

ЗАКЉУЧЦИ СА САСТАНАКА СТАЛНИХ СУПЕРВИЗИЈСКИХ ГРУПА ОДРЖАНИХ ТОКОМ 2022.ГОДИНЕ

У сарадњи супервизора сталних супервизијских група и Покрајинског завода за социјалну заштиту (у даљем тексту ПЗСЗ) током 2022.године у складу са планом организовано је 16 округлих столова. Сви округли столови су пријављени Комори социјалне заштите што је од значаја у остваривању бодова за обнављање супервизијске лиценце. Обрађене теме су биле у складу са потребама и интересовањима супервизора и усмерене на све три супервизијске функције, са циљем унапређивања и оснаживања професионалних компетенција супервизора. Теме су се превасходно односиле на изазове супервизијске праксе, организовање супервизијског процеса и обезбеђивање поштовања стандарда стручног рада.

Закључци који су донесени на групама разврстани су у неколико тема:

1. Организациона култура

- Супервизор би, у сарадњи са руководиоцем, требао чешће у току спровођења супервизијског процеса, да користи могућност презадуживања водитеља случаја, уколико је препозната аутентична потреба ВС за истим – праћење оптерећености стручних радника обимом посла. Унутар центра за социјални рад треба да постоје јасни и оправдани разлози за промену водитеља случаја, као и јасна перспектива шта се променом добија. За препознавање стварних узрока проблема и проналажења могућих решења када су у питању организациона култура и обим посла корисно је применити „SWOT“ анализу на нивоу установе која би указала на унутрашње снаге и слабости, спољне прилике и претње.
- Водитељ случаја треба отворено да тражи подршку супервизора уколико не може самостално да процени колики степен оптерећења може да поднесе у циљу превенције професионалног сагоревања и да чешће користи могућност да се изузме са рада на случају док се не стабилизује уз континуирани лични рад на стицању увида у сопствене окидаче и стресоре.
- Уколико се понављају тешкоће супервизора у комуникацији са водитељем случаја (рад са тешким водитељем случаја), корисно је организовати групне супервизијске састанке на ову тему (на нивоу једног или више центара за социјални рад). Супервизори су истакли потребу постављања границе у преговарању са водитељима случаја који у свом понашању показује карактеристике „тешких људи“. Неопходно је искористити све расположиве ресурсе супервизије (индивидуалну и групну супервизију, функције супервизије и извештавање руководиоца о напретку водитеља случаја) да би се постигао жељени циљ, а то је квалитетан и професионалан стручни рад са корисником.
- Подржавајућа улога супервизора би требала да се користи без изузетка када водитељ случаја постане „жртва корисника“. Иако супервизија није терапија она има своју подржавајућу функцију и врло је значајна као механизам подршке водитељима случаја. У ситуацијама када водитељ случаја ради са „тешким“ корисником, треба направити стратегију пружања подршке заједно са супервизором пре него што корисник дође у центар за социјални рад, али исто тако направити стратегију која ће онемогућити да долази колико и када жели. У свакој стратегији је битна доследност и професионалност. Врло је важно да стручни радници имају довољно знања и вештина да поставе јасне границе у раду са корисником. Прекорачење граница доводи до синдрома

професионалног изгарања и због тога је важно да стручни радници социјалног рада буду свесни својих граница и да их поштују.

2. Однос супервизора и водитељ случаја

- Супервизор треба да посвети дужну пажњу почетној фази професионалног развоја водитеља случаја. На почетку рада са водитељем случаја потребно је одредити циљеве, задатке и план напретка, односно потребно је заједно са водитељем случаја одредити тзв. „супервизијски оквир“. Овај задатак произилази из осећаја несигурности водитеља случаја у односу на супервизора, остале колеге, као и кориснике. Веома је важно да супервизор адекватно препозна и процени потребе водитеља случаја због стручног оснаживања и унапређења стручних компетенција водитеља случаја, као и планирања супервизијског процеса.
- Несугласице које настају током супервизијског процеса у односима између водитеља случаја и супервизора су нормалне појаве на које треба адекватно реаговати. Избегавање препознавања потешкоћа може повећати напетост и тензију у супервизијском односу, те довести до проблема који трајно могу реметити супервизијски процес.
- Значајно је развијати вештине комуникације за унапређење стручног рада водитеља случаја са корисником и међуљудских односа у установи у свим релацијама: супервизор-водителј случаја / супервизант, супервизор-руководилац / директор, супервизор-супервизор и супервизор - корисник.
- Подржавајућа функција супервизије је од изузетног значаја за водитеља случаја и она ће дати свој пун ефекат уколико се примењује континуирано уз примену принципа давања повратне информације која је заснована на аргументима без обзира да ли је она позитивна или негативна, али уз уважавање професионалног и личног интегритета водитеља случаја.
- Техника управљања бригада (превладовања забринутости) би биле корисна у индивидуалној и групној супервизији и то када је у питању подржавајућа функција супервизије. Ова техника се може успешно применити у случајевима када водитељ случаја не може сам да се избори са тешкоћама у раду, као што је рад са „тешким“ корисницима, рад на комплексним случајевима и у вези са тим присутним осећајем беспомоћности, затим када је у питању синдром професионалног сагоревања, преоптерећеност послом и проблемима са управљањем временом, конфликтни међуљудски односи и слично. Закључак је да је потребно разрадити конкретну примену ових техника у непосредном раду супервизора, односно издвојити оне технике и начине који би били корисни и навести у којим случајевима и областима рада би могли да се примене.

3. Стручни налаз и мишљење

- Стручни налаз и мишљење треба да садржи што више релевантних чињеница важних за разумевање одлуке доношене у најбољем интересу корисника, а чињенице да буду поткрепљене адекватним аргументима.
- Стручни налаз и мишљење треба да индивидуализира (избегавање шаблонских извештаја), а не да патологизира и да садржи јасне ставове и мишљење корисника, (право корисника на партиципацију). Потребно је избегавати навођење уопштених формулација, општих података, двосмислених навода и претерану употребу стручне терминологије, а

водити рачуна о новинама (праћење правних аката и прописа – примењивати правну подршку у вођењу случаја).

- Структура извештаја је дата Правилником и исту треба максимално поштовати, док форма није прописна, њено постојање доприноси сигурности у раду стручних радника, те се препоручује доношење интерних процедура које би дефинисале форму стручног налаза и мишљења (договор на Колегијуму службе).
- Потребно је правити разлику између дописа са информацијама о тренутно постојећим подацима о корисницима тзв. обавештења (службена белешка) и стручног налаза и мишљења.
- Стручни налаз и мишљење потписује водитељ случаја, не треба да га потписују супервизор и руководиоца службе.

4. Евиденција и документација супервизора

- Значајно је и потребно да супервизор сачињавања и води супервизијску документацију и евиденцију, планове рада и извештаје. Закључено је да је годишњи План рада супервизора користан да би се организовале и реализовале активности и на основу планиране евалуације проценила њихова успешност. Годишње извештаји о напретку водитеља случаја је потребно усмерити и ка водитељу случаја и ка руководиоцу. Пожељно је да супервизор води поред прописане документације и документацију о свом раду и евиденцију о раду са водитељима случаја у складу са својим потребама и на начин који му највише одговара.

5. Етичка сензитивност супервизора

- Етичка сензитивност у супервизијском процесу не би требала бити занемарена, обзиром да представља важан фактор који утиче на успешност супервизиског процеса, а самим тим и на успешност пружања адекватних услуга корисницима. Она подразумева етичку сензитивност и супервизора и супервизанта.
- Водитељ случаја би требао градити етичку сензитивност према корисницима, колегама, послодавцу и професији, према јавности и према себи. Супервизор би требао градити етичку сензитивност према себи сталним јачањем личног интегритета (важна подршка руководиоца), што подразумева вођење случаја онолико колико не угрожава процес супервизије, што подразумева лични рад, компетенције, самопоштовање, бригу о себи (важан је рад на себи, „уколико смо добри себи, бићемо добри и другима“), неговање менталног здравља и поштовање личних граница.
- Посебно је важно да водитељ случаја ради на себи у циљу дистанцирања уплива личних уверења, емоција и контратрансфера у непосредном раду са корисницима, као и да буде сензибилисан у односу на коментарисање корисника међу колегама. Етичку сензитивност према колегама добро је градити коришћењем аргументованог решавања сукоба мишљења и конфликта, при чему је посебно корисно водити рачуна о коментарима о колегама, као и вербалној и невербалној комуникацији.
- Важни кораци у решавању етичких дилема:
 - развијање сензибилитета и способности за уочавање етичких дилема
 - одређивање могућих праваца решавања уочених етичких дилема
 - разматрање свих могућих опција за решавање дилема
 - консултовање Етичког кодекса
 - консултовање закона и стручне литературе
 - размењивање искустава и информација са колегама

- разматрање последица
- бирање најприхватљивије опције
- пажљиво планирати реализацију одабраног плана

6. Насиље у породици

- Супервизори сматрају да је изузетно важно постављање граница у односу на друге системе када је реч о случајевима насиља у породици. Центар за социјални рад је помагач у прикупљању доказа, али не једини. Врло је важно да орган старатељства зна своје границе, своју надлежност и делокруг рада и поступа у складу са законима, правилницима, процедурама, налозима, инструкцијама.
- Жртви породичног, партнерског насиља је потребно пружити подршку да истраје у свим поступцима који су покренути са циљем заустављања насиља.
- Фокус у процени насиља треба да буде на догађају, као и на критичној тачки и историји насилног догађаја (ако постоји од када траје).
- Врло је важно да се планови сачињени на групама за координацију и сарадњу не формализују, да се евалуирају, односно ревидирају докле год постоји потреба, када су ризици високи обавезно је на иницијативу центра за социјални рад вратити предмет на групу.
- У случајевима када се жртва породичног (партнерског) насиља не одазива на позиве водитеља случаја, препорука је да се понављају позиви телефоном, поштом, уколико се на овај начин не оствари контакт, неопходно је планирати и реализовати кућну посету, те о утврђеном чињеничном стању обавестити полицију, тужилаштво и Тим за координацију.
- Добро је примењивати праксу позивања починиоца насиља на разговор са циљем информисања о правима и обавезама, преиспитивања мотива и осећања. На основу резултата разговора даље се планира саветодавно усмеравање и / или упућивање у саветовалиште (у складу са постојећим ресурсима).
- Закључено је да би организовање конференције случаја свих заинтересованих страна (здравство, образовање, полиција, тужилаштво, судство, друге установе социјалне заштите), дало позитивне резултате, јер би се на њој дискутовало и договорило о заједничком решавању проблема.
- Кориснике треба упућивати, када су незадовољни поступањем центра за социјални рад, да се обраћају писменим захтевом, на који им се одговара писмено, како би водитељ случаја имао писани траг свог деловања, свих предузетих прописаних активности и мере из своје надлежности. Не треба се вербално расправљати са незадовољним, „тешким“ корисником. Када се ради на случајевима насиље у породици врло је важно да водитељ случаја има комплетну прописану евиденцију и документацију о случају насиља и да на тај начин „штити“ права корисника, као и стручно поступање.

7. Породични смештај деце – хранитељство

- Хранитељство је врло захтевна и комплексна област рада органа старатељства, захтева свеобухватан рад, много актера у раду (стручни радници, хранитељска и биолошка породица, здравствени и образовни систем, локална самоуправа и др.) који треба да буду повезани и подједнако мотивисани да сарађују како би се постигли задовољавајући ефекти у раду. Хранитељи нису довољно и континуирано обучавањем за рад са децом на

повратку у биолошку породицу, као и за рад са децом са сметњама у развоју. Врло је важно да хранитељи препознају реакције деце након виђења са члановима биолошке породице и да знају да на њих адекватно реагују и превазиђу их заједно са дететом.

- Хранитељство је привремени облик заштите, а статистички подаци показују да се мали број деце релаизује повратак у биолошке породице. У већини случајева реализованог хранитељства оно је изгубило своју привременост и велика већина деце остаје на хранитељству до осамостаљивања или трајно.

8. Виђење детета са другим родитељем

- Место одвијања виђења детета и другог родитеља са ким дете не живи условљено је проценом детета и родитељских капацитета. Интерес детета је на првом месту, а не жеља родитеља. Дете има право да одраста уз оба родитеља без обзира што они не живе у заједници и да контактира са сродницима са обе стране (и оца и мајке). Не треба излазити у сусрет жељама родитеља, већ искључиво се треба руководити најбољим интересом детета.
- Динамика виђења детета са другим родитељем се такође дефинише на основу података који се добију у процени детета и породице. На виђење детета са родитељем који не живи са њим, утиче више фактора: да ли живе у истом месту становања или не, какав је материјални статус породице (обезбеђивање превоза), узраст детета, да ли дете може да остаје самостално код другог родитеља (рад на припреми детета за боравак код другог родитеља), емотивна стабилност детета, обавезе детета и сл. Након сагледавања свих околности приликом процене потреба детета дефинише се динамика виђења, одржавања личних односа детеа са другим родитељем – подршка супервизора водитељу случаја у сачињавању одговарајућег плана услуга. Не може се утврдити једнообразан модел виђења за свако дете јер много фактора утиче на ту одлуку, те је нужно поштовати индивидуални приступ.
- Да ли приликом виђања детета са родитељем са којим не живи треба да буде у присуству других сродника (баба, деда, нови емотивни партнер оца или мајке, нови супружник или супружница, тетке, ујаци и др.)? Дете треба да расте окружено својим сродницима уколико не постоје ометајући фактори (конфликти сродника, непримерени облици понашања или било које друго понашање које би могло да има неповољан утицај на дете). И ова одлука стручног радника биће донета на основу резултата процене потреба детета. Уколико је дете живело у домаћинству са бабом и дедом и након раскида брачне заједнице одлази из тог домаћинства, а везано је емотивно за деду и бабу сигурно да није у интересу детета да их више не виђа, само зато што родитељи не желе више да живе заједно. Наравно у колико не постоје други ометајући фактори који би били опредељујући за виђање детета са бабом и дедом или другим сродницима.
- Када отац има изречену хитна меру за спречавање насиља у пордоци, а не дете, дете има право на виђење у складу са свеобухватном проценом водитеља случаја.
- Током спровођења стручног поступка у случајевима злостављања и занемаривања деце потребно је да водитељ случаја користи инструменте за процену како би сачино што сеобухватнију почетну процену. Уколико се испостави да је процењен висок ризик од злостављања и занемаривања, а водитељ случаја не предузме све неопходне мере због непотпуне процене и недостатка података, то може да угрози безбедност детета и истовремено може да се постави питање одговорности водитеља случаја за неадекватно

поступање. Примена инструмената у усмереној и специјалистичкој процени може да продукују драгоцене резултате који су егзактни, проверљиви и објективни. У интерпретацији резултата је важна подршка супервизора како би се на адекватан начин искористили у даљим поступањима. Поред процене ризика и слабости важно је спровести процену снага и потенцијала свих чланова породице и радити на подршци и оснаживању, како родитеља, тако и деце. Препорука је да се истраже све расположиве услуге у локалној средини да би се помогло породици да савлада потешкоће, а затим сачинити План услуга и мера за породицу са планом сталности за дете.

- Почетна процена као основа за даљи рад на случају би требала да садржи процену чињеничног стања корисника, а не да су у оквиру ње само набрајају подаци о кориснику, што је веома важно за планирање пружања услуга и мера, као и за процену ризика, чиме се унапредио читав даљи ток циклуса вођења случаја.

9. Однос са медијима

- Упознавањем шире јавности са надлежностима и делатношћу рада органа старатељства би се могло утицати на смањивање притиска који стручни радници социјалног рада трпе од стране медија, а са друге стране на овај начин би се превенирала појава професионалног изгарања.
- Постоји свест стручних радника о недостатку капацитета и ресурса неопходних за давање адекватног одговора у ситуацијама медијске „хајке“. Подршка супервизора са аспекта подржавајуће супервизијске функције је овде препозната као веома важна.
- Препозната је потреба да доносиоци одлука предузму одговарајуће активности са циљем започињања спровођења проактивних утицаја у циљу побољшања медијске слике о стручним радницима социјалног рада.

Саветнице за социјалну заштиту:

Татијана Грнчарски

Наташа Милић Теофиловић

Весна Давидовић