. Kroz superviziju razvija se tzv. reflektirajući praktičar, čije je razumijevanje odnosa prema ljudima, uzroka nastanka određenih problema i činitelja koji potiču i otežavaju daljnji razvoj, kako njegov, tako i klijenta, prošireno i produbljeno.» (Ajduković, Cajvert 2001; str. 209)

Supervizija je svima koji rade u socijalnoj skrbi potrebna, ali nisu svi u mogućnosti doći na mjesta gdje se ona održava. Mali je broj ljudi koji su kroz svoju edukaciju osposobljeni za ovakav rad. Ovom edukacijom koja je upravo završila htjelo se postići regionalna

zastupljenost, ali ovaj broj ljudi još nije ni izdaleka dovoljan da zadovolji potrebe osoba koje rade u socijalnoj skrbi u područjima izvan Zagreba.

Kako bi tu potrebu zadovoljili potrebna nam je raznolikost ponude i dostupnost što više supervizora u bilo koje vrijeme, jer tek onda dobivamo mogućnost da odaberemo ono što nam odgovara. Supervizija koja se može ponuditi preko Interneta jedan je u nizu modela koji se može pridodati ovoj ponudi, jer vremenske zone i prostorna udaljenost su za nju nepoznanice.

Začetak ove vrste supervizije je telefonska supervizija koju ponekad koriste svi oni koji rade klasičnu superviziju kad je potrebno da se supervizant konzultira, reflektira ili dobije superviziju supervizije. Fiksne telefone danas zamjenjuju mobiteli. Preko mobitela i Interneta pruža nam se mogućnost planetarne komunikacije. Kako su ti izumi važni za izmjenu informacija i komunikacije među ljudima može ilustrirati i ova vijest objavljena u Večernjem listu(10.10.2003.) :

Nobelovac shvatio moć mobitela

NEW YORK - Nakon što je u srijedu doznao da je jedan od dvojice dobitnika Nobelove nagrade za kemiju, dr. Roderick MacKinnon napokon je odlučio nabaviti - mobitel. Profesor iz New Yorka podijelit će 1,3 milijuna dolara s dr. Peterom Agreom za istraživanje kanala u staničnim membranama. MacKinnona je vijest zatekla u vikendici, o čemu ga je izvijestio asistent. Nije odmah povjerovao da je baš on dobitnik, pa je potvrdu pokušao pronaći preko internetskog pretraživača Google, no vijesti još nije bilo. Uvidio sam da me nitko ne može nazvati. Tada sam shvatio kako je vrijeme da kupim mobitel - rekao je MacKinnon. (H)

Posjedovanjem mobitela moguća je svaka komunikacija, pa i supervizija, onda kad to trebamo. Moć tehnike tako je jaka da će uskoro za superviziju biti dovoljno samo posjedovanje već sada dostupnih mobitela s video kamerom. Na nama je da tu prednost iskoristimo za sebe i za one koji je trebaju.

U PRILOGU

Web stranica www.supervision-on-line.com

Literatura:

1. Borders, A. (2001.): The good supervisor. Reading for Child and Youth Care Workers Issue 27
2. Ajduković, M. i Cajvert, Lj (2001.): Supervizija kao specifični oblik podrške i pomoći pomagačima: Edukacija iz supervizije za djelatnike sustava socijalne skrbi III dio, radni materijal. Zagreb: str. 1 – 12
3. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001.): Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, Zagreb: svezak B br.2, 195 – 214
4. Ajduković, M. i Cajvert, Lj (2001.): Supervizija psihosocijalnog rada kao specifičan oblik pomoći i podrške socijalnim radnicima, Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, Zagreb: svezak B br.2, 209.
5. Cajvert, Lj.(2001.) : Kreativni prostor terapeuta. Sarajevo: Svjetlost
6. Društvo za psihološku pomoć(2003.): Upitnik o superviziji za djelatnike sustava socijalne skrbi
7. Fluckiger, F. (1995.) : "Understanding Networked Multimedia"
8. Holloway , E. (1995.): Clinical Supervision - A systems approach
9. Horvat, D. (2002.): Ljudska komunikacija i videokonferencije, Edupoint časopis o informacijskim tehnologijama u obrazovanju. Zagreb; godište II, broj 5.
10. O'Donoghue, K. (2002.): Supervision: From Rhetoric to Reality, 2000. A paper presented at the National Supervision Conference, The Auckland College of Education. Epsom Auckland, New Zealand
11. O'Donoghue, K. (2000.): A Suggested Format For Supervision Sessions. Auckland, New Zealand
12. O'Donoghue, K. (2000.): Person(s) and their Environment(s) the Paradigm of Social Work. Auckland, New Zealand
13. O'Donoghue, K. (2002.): The Future of Social Work Supervision Within Aotearoa/New Zealand. A paper presented at the National Supervision Conference, The Auckland College of Education. Epsom Auckland, New Zealand
14. O'Donoghue, K. (1999.): There Are More People in the Room than those sitting in the Chairs. Auckland, New Zealand
15. O'Donoghue, K. (1999.): The Need for Supervision Policies New Zealand . Auckland, New Zealand

16. Hawkins, P. i Shohet, R. (1989.) : Supervision in the helping professions; An individual and group approach. Bristol USA, 33-40; 75; 96-108
17. Lundsbye, M. i Sandell, G (1980.)(2001.) Supervizija u psihosocijalnom radu. Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada. Zagreb: svezak 8, br. 2; 200-202.
18. Lundsby, M, i Sandell, G (2001.): Supervizija u psihosocijalnom radu: Edukacija iz supervizije za djelatnike sustava socijalne skrbi III dio, radni materijal. Zagreb: 2
19. Novak, A. (2002.) : Mogućnosti primjene stolnih multimedijalnih konferencijskih u sustavu obrazovanja, Edupoint časopis o informacijskim tehnologijama u obrazovanju. Zagreb; godište II, broj 5.
20. Aotearoa New Zealand Association of Social Workers(1998): Policy Statement on Supervision
21. Smolčić, T.(2001.): Seminarski rad iz kolegija Metode istraživanja II, Filozofski fakultet Sveučilište u Zagrebu, odsjek za socijologiju
22. G.S. Stofle, ACSW, CSWR, CASAC, and S. Hamilton, CSW (1998.): Online Supervision for Social Workers. The New Social Worker, The Magazine for Social Work Student; Vol. 5, No. 4

Linkovi:

1. [BACP - British Association for Counselling and Psychotherapy.htm](#)
2. [RM Internet For Learning Filtering Policy.htm](#)
3. [The future of Social Work supervision within Aotearoa/New Zealand](#)
4. www.geocities.com/kieranodsw/personal.htm
5. [Persons in Their Environments Supervision Practice](#)
6. [Ethical Guidelines For Counseling Supervisors](#)
7. [Online Supervision for Social Workers](#)
8. [Online Supervision.htm](#)
9. <http://www.towerhamlets.org.uk/policies/supervision.doc> .
10. [SupervisionStrategies.htm](#)
11. [GroupInterVisual.htm](#)
12. www_online-supervision_net.htm
13. [123counselling_com - Professional Online Internet Counselling.htm](#) www_online-supervision_net.htm
14. www.usc.edu/dept/socialwork/