

Преглед модела супервизије у социјалној заштити у Србији и земљама у окружењу



**ПОКРАЈИНСКИ ЗАВОД
ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ**

**Преглед модела супервизије у социјалној заштити у
Србији и земљама у окружењу БИХ, Црна Гора,
Хрватска, Словенија и Северна Македонија**

Покрајински завод за социјалну заштиту

Септембар 2024. године

Садржај

Увод	4
Србија	
Нормативни оквир	6
Организација и институционални оквир	6
Босна и Херцеговина	8
Нормативни оквир	8
Организација и институционални оквир	9
Црна Гора.....	10
Нормативни оквир	10
Организација и институционални оквир.....	11
Хрватска.....	12
Нормативни оквир	13
Организација и институционални оквир.....	14
Словенија.....	15
Нормативни оквир	15
Организација и институционални оквир.....	16
Северна Македонија.....	17
Нормативни оквир	17
Организација и институционални оквир.....	17
Закључак.....	19
Литература.....	20

Увод

Реформски процеси у социјалној заштити у Републици Србији су започети 2001. године на начин, који је уважавао актуелне потребе грађана за новим приступима, мерама и услугама. Реформа је обухватила и систем социјалне заштите који је требао да одговори на потребе грађана у новим околностима укупних промена политичког, привредног и вредносног система који су довели до нарушене социјалне равнотеже у друштву. Посебан утицај на реформу система социјалне заштите имали су међународни документи које је било потребно уградити у систем социјалне заштите, опредељење наше државе ка европским интеграцијама и стратешким документима које је донела влада Републике Србије. Стратегију социјалне заштите Републике Србије је донела Влада 2005. године са општим циљем развијање интегралне социјалне заштите у којој социјални актери на најефикаснији начин користе постојеће и развијају нове ресурсе путем доступних, квалитетних и разноврсних услуга, ради очувања и побољшања квалитета живота рањивих и маргинализованих појединаца и група оспособљавање за продуктиван живот у заједници и предупређења зависности од социјалних служби. Овај циљ реализује се и кроз стратешку опредељеност ка континуираном јачању професионалних капацитета запослених у социјалној заштити и увођењу механизма контроле квалитета кроз мониторинг, супервизију и евалуацију исхода социјалне заштите која своју практичну примену добија доношењем Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад 2008 године који ближе уређује обављање делатности центра за социјални рад у вршењу јавних овлашћења и уводи се метод вођења случаја и супервизију¹.

Увођење и одрживост метода вођења случаја где је доминантан теоријско методолошки приступ системско-еколошка перспектива може се постићи најбоље кроз процес супервизије чија је једна од кључних задатака интеграција теорије и искуства у ефикаснију праксу и квалитетније услуге.

Имајући у виду значај супервизије као истовремено вида подршке али и једног од контролних механизма у пракси социјалног рада, Покрајински завод за социјалну заштиту је спровео деск анализу модела супервизије у нашој земљи и земљама у окружењу са циљем сагледавања примењених модела и ефикасности у пракси социјалног рада са циљем развијања и реализације супервизијске подршке у установама социјалне заштите и код пружалаца услуга².

¹ Супервизија се у социјалном раду јавља крајем 19. века у Северној Америци највероватније под утицајем консултација и супервизије, које су постојале у медицини. Првобитна улога супервизије била је организациона и надзорна, али је са временом добила значајну улогу и у другим областима подршке стручним радницима, као што су стручно усавршавање и лични развој. Упркос различитим моделима и приступима, сврха успостављања процеса супервизије је била да се обезбеди што квалитетнији ниво услуга корисницима и да омогући стручним радницима да искажу максимум својих потенцијала у обављању свакодневних професионалних активности.

² ЗСЗ члан 165. тачка 5.

Након приказа нормативног, организационог и институционалног оквира за увођење супервизије у Р. Србији у прегледу следе прикази модела супервизије у БИХ, Црној Гори, Хрватској, Словенији и Северној Македонији.

Србија

Нормативни оквир

У Републици Србији 2008. године је донет Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад. У овом Правилнику је дефинисана обавезна примене методе вођења случаја и супервизије у центрима за социјални рад. Супервизор у складу са Правилником обезбеђује поштовање стандарда стручног рада и доприноси квалитету услуга тако што координира, усмерава, обучава, подстиче и евалуира развој стручних компетенција водитеља случаја како би се постигли оптимални ефекти у задовољавању потреба корисника. Поред наведених послова супервизор има улогу у организовању и управљању стручним радом

Правилник о хранитељству (2008, 2022) уводи радно место супервизора у Центрима за породични смештај и усвојење као и услова за обављање послова супервизије.

Правилник о стручним пословима у социјалној заштити (2012) ближе дефинише услове за обављање послова супервизије и описује супервизијске послове на основним и специјализованим пословима

Правилник о лиценцирању стручних радника у социјалној заштити (2013) уређује ближе услове за издавање обнављање и суспензију лиценце за обављање супервизијских послова за основне и специјализоване стручне послове у социјалној заштити

Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (2013,2018, 2019) и Правилник о лиценцирању организација социјалне заштите 2013 наводи ближе услове и стандарде за пружање услуга социјалне заштите и у члану о развоју особља се дефинише да пружалац услуге обезбеђује одговарајућу стручну подршку (нпр. консултације, менторство, супервизију по одговарајућем моделу и др.), свим лицима ангажованим на пружању услуге, у складу са својим планом стручног усавршавања донетим у складу са законом којим је уређена социјална заштита. Међутим, Правилником није ближе одређена супервизијска подршка, те је примена супервизије на пословима пружања услуга препуштена интерним одлукама и правилницима о раду установа, уколико они постоје. Пружаоци услуга могу различито тумачити да ли ће и на који начин организовати ову активност.

Организација и институционални оквир

Супервизија означава процес који обезбеђује да се применом стандарда реализују стручни задаци и активности из делатности центра кроз професионалну подршку и учење, а стручни радници на тај начин развију знање, компетенцију и могућност да преузму одговорност за сопствену праксу, а тиме и подигну ниво квалитета заштите корисника. У области социјалне заштите, супервизија је један од кључних начина обезбеђивања развоја организација и квалитетних услуга корисницима. Супервизор се у центре за социјални рад Р Србији уводи као радно место и дефинисани су послови супервизора што значи да је трајање процеса супервизије временски неограничено.

Сврха успостављања процеса супервизије јесте да се обезбеди што квалитетнији ниво услуга које се пружају корисницима, и да се омогући стручним радницима да испоље максимум својих потенцијала у обављању свакодневних професионалних активности. Тиме се постиже и основни захтев супервизије - заштита најбољих интереса корисника.

У социјалној заштити Републике Србије се примењује англосаксонски (интегративни) модел супервизије који је одређује као формалан процес који обезбеђује да се реализују радни задаци кроз примену одређених стандарда, професионалну подршку и учење. По овом моделу, супервизија обједињује три основне функције: административну, подржавајућу и едукативно – развојну.

Административну функцију карактерише усмеравање супервизанта/водитеља случаја на обављање задатака у складу са политиком организације и законским прописима, принципима и стандардима рада. Она подразумева контролу рада супервизанта. Улога супервизора је да уводи најбоље праксе у процес рада супервизанта и да га директно прати, надгледа и евалуира у обављању послова, обезбеђујући ефикасно и једноставно завршавање задатака и поштовање процедура.

Подржавајућа функција супервизије подразумева пружање подршке и помоћи супревизантима за конструктивни рад са корисницима, у коме се промовише отворено препознавање и изражавање сопствених потреба и емоција у супервизијском контексту. Тиме се повећава радно и морално задовољство супервизаната у раду са корисницима и сарадницима.

Едукативно – развојна функција укључује ангажовање супервизора на развијању културе целоживотног учења и усавршавања у којој се развој знања и вештина супервизаната посебно охрабрује. Указује се на значај континуираног образовања у практичном раду, промишљање и трагање за новим радним решењима. Супервизант тако усавршава постојећа и стиче нова знања и развија своје професионалне компетенције како би пружио квалитетне услуге. Обезбеђује у свим фазама поступка заштиту најбољег интереса корисника; организује и реализује поступак супервизије у свим фазама стручног рада код пријема, почетне процене, процене, планирања, евалуације и поновног прегледа, обавештава руководиоца у случајевима непрофесионалног, незаконитог и некомпетентног понашања водитеља случаја; сачињава годишње извештаје о напретку у раду водитеља случаја и стручних радника чији рад супервизира и предлаже планове и програме стручног усавршавања стручних радника.

Супервизор подржава стручне раднике - водитеље случаја организујући супервизијски процес у свим фазама рада као аутентичан, поверљив, професионалан, неутралан, објективан, и односећи се према водитељу случаја са уважавањем. Послове супервизије обављају стручни радници из члана 5. овог правилника, који су стекли посебна знања и вештине за обављање послова супервизије и имају лиценцу за обављање тих послова, у складу са законом којим се уређује социјална заштита..

Сличан модел супервизије примењује се већ неколико година и у центрима за породични смештај и усвојење (ЦПСУ Београд и ЦПСУ Нови Сад), где је супервизија такође формално уведена, док се код других пружалаца услуга (установе за смештај, дневне услуге у заједници и сл.), који су на располагању стручним радницима али без детаљнијег начина спровођења.

Припрема за обављање послова супервизора поред формалних услова обухватају и обавезно похађање релевантног акредитованог програма обуке. У Р. Србији обуке спроводе и Републички и Покрајински завод за социјалну заштиту. Обука садржи тематске целине које се односе на теоријске основе супервизије и практична знања и вештине неопходне за спровођење супервизијског процеса по трофункционалном моделу супервизије. Садржај и методологија обуке тестирани су са супервизорима из пилот центара, а у периоду од почетка 2009. до краја 2010. године обучени су сви супервизори ангажовани или планирани за обављање послова супервизора у центрима за социјални рад. Након тога, обука се реализује периодично, једном или више пута годишње у складу са потребама центара за социјални рад и других актера у социјалној заштити.

Поред програма обуке намењених развоју компетенција за пружање супервизијске подршке, заводи за социјалну заштиту у Србији ангажовани су и на пружању непосредне стручне подршке центрима за социјални рад на начин да се организују супервизијски састанци који се одржавају на регионалном и покрајинском нивоу као и други стручни скупови у којима се нагласак ставља на унапређење супервизијског процеса.

Досадашње искуство супервизије у социјалном раду у Србији, упркос изазовима и тешкоћама, представља драгоцен извор за унапређење постојеће и развој нових модела супервизијске праксе.

Босна и Херцеговина

Супервизија у БиХ долази са послератном, међународном подршком систему социјалне заштите, у оквиру ангажмана и активности које се предузимају у организацији шведских међународних организација СВЕ БиХ и СИДА. У том процесу могуће је издвојити четири специфичне, значајне фазе развоја: Препознавање потребе за супервизијом може се посматрати у односу на правно- институционални оквир, с једне, и развој супервизијске праксе, с друге стране. Поред тога, можемо га поделити на два временска раздобља: први је од 2009. до 2015. године, а други од 2015. до данас.

Нормативни оквир

Комплексност различитих система социјалне заштите у Босни и Херцеговини се огледа у њеној уређености на начин да је систем социјалне заштите у Републици Српској централизован и једнако усмерен ка свим грађанима Републике Српске, док је у Федерацији Босне и Херцеговине систем социјалне заштите децентрализован, те је надлежност подељена на ниво Федерације (законско дефинисање основа социјалне заштите и права) и ниво кантона (детаљнија уређеност области кроз десет кантоналних закона о социјалној и дечијој заштити).

У сагледавању нормативног оквира узети су прописи Републике Српске који се односе на увођење супервизије у систем социјалне заштите.

У Закону о социјалној заштити³⁴ наводи се да су установе социјалне заштите дужне су да обезбеде услове за увођење супервизије стручним радницима и радницима на осталим пословима социјалне заштите којом се обезбеђује организована и стална стручна подршка ради квалитетнијег и професионални јер обављања послова и пружања услуга корисницима. Послове супервизије обављају образовани супервизори који су звање супервизора стекли у верификованим процесима образовања од стране надлежних образовних институција.

Упутство о супервизији у установама социјалне заштите донето је од стране министра здравља и социјалне заштите априла 2017. године којим се прописују ближи услови и начин обављања супервизије у установама социјалне заштите.

Стратегија социјалне заштите Републике Српске за период 2023-2029 године прописује меру увођење и развој супервизије као унапређења квалитета рада, континуираног професионалног развоја и превенције професионалног сагоревања која обухвата увођења званичног програма едукације у области супервизије, сертификација супервизора у Р. Српској, успостављање постдипломског студија на Факултету политичких наука у Бања Луци у области супервизије.

Организација и институционални оквир

Супервизијска пракса у БиХ се развијала независно од развоја правно-институционалног оквира јер се значај супервизије препознао у оквиру невладиних организација, које већ од 2010. године ангажују магистре супервизије у социјалном раду, за континуирану стручну подршку својим радницима и волонтерима. Реч је, углавном, о невладиним организацијама које се баве пружањем психосоцијалне подршке деци и младима (Нова Генерација, Бања Лука, Нарко-Не, Сарајево), а у обе организације супервизија се пружала волонтерима. Међународна организација ИОМ је ангажовала супервизора за професионалну подршку психолозима, који су на нивоу целе БиХ пружали психосоцијалну помоћ војницима који су отпуштени из војне службе (Сарајево, 2011–2015). На Студијски програм социјалног рада у Бања Луци (од 2009. године на Факултету политичких наука), уводи се, 2011. године, супервизија студената на теренској настави, као обавезан део наставних активности на предмету Практична настава. Поред наведених ангажмана, Асоцијација супервизора у БиХ је преко пројектних активности успела да добије финансијску подршку од стране Министарства за рад и социјалну политику за пружање супервизије центрима за социјални рад Тузланског кантона (2011,2013).

У сарадњи Министарства здравља и социјалне заштите Републике Српске, Асоцијације супервизора у БиХ и уз подршку Уницефа су током 2021. године одржали консултативне састанке са руководством 16 центара за социјални рад који су се припремали да у свој рад уведу супервизију као важан модел стручне подршке запосленима који обављају послове социјалне заштите. Циљ увођења супервизије је подршка стручним радницима како би ефикасније и ефектније допринели струци и свом

³⁴ Закон о социјалној заштити (Сл. гласник Републике Српске бр. 37/2012, 90/2016, 94/2019, 42/2020 -др.. уредба и 36/2022)

професионалном развоју и функционисању, као и могућност да сагледају свој рад и отворено разговарају о проблемима и изазовима са којима се свакодневно суочавају. Супервизија има изузетан значај за спречавање професионалног сагоревања којем су, с обзиром на специфичности посла, изложени стручњаци у систему социјалне заштите и не могу једнако ефикасно да обављају свој посао, што доводи и до пада квалитета професионалних услуга. Пројекат, између осталог, је предвиђао подршку центрима за социјални рад кроз финансирање дела трошкова увођења супервизије.

Црна Гора

Супервизија у центру за социјални рад у Црној Гори заснива се на интегративно-развојном моделу.

Одабир одговарајућег модела супервизије је уважио одређене актуелне специфичности система социјалне и дечје заштите Црне Горе. Основна поставка овог модела је да је супервизија формализован процес у социјалним службама (посебно у статутарним службама, које врше јавна овлашћења) и да обједињује три основне функције: административну, подржавајућу и едукативно – развојну. Модел који је (формално) усвојен у Црној Гори у својој поставци има балансирану и релативно равномерну заступљеност три кључне функције. Реформа система социјалне заштите у Црној Гори је увела велики број новина које се односе и на структурне и на функционалне аспекте рада, па се као најпримеренији модел супервизије намеће наведени интегративни модел, с обзиром на то да он у себе укључује позитивне карактеристике осталих модела, али и јасно истакнуту развојну функцију која се односи на развој службе и професионални развој запослених. Основни задатак процеса супервизије јесте да се обезбеди што квалитетнији ниво услуга које се пружају корисницима и да омогући стручним радницима да искажу максимум својих потенцијала у обављању свакодневних професионалних активности.

Нормативни оквир

Позиција супервизије у социјалној и дечјој заштити у Црној Гори одређена је Законом о социјалној и дечјој заштити и подзаконским актима којима се дефинишу организација, стандарди и начин рада у центрима за социјални рад, односно услови и стандарди за обављање стручних послова као и стратешким документима.

- Законом о социјалној и дечјој заштити ("Службени лист ЦГ", бр. 27/2013, 1/2015, 42/2015, 47/2015, 56/2016, 66/2016, 1/2017, 31/2017) предвиђено је и оснивање Завода за социјалну и дечју заштиту као органа управе надлежног за обављање развојних, саветодавних, истраживачких и других стручних послова у социјалној и дечјој заштити. Истим законом дефинисана је делатност Завода за социјалну и дечју заштиту који, између осталог, обавља саветодавне, истраживачке и стручне послове у области социјалне и дечје заштите; прати квалитет стручног рада и услуга у установама, у складу с овим Законом; пружа стручну супервизијску подршку ради унапређења стручног рада и услуга социјалне и дечје заштите.

- У Стратегији развоја система социјалне и дечије заштите за период од 2018. до 2022. године у циљу унапређења социјалне и дечје заштите и дефинисана су три циља:
 1. Унапређен нормативни оквир у социјалној и дечјој заштити;
 2. Унапређен систем квалитета у социјалној и дечјој заштити;
 3. Унапређене услуге социјалне и дечје заштите и створени предуслови за наставак деинституционализације.

У оквиру циља унапређења квалитета социјалне и дечије заштите дефинисана је мера унапређења система супервизије стручног рада за чије је испуњење неопходно остварити неколико задатака: Извршити анализу функционисања супервизије у центрима за социјални рад, као и супервизијске подршке коју пружа Завод за социјалну и дечју заштиту. Модификовати улогу Завода за социјалну и дечју заштиту у правцу развоја модела за екстерну супервизију, без подршке на нивоу предмета (случајева), која има доминантно административну компоненту. Развити модел супервизије у центрима за социјални рад, који ће омогућавати примену супервизије у развојном и аспекту подршке и развоја стручних радника.. Развити супервизију код пружалаца услуга социјалне и дечје заштите.

- Правилником о организацији, нормативима, стандардима и начину рада центара за социјални рад (Сл. лист Црне Горе 17/16.) супервизија је уведена у центрима за социјални рад као интерни облик стручне подршку.
- Правилник о ближим условима и стандардима за обављање стручних послова у социјалној и дечијој заштити („Службени лист Црне Горе“, бр. 056/13, 014/14 и 073/19) дефинише услове за обављање послова супервизије. И то поседовање посебних знања и вештина за обављање послова супервизије, и искуство у стручном раду од најмање пет година.

Организација и институционални оквир

У односу на чињеницу да ли у организацији постоји радно место супервизора, или се за обављање процеса супервизије ангажују спољни стручњаци, супервизија може бити екстерна и интерна. Актуелна ситуација у центрима за социјални рад Црне Горе од увођења супервизије (2013.године) до данас подразумева присуство оба модела супервизије. Наиме, интерну супервизију спроводи један професионалац (стручни радник) који је обучен за овакву врсту делатности и који је запослен у центру за социјални рад где се процес супервизије одвија у континуитету. Екстерну супервизију спроводи Завод за социјалну и дечју заштиту Црне Горе, али у случајевима где центри за социјални рад немају капацитета, стручна лица из Завода преузимају вођење интерне супервизије.

Према Правилнику о организацији, нормативима и стандардима и начину рада центара за социјални рад Црне Горе, послови супервизора обухватају следеће активности: усмерава, обучава, подржава, подстиче и евалуира рад и развој стручних компетенција

водитеља случаја како би се постигли оптимални ефекти у задовољавању потреба корисника; организује и реализује поступак супервизије у свим фазама стручног рада код пријема, почетне процене, процене, планирања, евалуације и поновног прегледа; обавештава руководиоца стручне службе у случајевима непрофесионалног и незаконитог понашања водитеља случаја; сачињава годишње извештаје о напретку у раду водитеља случаја; обавља и друге послове у складу са актом о унутрашњој организацији и систематизацији Центра. Истим правилником дефинисани су и стандарди у погледу броја стручних радника у центрима за социјални рад којима се пружа супервизијска подршка. У члану 11 се наводи да:

„Послове из члана 10 овог правилника, на седам стручних радника на основним стручним пословима социјалне и дечје заштите, обавља један супервизор. У центрима који имају до шест стручних радника на основним стручним пословима социјалне и дечје заштите, супервизију обезбеђује Завод за социјалну и дечју заштиту. Супервизор може, уз одобрење руководиоца стручне службе, обављати и послове водитеља случаја И специјализоване стручне послове, ако то не ремети процес супервизије и није у супротности са интересима корисника”

Конкретна ситуација у примени супервизије у Центрима за социјални рад у Црној Гори је таква да одређени број центара самостално обавља послове супервизије (на седам стручних радника може бити ангажован један супервизор) док Завод за социјалну и дечију заштиту обавља супервизијске послове у, по броју стручних радника, мањим центрима за социјални рад, са подручним јединицама: Пљевља, Беране, Плав, Рожаје, Цетиње, Котор, Херцег Нови. У односу на почетну тачку, развијени су бројни ресурси који могу да обезбеде повољну основу за даљи развој супервизије у систему социјалне и дечије заштите у Црној Гори. Последњих неколико година значајно је повећан број стручних радника у ЦСР, као и број обука које су они похађали, Завод је развио неке од својих активности и функција, а супервизори на радном месту су постали доступнији у ЦСР, па се Завод ангажовао у постепено све мањем броју ЦСР и подручних јединица у спољашње⁵м, претежно административном, прегледу рада на конкретним случајевима кроз информациони систем. Актуелно, Завод супервизира рад на конкретним случајевим путем информационог система за три (3) ЦСР, односно подручне јединице.

Хрватска

У Хрватској се под водством шведских и домаћих стручњака афирмисао развојно-интегративни модел супервизије. Полазећи од овог модела прве групе супервизора обучене су 2001.године. Циљ супервизије у Хрватској је развој професионалне компетентности у подражавајућем окружењу које омогућује стручњацима из центара за социјални рад да интегришу своје професионално искуство с теоријама и захтевима своје професионалне улоге, с једне стране, а са друге стране са својим особинама, вредностима, осећањима и предиспозицијама

Супервизију спроводи обучени и лиценцирани стручњак-супервизор који није члан организације у којој раде супервизанти. У фокусу интервенције супервизора је стручњак који рефлектира о свом професионалном искуству, методама рада и теоријском опредељењу. Основна замисао овог модела је супервизија која придонosi развоју стручњака као рефлектирајућег практичара, односно, његовом развоју као професионалне особе, при чему се интегришу лични и професионални развој као две нужне и међусобно повезане претпоставке зрелог и компетентног професионалног деловања.

Нормативни оквир

Супервизија у Хрватској уређена је Законом о социјалној skrби⁶ као и другим подзаконским актима и правилницима. У Закону о социјалној skrби (Последњи пут измењен 01.01.2024.године) члан 219. наводи следеће:

- (1) Стручни радници у делатности социјалне skrби (у даљем тексту социјалног рада) имају право на супервизију.
- (2) Супервизија је процес учења, развоја и метода подршке стручним радницима који им омогућава усвајање нових знања, развијање вештина, усвајање професионалних и особних спознаја кроз особно искуство стручног рада, у циљу побољшања квалитете рада с корисницима.
- (3) Супервизију могу обављати лиценцирани супервизори.

Правилник о минималним стандардима за стицање/продужење лиценце супервизора одређује и дефинише под којим условима се може стећи/продужити лиценца за супервизора и донет је са допунама од стране Хрватског друштва за супервизију и организациони развој 2015.године.

Хрватско друштво за супервизију и организациони развој⁷ је удружење супервизора које је 1998.године основано и регистровано код Министарства управе Републике Хрватске у сврху заступања и координације супервизијских едукација и супервизијских делатности у Републици Хрватској. Друштво окупља и обједињује супервизоре из различитих области рада и интереса укључујући и супервизоре психосоцијалног рада. На актуелној евиденцији удружења налази се више од 100 супервизора од којих већина обавља супервизију у домену социјалног рада. Чланство обухвата супервизоре-приправнике, супервизоре и метасупервизоре који су ментори супервизорима приправницима.

⁶ Закон о социјалној skrби, Загреб, члан 219/2024

⁷ Хрватско друштво за супервизију и организацијски развој, Правилник о минималним стандардима за стицање/продужење лиценце, Загреб 2015

Друштво је члан Европске асоцијалције супервизора. Статус лиценцираног супервизора имају само редовни активни чланови Друштва који обављају супервизијску праксу.

Организација и институционални оквир

Супервизор у Хрватској је независни стручњак који делује изван организације у којој је запослен супервизант. Сваки лиценцирани супервизор води супервизијске сусрете склапањем трипартитног уговора између супервизанта, супервизора и послодавца. У наведеном уговору супервизор и супервизирани договарају услове, начин рада супервизијских сусрета, трајања супервизије те основне циљеве супервизије. Послодавац осигурава супервизију стручног рада у складу са развојним потребама.

Након одлуке којег ће лиценцираног супервизора ангажовати стручни радник центра за социјални рад као и стручни радници у другим установама из делатности социјалног рада могу одабрати следеће области рада, подршке и помоћи:

- a) Рад са корисницима
- b) Професионалне компетенције
- c) Емоције, вредности и ставови супервизанта
- d) Радни услови и карактеристике радног места
- e) Међуљудски односи

Супервизијски сусрети могу бити индивидуални, групни и тимски. Супервизија психосоцијалног рада која се спроводи у Хрватској односи се на пружање помоћи професионалцима да се квалитетније носе с изазовима свог посла и намењена је свим професионалцима који раде с другим људима и/или их воде, те тимовима који захтевају сарадњу. У овом случају супервизија је намењена унапређењу понашање људи у њиховим професионалним улогама у одређеном институционалном контексту узимајући интерактивно у обзир лични, организацијски, друштвени и политички аспект.⁸

Овако организована супервизија омогућава разумевање сложених професионалних питања и задатака, подршку рефлектујућој пракси, подршку у обављању изазовних и захтевних професионалних задатака, подршку и усмеравање процеса промене властите праксе, креирању решења за нове професионалне изазове, откривању и проширивању личних ресурса те превенцији сагоревања на послу.

Овакав приступ води континуираном развоју професионалаца, при чему се тежи интеграцији личног и професионалног развоја као две нужне и међусобно повезане претпоставке зрелог и компетентнога стручног деловања чији је крајњи циљ пружање квалитетних услуга корисницима

Словенија

Словенија има најдужи стаж у организацији и вођењу супервизије у области социјалне заштите у односу на друге земље у окружењу (бивше републике СР Југославије). Први пут се супервизија у социјалном раду у Словенији појављује средином 90 тих година прошлог века. Социјална комора Словеније је 1995.године реализовала пројекат „Увођење супервизије у област социјалне заштите“ и пројекат „Обука супервизора за област социјалне заштите “ што представља први корак у обуци и организацији супервизије у Словенији. ⁹

Словенија се определила за едукативно-развојни модел супервизије. Едукативно-развојна функција супервизије се заснива на потреби за подршком и усмерењем у процесу целоживотног учења и развоја стручњака, без обзира на његово радно искуство и стручну експертизу.

Као и у Хрватској, супервизију у Словенији спроводи лиценцирани независни стручњак, члан Секције супервизора са лиценцом Социјалне коморе Словеније.

Нормативни оквир

Најважнија прекретница за развој и постављање супервизије у област социјалног рада у Словенији био је Закон о социјалној заштити из 1992. године. Члан 77. овог Закона дефинише да Социјална комора Словеније „планира и организује супервизију над стручним радом стручних радника и стручних лица.“ Супервизија тако постаје легитимно право стручних радника, а надлежност за вршење супервизије преноси се на Социјалну комору Словеније чији је задатак био да успостави одговарајући модел и организационе услове за супервизију.

Да би се обезбедило право на супервизију, почело се са организацијом обука за супервизоре а у њу су били укључени стручни радници са вишегодишњим искуством у социјалној заштити. Законски основ је на тај начин подстакао израду програма за планирану обуку супервизора.

Поред обука, важан корак у развоју супервизије било је и доношење Правилника о пројектовању, праћењу и спровођењу супервизије над стручним радницима у социјалној заштити (2003), који је актуелан и данас.

⁹ Петра Видемшек, Развој супервизије на подручју социалнега варства ин увајање изобраевања за супервизорк, 2019.г

Организација и институционални оквир

У оквиру Социјалне коморе Словеније делује Секција супервизора са лиценцом за област социјалне заштите чији се легитимитет рада и организације успоставља на период од пет година.

Сврха секције је да обезбеди координисан рад лиценцираних супервизора у области социјалне заштите, заступање колективних интереса супервизора за стручно усавршавање и већу ефикасност супервизије над стручним радом као и за развој сарадње са супервизорима из других области на националном и међународном нивоу. Њени задаци и област рада су следећи:

- подстицање и повезивање супервизора са лиценцом у области социјалне заштите
- предлагање иновација и унапређење супервизије над стручним радом и стицање нових вештина супервизора
- скретање пажње на све облике неправилности у вршењу супервизије над стручним радом
- сарадња у припреми словеначког законодавства у области супервизије
- припрема и достава информативних и едукативних публикација
- креирање стручних одговора супервизора у јавности са циљем подизања свести шире јавности о супервизији као методу стручног рада
- информисање чланова секције о раду секције, израда извештаја о раду секције

Социјална комора Словеније прати спровођење супервизије сваке године на начин да анализира супервизијске извештаје а такође, спроводи и анализу потреба за супервизијом и припрему предлога за спровођење обуке супервизора и развој супервизије. Једном годишње организују се стручне консултација супервизора у сарадњи са Министарством за рад, породицу, социјална питања и једнаке могућности, на којој супервизори могу да размене стручна знања и искуства из праксе и презентују смернице за развој супервизије.

Супервизију над стручним радом у области социјалне заштите спроводе супервизори који су уврштени у листу/именик супервизора са лиценцом у области социјалне заштите. Супервизори су дужни да подносе Социјалној комори Словеније извештај о спровођењу супервизије заједно са уговорима о супервизији крајем сваке календарске године. Социјална комора Словеније препоручује 60,00 евра (брutto) за један наставни час за индивидуалну супервизију и 80,00 евра (брutto) за групну супервизију. Крајњу цену часова супервизијске подршке утврђују супервизори у договору са послодавцима и супервизантима. Актуелно Секција супервизора са лиценцом Словеније броји 114 лиценцираних супервизора од којих већи проценат њих обавља супервизију у области социјалног рада.

Социјална комора Словеније је 2019.године спровела и конкурс за избор метасупервизора- супервизора супервизорима са лиценцом која представља важан корак подршке супервизорима и служи у сврху унапређења њиховог рада и поступања.

Актуелно у Словенији лиценцу за метасупервизију у социјалној заштити има девет стручњака.

Северна Македонија

Северна Македонија је 2005.године спровела реформу у систему социјалне заштите те је успостављен нов систем рада и организације центара за социјални рад који почива на увођењу методе вођења случаја.¹⁰

Изабран је интегративни модел супервизије као најпогоднији модел за супервизију, с обзиром на то да укључује позитивне карактеристике осталих модела, али има и јасно истакнуту развојну функцију.

Нормативни оквир

Увођење супервизије у центре за социјални рад у Републици Северна Македонија се индиректно заснива на циљевима Стратегије развоја система социјалне заштите и на Националној стратегији развоја социјалне заштите.

Стратегија развоја система социјалне заштите, као један од основних циљева реформе система социјалне заштите у С.Македонији одређује увођење система за процену квалитета у социјалној заштити. Систем квалитета мора бити праћен и увођењем механизме контроле квалитета кроз праћење, супервизију и евалуацију исхода социјалне заштите¹¹. Примена англосаксонског или интегративног модела супервизије омогућава реализацију овог циља у кључном носиоцу систем социјалне заштите – Центару за социјални рад.

Правилник о стандардима и организацији Центра за социјални рад који је Министарство рада и социјалне политике донело 2005. године успостављен је нов начин и организација рада у центру за социјални рад те је уведен модел вођења случаја а успостављена је и супервизија. Правилником су дефинисана и овлашћења и одговорности руководиоца, супервизора и водитеља случаја.

Организација и институционални оквир

У центрима за социјални рад у С. Македонији супервизор је радно место а супервизија се заснива на партнерству између водитеља случаја и супервизора као и сарадњи супервизора и руководиоца службе.

¹⁰ Подобривање на социјалните услуги преку интегрирано управивање со случаи, Министарство за труд и социјална политика, Скопје 2019.г

¹¹ Значењето на супервизијата во професионалниот развој на човечкните ресурси во центрите за социјална работа, Филозофски факултет, Скопје 2019.г

Супервизијски процес почиње праћењем процеса рада, односно анализом појединачних случајева при чему водитељ случаја и супервизор пролази кроз све фазе сагледавања предмета.

Улога супервизора је да прати да ли се поштују стручне процедуре, прописани рокови, да ли су активности које се спроводе у складу са најбољим интересима корисника као и да ли су укључени сви релевантни субјекти/установе/организације.

Супервизија се у центрима за социјални рад спроводи континуирано и може бити индивидуална и групна. Супервизори су баш као и водитељи случаја лиценцирани од стране Завода за социјалне делатности чије је седиште у Скопљу.

Завод за социјалну делатност издаје, обнавља, продужава и одузима стручне дозволе за рад радницима у установама социјалне заштите, води регистар издатих, обновљених, продужених и одузетих дозвола и спроводи стручни испит у поступку издавања лиценци. Ове послове у име Завода обавља Комисија за лиценцирање. Подаци о броју лиценцираних супервизора нису јавно доступни.

Закључак

Супервизија у психосоцијалном раду у центрима за социјални рад у Србији и земљама у окружењу примењује се у различитим модалитетима (супервизор као запослени у ЦСР или независни супервизор) али је циљ исти и односи се на унапређења процеса рада и поступања стручњака социјалног рада као и њихових професионалних компетенција за рад са корисницима.

Државе чији су концепти супервизије били предмет ове анализе, препознају значај супервизије и раде на њеном одржању и унапређењу нарочито у домену социјалне заштите. Модели супервизије који се примењују су слични обзиром да у својој основи имају развојне и интегративне сегменте који се међусобно прожимају и неискључују једни друге. Неке од њих развијају и примењују супервизију и у другим делатностима (образовање, здравство..) а развиле су и метод метасупервизије - супервизије супервизора обзиром да се концепт супервизије унапређује у складу са савременим токовима и потребама система социјалне заштите не само са становишта корисника него и стручњака социјалног рада.

Увођење супервизије и у друге установе и институције социјалне заштите у Србији био би императив за будућност нарочито имајући у виду ефекте које она има у центрима за социјални рад. У установама за смештај корисника (деца, млади, одрасли и стари) запослени су стручњаци социјалног рада којима супервизија није доступна и нису разрађени механизми њене примене.

Покрајински Завод за социјалну заштиту ће и даље подстицати овај аспект подршке стручњацима установа социјалне заштите не само у центрима за социјални рад него и њен развој и примену у установама за смештај корисника и код пружаоца услуга на локалном нивоу.

Литература

1. Стратегија развоја социјалне заштите, Службени гласник РС, бр. 108/2005-21. 13.
2. Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада Центра за социјални рад, (Службени гласник РС, 59/2008 37/2010 39/2011-др. правилник и 1/2012-др.
3. Невенка Жегарац, Мапирање пракси и радне снаге у области заштите деце у Србији. Центар за интеграцију младих, Child Protection Hub, Београд, 2016:43.
5. Марина Ајдуковић, Лиља Цајверт, „Супервизија у психосоцијалном рад“, Друштво за психолошку помоћ, Загреб, 2004.
6. Невенка Жегарац, Вођење случаја у социјалном раду: збирка текстова, Факултет политичких наука Универзитета у Београду, Београд 2014.
7. Невенка Жегарац, Процјена функционисања супервизије у систему социјалне и дјечје заштите у Црној Гори, Јул, 2020.
9. Историјски развој процесне супервизије у систему социјалне заштите у БиХ- Фазе историјског развоја процесне супервизије у БиХ, Андреа Пухалец.
10. Ива М. Бранковић, Карактеристике супервизије у центру за социјални рад -улога и задаци супервизије у превенцији професионалног изгарања водитеља случаја, Социјална политика бр 1/2015
11. Ива Бранковић, Супервизија у Србији – искуства, изазови и могући правци развоја, Факултет политичких наука, Годишњак 2018.г
12. Марина Ајдуковић, Развој модела методске супервизије у подручју скрби за децу, Свеучилиште у Загребу Правни факултет, Студијски центар социјалног рада, 2021.г
13. Закон о социјалној скрби, загреб, члан 219/2024
14. Хрватско друштво за супервизију и организацијски развој, Правилник о минималним стандардима за стицање/продужење лиценце, Загреб 2015
15. Петра Видемшек, Развој супервизије на подручју социјалног варства ин уважање изображавања за супервизорк, 2019.г
16. Петер Прапер, Технике, фазе ин процеси супервизије, Journal of Psychotherapy, 2017.г
17. Подобрување на социјалните услуги преку интегрирано управување со случаи, Министарство за труд и социјална политика, Скопје 2019.г
18. Значењето на супервизијата во професионалниот развој на човечките ресурси во центрите за социјална работа, Филозофски факултет, Скопје 2019.г