



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK SOCIJALNI RAD

**Značaj supervizije za kvalitetan rad sa djecom sa poremećajima u
ponašanju**

-magistarski rad-

Kandidat:

Nizama Perenda-Pivić

Broj indexa: 811/II-SW

Mentor:

Doc. dr. Nina Babić

Sarajevo, oktobar 2023. godine

Nizama Perenda-Pivić „ZNAČAJ SUPERVIZIJE ZA KVALITETAN RAD SA DJECOM SA POREMEĆAJIMA U PONAŠANJU“

2023.



ODSJEK SOCIJALNI RAD

„Značaj supervizije za kvalitetan rad sa djecom sa poremećajima u ponašanju“

-magistarski rad-

Kandidat:

Nizama Perenda-Pivić

Broj indexa: 811/II-SW

Mentor:

Doc. dr. Nina Babić

Sarajevo, 2023.

SADRŽAJ

SKRAĆENICE	6
POPIS SLIKA I GRAFIKONA.....	7
UVOD.....	8
I. METODOLOŠKI OKVIR RADA	9
1.1. Problem istraživanja.....	9
1.2. Predmet istraživanja.....	9
1.3. Ciljevi istraživanja	10
1.3.1. <i>Naučni ciljevi</i>	10
1.3.2. <i>Društveni ciljevi</i>	10
1.4. Sistem hipoteza	10
1.4.1. <i>Generalna hipoteza</i>	10
1.4.2. <i>Posebne hipoteze</i>	11
1.5. Sistem indikatora.....	11
1.6. Način istraživanja.....	11
1.7. Naučna i društvena opravdanost istraživanja.....	12
1.7.1. <i>Naučna opravdanost istraživanja</i>	12
1.7.2. Društvena opravdanost istraživanja	12
1.8. Vremensko i prostorno određenje predmeta istraživanja	12
1.9. Osnovni kategorijalni pojmovi.....	13
II IZAZOVI U RADU SA DJECOM SA POREMEĆAJIMA U PONAŠANJU	15
2.1. Djeca sa poremećajima u ponašanju.....	15
2.2. Uloga porodice i vršnjaka.....	16
2.3. Rad sa djecom s poremećajima u ponašanju	18
2.4. Profesionalno sagorijevanje.....	19
2.4.1. Vrste i posljedice stresa	21
2.4.2. Profesionalni stres.....	25
2.4.3. Karakteristike burnout sindroma	27

III ZNAČAJ SUPERVIZIJE ZA KVALITETAN RAD PROFESIONALACA.....	29
3.1. Razvoj supervizije kroz historiju	29
3.1.1. <i>Prva faza- Pojava supervizije ili kako smo započeli</i>	29
3.1.2. <i>Druga faza- Psihologizacija supervizije ili potraga za dubljim objašnjenjem.....</i>	30
3.1.3. Treća faza- Sociologizacija ili povratak „našoj znanosti“	30
3.1.4. <i>Četvrta faza- Diferencijacija i specijalizacija supervizijskih modela ili gdje smo danas?</i>	31
3.2. Vrste supervizije	31
3.2.1. <i>Individualna supervizija</i>	31
3.2.2. <i>Grupna supervizija</i>	32
3.2.3. <i>Timska supervizija</i>	34
3.3. Uloge i odgovornosti učesnika i učesnica u superviziji.....	36
3.4. Karakteristike supervizijskog procesa	38
3.5. Etika u superviziji.....	40
IV REZULTATI KVALITATIVNOG ISTRAŽIVANJA.....	41
V ZAKLJUČAK.....	45
LITERATURA	47
PRILOZI.....	52
IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA	53

SKRAĆENICE

ANSE- Asocijacija nacionalnih organizacija za superviziju u Evropi

MBI- tri tipa sagorijevanja na poslu

SAD- Sjedinjene Američke Države

POPIS SLIKA I GRAFIKONA

Slike:

Slika 1. Sindrom opće prilagodbe stresu;

Grafikoni:

Grafikon 1: Faze razvoja grupne dinamike-prikaz povezanosti i hronologije;

UVOD

Pisanje rada i istraživanje tematike značaja supervizije za kvalitetan rad sa djecom sa poremećajima u ponašanju motivisano je volonterskim radom u jednom edukacijsko-rehabilitacijskom centru, gdje sam imala priliku raditi s određenim brojem stručnjaka, djecom s poteškoćama u razvoju, te između ostalog djecom s poremećajima u ponašanju. Kroz taj rad uvidjela sam kompleksnost posla koji pred sobom imaju stručnjaci u radu s djecom. Rad stručnjaka je važan iz razloga što osobe s poremećajima u ponašaju spadaju u kategoriju onih kojima je potrebna pomoć drugih osoba, ovisno o kojem stepenu poremećaja se radi i jedna su od najosjetljivijih kategorija. Za djecu sa poremećajima u ponašanju je karakteristično ponašanje koje se znatno razlikuje od uobičajenog ponašanja, može se reći da je to ponašanje štetno, opasno, zbog kojeg im je potrebna stručna pomoć određenih profesionalaca čiji je zadatak pomoći djeci s poremećajima u ponašanju. Još jedan od izazova za stručnjake jeste taj što nije dovoljno raditi samo s djecom s poremećajima u ponašanju nego je potrebno raditi i sa roditeljima te djece kako bi njihov rad postigao što bolje rezultate.

Izazovi su sastavni dio života, a pitanje je kako se zapravo nositi s njima. Kada su u pitanju stručnjaci, prvenstveno je važno da oni sami uvide kada im je potrebna pomoć. Ali je isto tako značajno da postoji način putem kojeg se profesionalci mogu osnažiti, osloboditi svojih strahova, ostaviti neuspjehe iza sebe i postati profesionalci dosljedni svog posla. U situacijama gdje se radi o specifičnoj kategoriji djece, kojoj je potreban drugačiji pristup vidi se smisao supervizije, koja zapravo pomaže profesionalcima da svoj posao obavljaju na što bolji način. Supervizija je proces u kojem jedan stručnjak ima odgovornost da radi sa drugim stručnjakom kako bi se postigli određeni ciljevi superviziranog (Ajduković i Cajvert, 2004). Ovi ciljevi su usmjereni ka osnaživanju stručnjaka kako bi oni po okončanju supervizijskog procesa bili zadovoljni sobom od čega direktno zavisi kvaliteta rada i ostvarivanje profesionalnih uspjeha.

Istraživanjem se željelo ispitati značaj supervizije u radu sa djecom sa poremećajima u ponašanju. U nastavku rada će, pored metodološkog okvira i teorijske elaboracije, biti predstavljeni i rezultati kvalitativnog istraživanja, te zaključna razmatranja.

I. METODOLOŠKI OKVIR RADA

1.1 Problem istraživanja

Glavne odredbe problema istraživanja sastoje se u kvaliteti rada s djecom s poremećajima u ponašanju. Nivo poremećaja kod djece može da bude prepreka za njihovo odrastanje i zadovoljavanje potreba, ali i ostvarivanje životnog cilja. U svakom dječjem uzrastu, postoje osobe koje su „zadužene“ za njihovo razvijanje, osobe koje će im pomoći pri socijalizaciji. Tu je prije svega porodica koja je osnova, zatim vršnjaci, cjelokupna zajednica i škola, te sam rad profesionalaca. Supervizija služi kao metoda koja će olakšati rad profesionalaca, budući da kvaliteta rada ovisi o njima samima. Rad s djecom sam po sebi iziskuje strpljivost, a kada se radi o djeci s poremećajima u ponašanju potrebno je više truda i ulaganja. Kada je riječ o profesionalcima, pored njihovih kompetencija, stručnih znanja i vještina koje posjeduju, moraju raditi na svojoj ličnosti kako bi ojačali za uspješno prevazilaženje svih izazova koji se pojavljuju u radu s djecom s poremećajima u ponašanju. Specifičan rad s djecom s poremećajima u ponašanju je zahtjevan kako profesionalno tako i lično, stoga je, kao što pokazuju istraživanja opasnost od sagorijevanja na poslu vrlo visoka.

1.2 Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja je značaj supervizije za kvalitetan rad sa djecom sa poremećajima u ponašanju, a istraživanjem su se nastojali ispitati:

- izazovi s kojima se susreću stručnjaci u radu sa djecom s poremećajima u ponašanju,
- saznanja stručnjaka o procesu supervizije i mogućnostima koje supervizija pruža u pogledu poboljšanja profesionalnih kompetencija i prevenciji profesionalnog sagorijevanja, i
- značaj supervizije za kvalitetan rad sa djecom s poremećajima u ponašanju.

1.3 Ciljevi istraživanja

1.3.1 Naučni ciljevi

Istraživanjem se došlo do saznanja o značaju i ulozi supervizije u radu profesionalaca sa djecom sa poremećajima u ponašanju. Rezultati istraživanja su pokazali da li i u kojoj mjeri su stručnjaci upoznati sa benefitima supervizije, kao i da li su i koliko često bili u mogućnosti učestvovati u superviziji.

Pored toga, rezultati istraživanja su ukazali na izazove s kojima se stručnjaci susreću u radu s djecom s poremećajima u ponašanju, te koliko su u riziku od profesionalnog sagorijevanja.

1.3.2 Društveni ciljevi

Društveni ciljevi se ogledaju u podizanju svijesti o superviziji i dobrobitima koje proizilaze iz nje. S tim u vezi, rezultati istraživanja su pokazali da provedba procesa supervizije može doprinijeti poboljšanju profesionalnih kompetencija i sprečavanju profesionalnog sagorijevanja i u konačnici efikasnijem i kvalitetnijem radu sa djecom s poremećajima u ponašanju.

1.4 Sistem hipoteza

1.4.1 Generalna hipoteza

GH: “Primjena supervizije omogućuje poboljšanje profesionalnih kompetencija i sprječavanje profesionalnog sagorijevanja, a u cilju ostvarivanja kvalitetnog rada sa djecom sa poremećajima u ponašanju.“

1.4.2 Posebne hipoteze

PH₍₁₎: Primjenom supervizije pruža se mogućnost profesionalcima da rade na sebi, prvenstveno svojoj ličnosti.

PH₍₂₎: Samo posjedovanje stručnog znanja i vještina nije dovoljno, već je profesionalcima potrebna stručna pomoć koja će omogućiti poboljšanje njihovih profesionalnih kompetencija.

PH₍₃₎: Profesionalci koji učestvuju u supervizijskom procesu se lakše nose sa profesionalnim stresom i u manjem su riziku od profesionalnog sagorijevanja.

PH₍₄₎: Poboljšanje profesionalnih kompetencija i spriječavanje profesionalnog sagorijevanja kroz superviziju doprinosi kvalitetnom radu sa djecom sa poremećajima u ponašanju.

1.5 Sistem indikatora

Pisani i usmeni iskazi stručnjaka koji rade sa djecom sa poremećajima u ponašanju. Pored navedenih, značajna je teorijska osnova, sadržana u rezultatima prethodnih istraživanja, dokumentima, publikacijama, studijama koje se bave djecom s poremećajima u ponašanju te sva dostupna literatura o superviziji.

1.6 Način istraživanja

Budući da se radi o teorijsko-empirijskom istraživanju, pristup ovom istraživanju je integralno sintetički, pri čemu nije favoriziran niti jedan od teorijsko metodoloških pravaca. U istraživanju su korištene metoda analize sadržaja, metoda ispitivanja, odnosno intervju kao njena tehnika, te statistička i hipotetičko-deduktivna metoda. Istraživanje je provedeno u općini Sarajevo, Zenica, Novi Travnik, Bihać i Cazin. Svi ispitanici su bili iste profesije, tj. socijalni radnici. U Zenici, Novom Travniku, Bihaću i Cazinu istraživanje se provodilo u Centrima za socijalni rad, dok se u Kantonu Sarajevo istraživanje provodilo u Odgojnem centru Kantona Sarajevo.

1.7 Naučna i društvena opravdanost istraživanja

1.7.1 Naučna opravdanost istraživanja

Naučna opravdanost istraživanja se ogleda u sticanju novog naučnog saznanja i proširivanju postojećeg (Termiz, 2009). Saznanja do kojih se došlo prilikom ovog istraživanja mogu da se primjene u naučnoj teoriji, ali i praksi. Budući da ne postoje mnoga istraživanja na ovu temu, novo naučno saznanje može da bude od velikog značaja za proširivanje postojećeg saznanja, ali i buduća istraživanja. Rezultati istraživanja su dali jasnu sliku o uticaju supervizije na kvalitetu rada profesionalaca sa djecom sa poremećajima u ponašanju.

1.7.2 Društvena opravdanost istraživanja

Rezultati istraživanja daju mogućnost široj zajednici da se bolje upozna sa problemima djece s poremećajima u ponašanju, radom stručnjaka, izazovima i teškoćama u njihovom radu, te značaju supervizije za poboljšanje profesionalnih kompetencija i postizanje kvalitetnog rada.

1.8 Vremensko i prostorno određenje predmeta istraživanja

Istraživanje je provedeno od 25.05.2023. do 25.06.2023. na području četiri Kantona i to Kanton Sarajevo, Srednjobosanski kanton, Zeničko-dobojski kanton i Unsko-sanski kanton. U kantonu Sarajevo istraživanje je provedeno u Odgojnem centru Kantona Sarajevo. U ostalim Kantonima istraživanje se provelo u određenim Općinama, a to su Centar za socijalni rad Novi Travnik, Centar za socijalni rad Zenica, Centar za socijalni rad Bihać i Centar za socijalni rad Cazin.

1.9 Osnovni kategorijalni pojmovi

Osnovni kategorijalni pojmovi su:

„Supervizija je proces u kojemu jedan stručnjak ima odgovornost da radi s drugim stručnjakom kako bi se postigli određeni profesionalni, osobni i organizacijski ciljevi superviziranog. Ti ciljevi uključuju osiguravanje kompetentnoga i odgovornoga neposrednog rada s korisnicima, kontinuirani profesionalni razvoj, te osobnu podršku superviziranom“ (Harries, 1987, prema Ajduković i Cajvert, 2004: 14).

„*Supervizor* je osoba koja pruža superviziju i vodi supervizijski proces, na osnovu uspješno savladanog, posebnog programa edukacije za supervizore, najčešće u okviru specijalističkih ili posdiplomskih programa na univerzitetima“ (Puhalić i Cajvert, 2019: 19).

„*Supervizant* je osoba koja prima superviziju, ili korisnik supervizije (Ajduković, Cajvert, Judy, Knopf, Kuhn, Madai, and Voogd, 2016), kao aktivni učesnik ili subjekt supervizijskog procesa“ (Puhalić i Cajvert, 2019: 19).

„Profesionalac i pomagač, označavaju pojedinca koji ima diplomu visoke škole neke od pomagačkih profesija, te je profesionalno angažovan u praktičnom radu sa svojim klijentima. Zato se, ponekad, kao sinonim ovim pojavama koristi i pojam praktičar, kao onaj koji obavlja profesionalnu praksu u pomagačkim profesijama“ (Puhalić i Cajvert, 2019:20).

Prema članu 1. Konvencije o pravima djeteta dijete se definiše kao: „svako ljudsko biće mlađe ,od osamnaest godina, ukoliko se zakonom date države punoljetstvo ne stiče ranije“ (Ujedinjene nacije, 1989).

„Poremećaji u ponašanju u užem smislu odnose se na delinkventna ponašanja koja se sankcioniraju propisima. Predstavljaju asocijalna i antisocijalna ponašanja te kršenje društvenih normi (krađe, razbojstva, provale, tučnjave, napadi na druge osobe, opijanje, drogiranje, prostitucija, ubojstva i dr.)“ (Šota i Steiner-Jelić, 2019: 40).

„U širem smislu to su ponašanja koja su odstupajuća, rizična, štetna, opasna i sl.“ (Šota i Steiner-Jelić, 2019:40).

„Djeca s teškoćama u razvoju su djeca s trajnijim posebnim potrebama, a odnose se na urođena i stečena stanja organizma, koja prema svojoj prirodi zahtijevaju poseban stručni

pristup kako bi se omogućilo izražavanje i razvoj sačuvanih sposobnosti djeteta i time što kvalitetniji daljnji odgoj i život“ (Mikad i Roudi, 2012:207).

II. IZAZOVI U RADU SA DJECOM SA POREMEĆAJIMA U PONAŠANJU

2.1 Djeca sa poremećajima u ponašanju

„Kad se govori o poremećajima u ponašanju, misli se na vrlo široku lepezu ponašanja različitih manifestacija, obilježja, intenziteta, trajanja, složenosti, opasnosti i/ ili štetnosti“ (Odobašić, 2007: 136). Autorica Koller- Trbović (1997) i autorice Žižak i Bouillet (2007) imaju slično poimanje poremećaja u ponašanju, uglavnom ono se veže za odstupanje od uobičajenog ponašanja, predstavljanje neposredne ili posredne opasnosti za samo dijete i okolinu u kojoj se nalazi te zahtijevaju stručnu pomoć. Termin poremećaji u ponašanju se može povezati s terminima kao što su: društveno neprihvatljivo ponašanje, delinkventno ponašanje, djeca s teškoćama u odgoju, abnormalno ponašanje i slično (Mihić i Bašić, 2008). „Vrlo je važno poznavati složenost pojave poremećaja u ponašanju, a katkad i sliku odnosa uzroka i posljedica (određeno ponašanje u jednom slučaju može biti posljedica, a u drugome uzrok). Iz rezultata znanstvenih istraživanja i iskustava proizlazi:

- a) Postoje čimbenici rizika koji prethode poremećajima u ponašanju.
- b) Čimbenici rizika mogu se identificirati te umanjiti ili potpuno eliminirati ako se njima izravno bavi.
- c) Neka djeca, usprkos odrastanju u rizičnim uvjetima, postaju zdravi odrasli ljudi zahvaljujući otpornosti, tj. sposobnosti za uspješno suočavanje s problemima.
- d) Postoje čimbenici zaštite koji smanjuju rizik za razvoj poremećaja u ponašanju.
- e) Rizične i zaštitne čimbenike pronalazimo u individualnim osobinama, obiteljskim i okolinskim obilježjima“ (Odobašić, 2007: 137).

Uočljivo je da je posljednjih godina došlo do porasta devijantnih ponašanja kod djece i mladih, prije svega sami porast takvog ponašanja može se povezati s napredovanjem tehnologije i same dostupnosti djeci od najranijeg uzrasta (Bašić, 2022). To je samo jedan od faktora koji može dovesti do pojave poremećaja u ponašanju. Važno je da se ti faktori ne zapostavljaju, kako ne bi došlo do posljedica koje su loše po dijete. Postoje djeca koja pored svih rizičnih uslova, postaju zdravi odrasli ljudi, a sve zahvaljujući otpornosti koju posjeduju, a nažalost, veći je broj onih čija otpornost nije na visokom nivou, te su skloniji tome da će rizični faktori djelovati na njih. Postoje problemi u ponašanju koji se dijele na rizična ponašanja, teškoće u ponašanju i poremećaje u ponašanju. Moguće je primjetiti da se poremećaji u ponašanju nalaze zadnji, što bi značilo da su najozbiljniji problemi u ponašanju,

gdje dijete duži vremenski period intenzivno ugrožava sebe i druge na više životnih područja (Bašić, 2008). Razlikuju se dvije skupine poremećaja u ponašanju: aktivna i pasivna. Aktivni poremećaji u ponašanju odnose se na sva društveno nepoželjna, neprihvatljiva ponašanja, odnosno ona koja odstupaju od uobičajenih, očekivanih i normalnih. U aktivne oblike poremećaja u ponašanju ubrajaju se neposluh, nametljivost, prkos, lažljivost i agresivnost. Pasivni poremećaji u ponašanju više obuhvaćaju povučenu, izoliranu i od strane vršnjaka neprihvaćenu djecu. Svojom plašljivošću, povučenošću, potištenošću i nemarnošću takva djeca ne ometaju rad drugih oko sebe, pa kod njih često izostaje intervencija i pomoć odraslih (Polančec, 2016). „Dok neka djeca koja pokazuju probleme u ponašanju s vremenom iste relativno spontano isprave, druga djeca pokazuju sve intenzivniji i širi razvoj poremećaja u ponašanju. Istraživanje provedeno na veoma maloj djeci u tri faze – na početku, kad su bila vrlo mala, četiri godine kasnije (prije polaska u školu) te tijekom osnovne škole – pokazuje da 50% djece koja su pokazala znakove problema u ponašanju u najranijoj dobi su nastavila biti problematičnog ponašanja i u školi“ (Powell, 2006, prema Jakas, 2017:6).

2.2 Uloga porodice i vršnjaka

Porodica ima najznačajniji utjecaj na dijete, iz tog razloga od njene funkcionalnosti ili disfunkcionalnosti zavisi da li će na ponašanje djeteta utjecati rizični ili zaštitni faktori. Djeca s poremećajima u ponašanju koja žive u disfunkcionalnoj porodici izložena su brojnim rizicima što se negativno odražava na njihov razvoj. U većini slučajeva simptomi djece s poremećajima u ponašanju nisu odmah vidljivi. Djeca s devijantnim ponašanjem su najčešće djeca iz disfunkcionalnih porodica. Zbog čega je važno spomenuti disfunkcionalne porodice? Svaka promjena u životu jedne porodice donosi stres, a disfunkcionalna porodica je ili izolovana od spoljašnjeg svijeta ili su njene granice toliko otvorene da se sve prihvata iz spoljašnjeg svijeta. Oni koji najviše ispaštaju jesu djeca, jer prvi izazovi u odrastanju s kojima se oni susreću dolaze od njihove porodice kao što su: poremećeni odnosi, poremećaji u ponašanju, nesposobnost za pronalazak efikasnog rješenja za određene probleme, nedostatak empatije i drugi. „Smatra se da roditelji u odgoju djeteta imaju udio oko 70%, a preostalih 30% vrtić, škola i šira socijalna sredina“ (Imširagić, 2009:10). „Jedan od najvećih izazova na koji mladi moraju odgovoriti u adolescentskom razdoblju jest izgradnja vlastita identiteta. Adolescentima je iznimno važno zadovoljiti potrebu za pripadanjem određenoj vršnjačkoj

grupi. Adolescentske vršnjačke grupe najčešće čini nekoliko bliskih prijatelja. Među njima je razvijen snažan osjećaj prijateljstva“ (Đuranović, 2014: 120-121).

„Nažalost, određeni broj adolescenata, kako ne bi bio izopćen iz društva, nekritično se stapa s grupom, čak i ako se s njihovim normama i stilovima ponašanja osobno ne slažu. Nesigurne i povodljive adolescente vršnjaci lako navode na različite oblike rizičnog i neprimjerenog socijalnog ponašanja, kao što su: bježanje s nastave, uništavanje tuđe imovine, sudjelovanje u fizičkim obračunima, krađa, laganje, konzumiranje alkohola, duhana i droga, kockanje i slično“ (Đuranović, 2014: 122).

„Prema oblicima manifestacije prestupničkog ponašanja, maloletničko prestupništvo možemo podeliti na:

- a) prestupničko ponašanje u odnosu na materijalne vrednosti i životnu okolinu (oštećenje društvene i lične imovine),
- b) prestupničko ponašanje usmereno protiv integriteta druge ličnosti (tuča, maltretiranje, ucena, verbalni i fizički napad) i
- c) prestupničko ponašanje u odnosu na razvoj sopstvene ličnosti (narkomanija, alkoholizam, bežanje iz škole, skitnja, prostitucija, prosjačenje i sl.)“ (Lakićević, 2000:21 i 22).

U današnjem vremenu djeca provode nekvalitetno svoje slobodno vrijeme kojeg je sve više, samim tim zbog prezaposlenosti roditelja ili nezainteresovanosti, nadzora je sve manje (Ajduković, 2007). Kada je riječ o maloljetničkom prestupu i poremećajima u ponašanju, nažalost može se vidjeti da se broj djece s prestupničkim ponašanjem povećava. Globalni problem jeste i sve ono što se dešava oko djece, gdje zbog raznih utjecaja kako medija, interneta i okoline bivaju sve više frustrirani. Intenzivne emocije i konflikti prisutniji su u većoj mjeri kod djece nego li u odraslih osoba, a prijateljstva ne traju dugo. Za postizanje prihvaćenosti među vršnjacima, djeca moraju razviti sposobnosti slaganja s vršnjacima dijeljenje, igru, saradnju, nadmetanje, itd. Deković, Raboteg-Šarić (1997) navode kako se adolescenti ne priključuju slučajno određenoj grupi vršnjaka, nego se njih bira i prima u grupu na temelju reputacije kakvu imaju među vršnjacima, jer se takve grupe formiraju među onima koji pokazuju sličnosti u ponašanju. Ukoliko dođe do neslaganja u stavovima i ponašanju djeteta i grupe, ono će se prilagoditi zbog želje za izbjegavanjem sukoba ili zbog pritiska vršnjaka da će bit izrugivani i odbačeni od grupe.

2.3 Rad sa djecom s poremećajima u ponašanju

„Djeci je potrebna pomoć kako bi bili samostalni, razvili određeni nivo samopouzdanja, naučili određene vrijednosti i određene socijalne vještine“ (Buljubašić i Šadić, 2021:85). Kada se govori o tome kako se može pružiti pomoć i podrška drugima, iako uvijek može doći do propusta, važno je da naporu budu usmjereni prema uspješnim rezultatima. Većinom djeca s poremećajima u ponašanju ne žele da sarađuju niti da im se pruži pomoć, zato ih je potrebno ubijediti da prihvate ponudene usluge tako što će se prilagoditi njihovim potrebama. U izboru tretmana je nužno uvažavati individualne potrebe djece, a ne traženja općenitih rješenja u smislu procjene tretmana kao boljeg ili lošijeg, već onog koji odgovara individualnim potrebama djeteta (Munter i Helleneckx 1996, prema Koller-Trbović, 1997). „Prvi zadatak koji se ovdje postavlja je identificirati djecu/učenike u riziku bilo u zdravstvenom, edukativnom ili socijalnom smislu. Stoga je ovdje logičan sljedeći niz koraka: identifikacija, intervencija i motoring. Identifikacija učenika koji su u riziku i definiranje njihovih potreba, bilo edukativnih, problema u ponašanju ili čak naglašenih socijalnih potreba, prvi je korak koji vodi profesionalnoj intervenciji u skladu s njihovim individualnim potrebama (Buljubašić i Šadić, 2021:93).

„Moderni pristup djeci i mladima s poremećajima u ponašanju zagovara primjenu društvenih intervencija koje počivaju na stručnoj procjeni stanja i potreba korisnika te specifičnoj konceptualizaciji ciljeva, procesa i ishoda tretmana“ (Bouillet i Žižak, 2007:22)

Aktivno slušanje je jedan od osnovnih principa u profesionalnom radu. Ono je povezano s otvorenim pitanjima, koja ne moraju biti direktno vezana za problem koji bi trebali za početak razumjeti. Stručnjaci ne trebaju samo davati savjete, već trebaju da svoje klijente navedu da sami razmišljaju i dolaze do ideje šta je potrebno uraditi kako bi poboljšali svoj život. Međutim, njihova uloga nije pasivna, oni biraju metode i tehnike koje pomažu klijentima da razmišljaju, uključujući u ovom slučaju i djecu kao klijente/korisnike usluga. Tretmani koji se provode kod djece sa već dijagnosticiranim poremećajem u ponašanju usmjeravaju se na rad sa roditeljima, učenje socijalnih i kognitivnih vještina, te pristup porodičnoj terapiji. Osnovni principi tretmana sa djecom koja imaju poremećaj u ponašanju su: prvenstveno sa intervencijom treba krenuti što je ranije moguće, intervencija treba trajati kontinuirano i

dovoljno dugo, terapija se treba provoditi ne samo s djetetom već i s cijelokupnim okruženjem, pogotovo porodičnom ili skrbničkom okolinom, intervencija mora biti konzistentna u svim sredinama, okruženjima djeteta i u svako vrijeme, terapijski pristup treba biti multimodalni i ne odnositi se samo na određene oblike ponašanja.(Pejović- Milovančević, Popović- Deušić, Aleksić, 2002).

„Važno je spomenuti i neposredan rad s roditeljima, redovite individualne razgovore, vođenje osobne mape djeteta, osnaživanje roditelja u njihovoj roditeljskoj ulozi te njihovo uključivanje u neposredan rad“ (Furko i Kubelka, 2014:29). Koliko god bio važan rad s djecom, on bez podrške roditelja neće dati rezultat, zbog toga je važno raditi s roditeljima da bi se dobili vidljivi efekti. Rad s djecom je gotovo nemoguće odvojiti od rada s porodicom, jer su ova dva segmenta uzajamno povezana. „Rad s roditeljima djece, s obzirom da se često radi o kompleksnim porodičnim strukturama i odnosima, kao i problematikama, zna biti izazovan. Zbog toga je potrebno dosta znanja i umijeća da se uspostavi kontakt s roditeljima, a o daljoj kvalitetnoj saradnji moguće je govoriti tek u kasnijim fazama rada. U profesionalnom radu paralelno se pojavljuju potrebe djeteta i samih roditelja. Kako i sami roditelji trebaju profesionalnu pomoć i podršku, moguće je izgubiti iz vida potrebe djece (Buljubašić i Šadić, 2021:100). Potrebno je imati na umu da je angažman vrlo ciljan i da se ne smije izgubiti iz vida prioritet, a to jesu djeca tj. njihova prava i potrebe (Buljubašić i Šadić, 2021). Sve više je prisutan stres i nedovoljna koncentracija na poslu, a to se odražava na negativan učinak rada sa korisnicima, ali i pada energije kako u poslovnom tako i u privatnom životu.

2.4 Profesionalno sagorijevanje

Današnji tempo života se dosta ubrzao, te se iz tog razloga profesionalci susreću s nizom problema kako na radnom mjestu tako i van njega, a na čijem otklanjanju se treba raditi. Arambašić (2000) definira stres kao „skup emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi zbog procjena događaja kao opasnog ili uznemirujućeg, odnosno zbog zahtjeva iz okoline kojima ne možemo udovoljiti“ (Cuculić, 2006: 62).

Stres podrazumijeva različite neprijatne situacije, a koristi se i za označavanje napetosti, zabrinutosti, nervoze i drugo. Kada pojedinac shvati neku situaciju kao opasnu ili prijeteću, onda on doživljava stanje napetosti, strepnje i brige. Iz tog razloga može se reći da je stres reakcija na određenu situaciju. Nažalost, stres je neizbjegljiva posljedica životnih događaja, a od svakog pojedinca zavisi njegova granica podnošljivosti. Kada se ta granica pređe stres postaje

štetan za osobu, te uzrokuje mnogobrojne posljedice. Cox (1982) predlaže tri grupe teorija ili modela stresa. Prvi je podražajni model stresa čiji su zastupnici odgovorni za zamjenjivanje pojma „stresor“ i „stres“. U okviru ove skupine modela stres se definira u terminima karakteristika stresora (okolinskih podražaja). Podražajni modeli stresa su usmjereni pretežno na opis stresa u terminima značajki podražaja iz okoline. Reakcijski modeli stresa su drugi model stresa i oni su usmjereni na opisivanje stresa u terminima čovjekovog odgovora na prijetnje iz okoline. Prve pokušaje objašnjenja stresa učinio je kanadski fiziolog Hans Seljeu još 1959. godine. U tom naporu on je krenuo od razvojne pojave stresa i njegovih posljedica. Uočio je da se u svakoj reakciji na stres mogu uočiti tri osnovne faze:

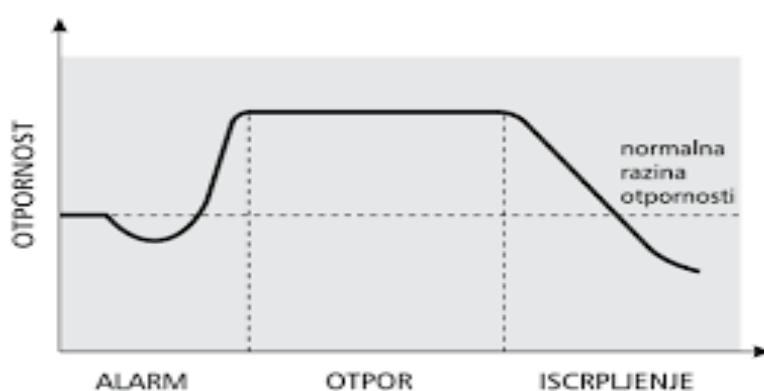
1. „Faza alarmne reakcije, je početna faza, koja kratko traje u kojoj se organizam pribiranjem zaštitnih snaga priprema za suočavanje sa stresom;
2. U fazi otpora, organizam stupa u borbu sa stresom i nastoji da se adaptira na njega. Ukoliko se pritisak smanjuje to znači da ličnost nadvladava stresnu situaciju. Ako stres potraje nastupa dugotrajna i mučna adaptacija koja može imati niz neželjenih posljedica; i
3. Ako se mehanizmi adaptacije ne pokažu efikasnim nastupa faza iscrpljenja. Pojava iscrpljenja je znak da je organizam poklekao, da je iscrpio obrambene snage što se u ekstremnim slučajevima može završiti kolapsom“ (Mihailović, 2003:114).

Zadnji model stresa prema Coxu jesu kognitivni modeli stresa usmjereni na proces interakcije osobe i njezine okoline u stresnim situacijama. U ovom modelu Lazarus definira stresa kao negativnu afektivnu reakciju zasnovanu na kognitivnoj procjeni situacije kao opasne ili prijeteće (Cuculić, 2006).

Slika 1. Sindrom opće prilagodbe stresu

Izvor: Hudek-Knežević i Kardum, 2006., prema Matišić 2021:2.

Vjerovanja koja se razvijaju na temelju životnih iskustava kroz implicitna i eksplizitna učenja su jedan od faktora koji utječe na procjenu nekog kritičkog događaja. Kada se govori o sposobnostima nošenja s određenim situacijama, može se reći da osobe koje vjeruju da je stres štetan po zdravlje, kada dožive visoke razine stresa, one će uobičajene simptome tjelesne pobjuđenosti (npr. lupanje srca, pritisak u prsima, teškoće u koncentraciji) interpretirati kao prijetnju. Opasnost predstavlja ponavljanje ovih situacija koje mogu razviti neku bolest.



na nove stresore (Bagarić, Markanović i Jokić-Begić, 2018).

Također, na sličan način osobe koje nakon doživljenih stresnih iskustava zaključe da se mogu nositi s njima, zbog tih vjerovanja kasnije u životu mogu biti otpornije

2.4.1 Vrste i posljedice stresa

Nastajanje stresa je važno poznavati u cilju njegovog tumačenja ali još više zbog otklanjanja ili bar ublažavanja izvora stresa na radu i poboljšanja radnih uvjeta. Veliki je broj okolnosti koje mogu biti povezane sa stresom, iz tog razloga postoje različite podjele stresora. U fizičke stresore spadaju izloženost jakoj buci, velikoj vrućini ili hladnoći i jakoj boli, dok se u psihološke stresore ubrajaju situacije uvjetovane međuljudskim nesporazumima i sukobima. Ovdje se radi o nesporazumima i sukobima s članovima obitelji, susjedima, kolegama i rukovoditeljima na poslu. Socijalni stresori obilježavaju sukobe, krize i katastrofe koje potresaju gotovo sve ljude u nekom društvu (Lučanin, 2014).

„Jasno je da ljudi pokazuju velike međusobne razlike u reakcijama na stres i može se reći da su dužina i snaga djelovanja stresa te povezanost s drugim stresorima bitni za njegove ishode.

Prema tome, stres prema trajanju se može podijeliti na:

- akutni stres - to je jaki iznenadni stres koji priprema pojedinca na izravnu opasnost;
- hronični stres - to je stres koji nastaje kao posljedica trajne izloženosti stresnoj ili stresnim situacijama“ (Lučanin i Despot Lučanin i sur., 2009, prema Lučanin, 2014: 225).

Prema jačini, stres se može podijeliti na:

- male svakodnevne stresove koje u trenucima dešavanja nemaju posljedice, ali s vremenom mogu iscrpiti osobu i ostaviti štetne posljedice za zdravlje. „Pozitivna“ strana malih stresova ogleda se u tome što često pomaže da osoba postane uspješnija u savladavanju svakodnevnih životnih problema,
- velike živote stresove, koji se ne događaju svakodnevno, ali se gotovo svima nekad dogode i mogu uzrokovati poremećaje tjelesnog i psihičkog zdravlja kod manjeg broja ljudi, dok kod većine ljudi uz dobru socijalnu podršku i primjerno suočavanje sa stresom ne ostavlja trajne posljedice,

- traumatski životni stresori se događaju vrlo rijetko, te se nekim ljudima nikad i ne dogode, ali kada se dogodi ovaj stresor kod većine ljudi ostavlja dugotrajnije posljedice za tjelesno i psihičko zdravlje (npr. izloženost nasilju, prisustvovanje masovnom pogubljenju drugih i sl.). Bitno obilježje traumatskih stresora je da ugrožavaju sve ljude koji su im izloženi (Lučanin, 2014).

Na iste potencijalne stresne situacije ljudi reagiraju različito, pa samim tim su i posljedice individualne za svaku osobu. Naučno je dokazano da je stres povezan sa zdravljem, mozak i tijelo su povezani i utječu jedno na drugo. Bilo koja stresna situacija ima utjecaj na čovjeka. Prema pojedinim istraživačima stresovi se mogu podijeliti na eustres i distres. „Prva vrsta, eustres, je u emocionalnom smislu prijatan, konstruktivan doživljaj samoispunjena i radosti, bez obzira što mu prethodi borba i izvjestan stupanj iscrpljenja“ (Mihailović, 2003:115). Primjeri ovakvih stresova mogu biti početak novog posla, putovanje, rođenje novog člana porodice, ispunjavanje ličnih ciljeva koji mogu izazvati pozitivne odgovore u pojedinca poput uzbuđenja, povećavanja motivacije, veći osjećaj samopouzdanja, povećanje energije i sl. „Distres je prethodnom suprotna vrsta, kod koga je emocionalni doživljaj neprijatan. On se najbolje može opisati kao nepovoljan i poražavajući doživljaj u kome osoba ima osjećaj gubljenja i velikog nezadovoljstva. To je doživljaj stradanja i patnje u datim okolnostima, iz koje bi osoba što prije htjela da izađe“ (Mihailović, 2003:115). Za razliku od pozitivnog stresa distres izaziva negativne reakcije organizma poput: hroničnog umora, nespavanja, bolova u tijelu, teškoće pri disanju, poremećaj probave, poteškoća s koncentracijom i drugo. Međutim, kao što je već spomenuto, ono što predstavlja stres za jednu osobu za drugu može biti distres i obrnuto.

U današnje vrijeme stres je postao normalna pojava, a opasan postaje tek kada počne utjecati na svakodnevni život. Mnoge životne odluke osoba ne može donijeti racionalno kada se nalazi pod stresom, zato što simptomi utječu kako na tjelesno tako i na mentalno zdravlje i misli (Miković, 2007). Asocijalno ponašanje je česta manifestacija uzrokovanja stresom, koje se ne odražava samo na pojedinca, već dolazi do ugrozenosti i organizacije u kojoj je osoba zaposlena i šire socijalne okoline u kojoj egzistira. Iako se često ne može utjecati na uzroke stresa, možemo utjecati na to kako se suočiti sa stresom. Zdrav način života je bitna karika i u ovoj oblasti čovjekovog života jer povećava otpornost na stres. Redovna i odgovarajuća prehrana, dovoljno vremena za spavanje, tjelesne vježbe radi održavanja tjelesne kondicije su samo neke od aktivnosti koje predstavljaju zdrav način života a samim tim pospješuju

zdravlje pojedinca i njegovu sposobnost nošenja s pojedinim nepredviđenim situacijama (Lučanin, 2014).

„Početna istraživanja stresa i njegovog utjecaja na zdravlje i ponašanje čovjeka bila su usmjerena na prirodu posla kao ključni uzročnik. Ako se radi previše ili premalo u odnosu na osobno očekivanje, a posebno ako se radi pod vremenskim ograničenjima to je stalna stresna situacija. Također stres je prisutan ako posao nalaže da se donese mnogo dalekosežnih odluka, ako se često putuje, radi produženo radno vrijeme, u uvjetima stalnih i neočekivanih promjena, koje su dio posla i dio šire društvenopolitičke situacije. Ti intrinzični faktori stresa pojačavaju svoje djelovanje ako se zapadne u greške, ako se povuku pogrešni potezi koji zahtijevaju promjenu strategije i prilagođavanja okolnostima koje su nametnute“ (Mihailović, 2003:117)

2.4.2 Profesionalni stres

Profesionalni stres različito se definira, ovisno o sagledavanju stresa kao podražaja ili stresa kao reakcije. Naglasak novijih konceptualizacija svakako je na interakciji osoba- okolina. Na primjer, stres vezan uz posao definiran je kao "situacija u kojoj čimbenici posla interakcijom s radnikom mijenjaju (poremećuju ili pojačavaju) njegovo ili njeno psihološko ili fiziološko stanje do te mjere da ono odstupa od normalnog funkcioniranja" (Beehr i Newman, 1978., prema Cuculić, 2006:63). „Profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjeseta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo“ (Ajduković i Ajduković, 1996., prema Družić-Ljubotina i Frišić, 2014:4). „Stanje stresa na poslu može se definirati kao niz, za pojedinca, štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama“ (Sauter i Murphy, 1998., prema Družić-Ljubotina i Frišić, 2014:8).

Model stresa u radu čini pet izvora stresa koji dovode do negativnog stresnog ishoda, a to su:

1. „unutrašnji čimbenici organizacije, uključujući neadekvatne fizičke uvjete rada, radno preopterećenje ili vremenski pritisak;
2. uloga u organizaciji, uključujući ulogu dvosmislenosti ili sukob uloga;
3. razvoj karijere, uključujući nedostatak sigurnosti na radnom mjestu;
4. odnosi na radnom mjestu, uključujući loše odnose sa svojim šefom ili kolegom, neke ekstremne komponente (nasilje na radnom mjestu); te
5. organizacijska struktura i klima, uključujući malu mogućnost sudjelovanja u donošenju odluka te politiku radne organizacije“ (Cooper i Marshall, 1976., prema Družić-Ljubotina i Frišić, 2014: 9).

Nisu sva zanimanja jednako podložna stresu. Zanimanja koja su usmjerenata na rad s ljudima spadaju u stresnija zanimanja zbog neposredne komunikacije s osobama koje trebaju pomoći. Može se reći da stres ponajviše zahvata „pomagače“, tj. osobe koje su izabrale da profesionalno ili volonterski djeluju u situacijama kada je određenim osobama potrebna pomoći. U pomagače prije svega mogu se svrstati socijalni radnici, psiholozi, zdravstveni radnici, defektolozi, supervizori i sl. Dnevni susret s ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne probleme ili su doživjeli traumu predstavlja veliko opterećenje za psihički život pomagača (Cuculić, 2006).

Kada su stresne situacije neprestano prisutne, tijelo je u stanju stalne pripravnosti što ga iscrpljuje i oštećuje biološki sustav. U konačnici, sposobnost tijela da se oporavi i brani postane ozbiljno narušena i kao rezultat toga povećava se rizik od ozljeda i bolesti (National Institute for Occupational Safety and Health, 1998).

Cucalić (2006) navodi stresove u radu prema Holtu, koje on razmatra s dva stajališta, objektivnog i subjektivnog. Objektivno stajalište pri definiranju stresa uključuje stresore koji se odnose na:

- fizička obilježja radne okoline (npr. prejaka buka, vlažnost, hronična opasnost);
- vremenska obilježja rada (npr. hitnost, kratki rokovi, mijenjanje trajanja rada);
- administrativno-organizacijska obilježja rada (npr. neracionalnost, monotonija, loše plaće);
- promjena radnog mjesta (npr. rad u smjeni, pomicanje na slabije plaćena mjesta, gubitak posla).

Prema spomenutom autoru subjektivno definiran stres u radu odnosi se na:

- radne uloge (npr. nejasni zahtjevi, konflikti uloga, odgovornost za druge ljude i stvari);
- interpersonalne odnose (npr. izolacija, konflikti s nadređenima i/ili podređenima, nedovoljna pomoć drugih).

„Važno je uočiti i razliku između stresa na radu i izazova. Izazov mobilizira sve naše snage, i fizičke i psihičke, i motivira nas na usvajanje novih znanja i vještina koje su povezane s našim poslovima i zadacima. Kada ispunimo zadatak, osjećamo se relaksirano i zadovoljno. Postojanje izazova važno je da budemo motivirani, produktivni, zadovoljni i sretni. Kada se izazov pretvorи u zahtjeve kojima nismo u stanju udovoljiti, umjesto relaksacije javlja se iscrpljenost, a umjesto osjećaja zadovoljstva mogu se javiti različite reakcije organizma na stres. Budući da je za nastanak stresa na radu presudna ocjena pojedinca da se pred njega postavljuju zahtjevi kojima ne može udovoljiti, jasno je da se utjecaj individualnih osobina u nastanku stresa ne može negirati. Međutim, također se pokazalo da, bez obzira na individualne osobine, nastanku stresa na radu značajno pridonose i čimbenici koji proizlaze iz radne okoline i procesa rada koje nazivamo stresori na radu“ (Jezerčić, 2016:116).

2.4.3 Karakteristike burnout sindroma

„Termin "burnout" sindrom potječe iz američkih društvenih istraživanja, a uvodi ga 1974. godine u SAD-u psihanalitičar Freudenberger. Pojam preuzima Christina Maslach, koja je ujedno najviše pridonijela istraživanju "burnouta"“ (Škrinjar, 1994., prema Cuculić, 2006: 67). Razni autori koji su se bavili ovom problematikom različito su definirali sam pojam "burnouta". Freudenberger (1974) definira sagorijevanje kao stanje zamora ili frustracije do kojeg dolazi zbog predanosti nekoj "stvari", načinu života ili odnosu koji ne donosi očekivanu nagradu. Hronični umor rezultira sagorijevanjem na radnom mjestu. Popraćen je emocionalnom iscrpljenošću i smanjenjem osobnog postignuća, te se najviše javlja u pomažućim profesijama (Dietzel, 1998., prema Maslach i Jackson, 1981). Pines i sur. (1981) definiraju "burnout" kao „stanje fizičke, emocionalne i mentalne iscrpljenosti okarakterizirano fizičkom iscrpljenošću, osjećajem bespomoćnosti, emocionalnom iscrpljenošću i razvojem negativnog self-koncepta te negativnih stavova prema radu, životu i drugim ljudima“ (Cuculić, 2006:68).

Većina autora „burnout“ povezuje s prevelikim stresom, fizičkom iscrpljenošću, osjećajem bespomoćnosti, te procesom u kojem se profesionalni stavovi i ponašanja mijenjanju u negativnom smjeru. Tako Mejovšek (2002) navodi kako sagorijevanje ili „burnout“ sindrom pogađa osobe koje požrtvovano obavljaju svoj posao, koje se osjećaju korisno, koje posao potiče, koje idealiziraju svoju struku i imaju visoka očekivanja. Kod osoba koje sa puno entuzijazma ulaze u svoj posao i željom da pomognu drugim osobama, postoji mogućnost da s vremenom izgube volju za posao, postaju bezosjećajne, nezainteresirane za ljude i čini im se da to što rade nema smisla.

Emocionalna iscrpljenost se odnosi na osjećaj emocionalne "rastegnutosti" i iscrpljenosti zbog kontakata s drugim ljudima. Kada se emocionalni resursi isprazne, čovjek se više ne osjeća sposobnim davati drugima. Depersonalizacija se odnosi na „bezosjećajan i ravnodušan odnos prema onim osobama koji su primaoci pomoći“ (Škrinjar, 1996., prema Cuculić, 2006:67). Neki događaji odnosno situacije se mogu spriječiti, neki mogu izmijeniti tok, a neki su događaji potpuno izvan naše kontrole. Poslodavci i radnici dijele odgovornost za prepoznavanje i otkrivanje znakova i uzroka stresa (Aurer-Jezerčić, 2016). Kada bi se znakovi stresa otkrili na vrijeme i pružila adekvatna pomoć, manje profesionalaca bi bilo izloženo sindromu profesionalnog sagorijevanja. Sindrom sagorijevanja čine tri glavna simptoma: emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i cinizam, te reducirana profesionalna efikasnost. Emocionalna iscrpljenost se odnosi na „presušivanje“ emocionalnih resursa, osjećaj

preplavljenosti i potrošenosti na poslu, što dovodi do gubitka energije, hroničnog umora i slabosti. Osobe koje su emocionalno iscrpljene teško smognu snage za sljedeći radni dan ili zadatak, neki čak pribjegnu prekomjernoj upotrebi lijekova, alkohola, duhana i sl. Depersonalizacija i cinizam reflektiraju pokušaj suočavanja s iscrpljenošću, pored toga uključuju i psihološko distanciranje od posla, negativne i neprikladne stavove. Depersonalizacija se ogleda u promjeni stavova, odnosa i ponašanja prema ljudima zbog minimalnog ulaganja u posao. Također, smanjeni su kapaciteti zaposlenih da budu emocionalno, kognitivno i socijalno u kontaktu sa svojim poslom i ljudima na poslu. Reducirana profesionalna efikasnost podrazumijeva umanjeni osjećaj kompetentnosti i postignuća na poslu. Zbog sagorijevanja na poslu dolazi do smanjenja efikasnosti, niskog morala i sumnje u vlastitu vrijednost. Kod takve osobe razvijaju se negativni stavovi prema poslu, ljudima i životu, te nisu sposobne da se suoče sa zahtjevima posla. (Puhalić i Cajvert, 2019). Autori su prepoznali tri različita MBI profila, odnosno tri tipa sagorijevanja na poslu, a to su:

1. „Pretjerani (imaju jako izražene simptome iscrpljenosti, a nemaju izražene simptome cinizma i neefikasnosti);
2. Odvojeni (imaju jako izražene simptome depersonalizacije i cinizma, a nemaju simptome iscrpljenosti i neefikasnosti);
3. Neefikasni (imaju visoku neefikasnost, a nemaju simptome iscrpljenosti ni depersonalizacije i cinizma)“ (Puhalić i Cajvert, 2019:181).

„Ovaj pristup potaknut je istraživanjima koja su pokazala da se, unatoč uglavnom visoke korelacije tri dimenzije sagorijevanja (iscrpljenost, depersonalizacija/cinizam i neefikasnost) i njihovog najčešće zajedničkog opadanja ili rasta, to ne dešava sve vrijeme i uvijek“ (Puhalić i Cajvert, 2019:181). Ovakva određenja sagorijevanja na poslu ukazuju da je riječ o kompleksnom procesu, gdje je posebno važna supervizija¹. Ona omogućuje pravovremeno prepoznavanje i djelovanje na neke od simptoma sagorijevanja. Supervizija uči kako da se profesionalci sami adekvatnije suočavaju s emocionalnim pritiskom kako ne bi došlo do negativnog utjecaja na zdravlje pomagača. Kroz proces supervizije profesionalci imaju prostora za bavljenje sobom i brigom o vlastitim potrebama kako bi mogli adekvatno nastaviti brinuti za potrebe drugih o čemu će biti detaljnije riječ u narednom poglavljju.

¹ „Supervizija je proces interpersonalne interakcije u kojoj jedna osoba, tj. supervizor susreće drugu, tj. superviziranog, s ciljem povećanja njegove djelotvornosti u psihosocijalnom radu s ljudima“ (Buljubašić, 2011: 25, prema Hess, 1980).

III. ZNAČAJ SUPERVIZIJE ZA KVALITETAN RAD PROFESIONALACA

3.1 Razvoj supervizije kroz historiju

Historijski posmatrano supervizija se razvila u području socijalnog rada, te je odlikuju karakteristike pomažuće djelatnosti. U literaturi je najpoznatija podjela na sljedeća četiri razdoblja:

1. Prva faza- Pojava supervizije ili kako smo započeli.
2. Druga faza- Psihologizacija supervizije ili potraga za dubljim objašnjenjem.
3. Treća faza- Sociologizacija ili povratak „našoj znanosti“.
4. Četvrta faza- Diferencijacija i specijalizacija supervizijskih modela ili gdje smo danas? (Buljubašić, 2011, prema Kobolt i Žorga; 2000).

3.1.1 Prva faza- Pojava supervizije ili kako smo započeli

„Društveno-istorijski kontekst, koji je podstaknuo početak razvoja supervizije u pravom smislu te riječi, vezuje se za rastuće potrebe i zahtjeve koje je iznjedrila ekomska kriza i socijalna bijeda u SAD krajem XIX vijeka“ (Kobolt, 2006., prema Puhalić i Cajvert, 2019:31). U ovom periodu socijalnim radnicima „priskaču u pomoć“ različite dobrotvorne organizacije koje su formirale različite pristupe pomoći i razmjenu dobre prakse za one koji pomažu ljudima u nevolji. Tako da se u prvoj fazi može vidjeti kako se socijalni rad razvijao kroz neposredni rad i učenje u praksi. Za formalno utemeljenje supervizije zaslužna je Mary Richmond, koja je organizovala prvu edukaciju za supervizore u SAD, te je u cilju efikasnijeg organizovanja volonterskog rada sa kolegama uvela nadzorne obrazovne i supervizijske oblike volonterskog rada (Puhalić i Cajvert, 2019). Kobolt i Žorga (2000.) navode da „u želji da pridonese podizanju socijalnog rada na višu stručnu razinu, Mary Richmond je 1917. napisala knjigu „Socijalne dijagnoze“ gdje je predstavila metodu rada na slučaju kao izvornu metodu socijalnog rada za ocjenu i razumijevanje klijentova stanja, a s tom je metodom supervizija ostala tjesno povezana“ (Kobolt i Žorga, 2000., prema Buljubašić, 2011:53).

3.1.2 Druga faza- Psihologizacija supervizije ili potraga za dubljim objašnjenjem

Da bi rad s klijentima bio djelotvoran, profesionalci u rješavanju svojih intrapsihičkih konflikata trebaju imati pomoć supervizora. „Najznačajnije obilježje razdoblja psihologizacije u razvitu superviziju jeste to da je, obogaćena utjecajem psihanalize, mogla ponuditi dublje razumijevanje onoga što se događa u radu s ljudima, dati teorijski okvir i terapijske intervencije, te je potaknula dalju profesionalizaciju socijalnog rada“ (Buljubašić, 2011:56). Četiri ključna doprinosna faze psihologizacije današnjoj superviziji su:

1. „Alati za istraživanje unutropsihičkih mehanizama supervizanta
2. Refleksija slučaja kao specifičan način rada
3. Začeci koncepta osnaživanja u osnovi supervizijskog odnosa
4. Razvoj i jačanje edukacijske funkcije supervizije“ (Puhalić i Cajvert, 2019: 34).

3.1.3 Treća faza- Sociologizacija ili povratak „našoj znanosti“

„Povratak socijalnog rada socijalnim znanostima naglasilo je u praksi, među ostalim, prirodu uloga i funkcija, a supervizija je shvaćena kao proces koji sadrži tri funkcije: administrativnu, edukativnu, podržavajuću- konceptualizacija koja u SAD-u traje do danas“ (Munson, 1995., prema Buljubašić 2011:57).

U sociologizaciji, tri su ključna elementa koji utiču na smjer razvoja supervizije:

1. „slabljjenje uticaja psihanalize i rast uticaja teorija učenja (fokus se pomjera sa intrapsihičkog na učenje);
2. prepoznavanje značaja i uticaja grupe pojedinca;
3. socijalni pokreti“ (Puhalić i Cajvert, 2019:35).

Kroz ovu fazu se jasno vidi da se pojedinac više ne pokušava razumjeti samo na osnovu njegovih iskustava iz prošlosti i intrapsihičkih konflikata, već kroz prizmu njegovih relacija sa okruženjem. Također, pojedinac nije određen svojom prošlošću, a učenje postaje jedan od centralnih koncepata u superviziji (Puhalić i Cajvert, 2019).

3.1.4 Četvrta faza- Diferencijacija i specijalizacija supervizijskih modela ili gdje smo danas?

Fazu diferencijacije i specijalizacije supervizijskih modela karakteriše zagovaranje koncepcije osnaživanja, naglašavajući pozitivne osobine i mogućnosti razvoja profesionalaca kroz superviziju (Berlner i Johnosson, 1993., prema Buljubašić, 2011). „Osnovni elementi ovog istorijskog perioda koji su odredili daljnji razvoj supervizije su:

1. ekspanzija literature i istraživanja,
2. rastuća specijalizacija i diferencijacija,
3. sistemska teorija i pokret porodične terapije,
4. burnout kao naučni konstrukt“ (Puhalić i Cajvert, 2019:36).

Ono što je posebno značajno za ovaj period jeste da od 70-tih godina XX vijeka dolazi do značajnog porasta literature o superviziji, tako se 1983. godine javlja prvi časopis o superviziji The Clinical Supervisor, koji je intradisciplinarni časopis o superviziji u psihoterapiji i području mentalnog zdravlja, koji i danas postoji (Kadushin, 1992., prema Puhalić i Cajvert, 2019).

3.2 Vrste supervizije

3.2.1 Individualna supervizija

„Individualna supervizija² forma je procesne supervizije. Brojni su razlozi i situacije u kojima se supervizija može organizovati u individualnoj formi. Jedan od njih je da je samo jednom stručnjaku iz ustanove potrebna supervizija ili da ima više koristi od nje zbog prirode osjetljivosti problema i predmeta. Ponekad stručnjak sam ili njegov šef iniciraju individualnu superviziju“ (Puhalić i Cajvert, 2019:31). Ona može biti u situacijama ako je rad s klijentom doveo do specifičnih poteškoća o kojima ne bi trebalo da se raspravlja ili da se iznose u grupnoj superviziji, te ako je stručnjak radio s izuzetno teškim slučajevima. Postoje i situacije

² „Individualna supervizija označava rad supervizora i supervizanta, jedan na jedan i podrazumijeva kontinuitet u radu. Individualni rad sa supervizorom omogućava brže razvijanje povjerenja u odnosu, veću povjerljivost jer je manje osoba uključeno, fokusiranost na vlastiti problem“ (Bilić, 2020:31-32).

kada se paralelno učestvuje u grupnoj superviziji i dobija se nekoliko termina za individualnu superviziju (Puhalić i Cajvert, 2019).

U individualnoj superviziji osoba napreduje vlastitim tempom i ispituje ona područja prakse o kojima nema dovoljnih znanja ili prema kojima osjeća strepnju zbog prijašnjih iskustava. Fokus individualne supervizije može biti kako privatna situacija utiče na supervizanta ili kako rad s klijentom utiče na njegov život. Od velike je važnosti paziti na to da se individualna supervizija ne pretvori u psihoterapiju i na to je dužan paziti supervizor. Individualna supervizija ograničava se vremenski i sadržajno samo na ono što je fokusirano na nju (Puhalić i Cajvert, 2019).

3.2.2 *Grupna supervizija*

„Grupna supervizija je takav oblik supervizije u kojem supervizor istovremeno radi s dva ili više supervizanta, usmjeravajući grupnu strukturu i dinamiku prema realizaciji dogovorenih supervizijskih ciljeva“ (Puhalić i Cajvert, 2019:245).

Ona se odvija u manjim grupama koju pretežno čine između pet i osam osoba, što je optimalan broj da grupa bude funkcionalna. Manje grupe su poželjnije jer su se pokazale kao efikasne, njeni članovi su okupljeni kako bi realizovali neki konkretni profesionalni cilj. Također, za kvalitetniju supervizijsku grupu poželjna je heterogenost članova, s posebnim naglaskom na heterogenost članova prema radnom mjestu. Ukoliko grupa supervizanata dolazi iz istog radnog kolektiva, tada već postoji čvrsto utvrđena struktura i dinamika grupe koja supervizoru nije poznata i kao takva onemogućuje mu razvoj supervizijske grupe od početka. Trajanje i učestalost su važna obilježja koja utiču na grupnu strukturu. Uobičajeno je da ukupan supervizijski angažman obuhvata od 15 ili 16, do 20 ili 25 susreta. Supervizijski susreti se obično odvijaju svakih 15 dana ili jednom mjesечно, te je poželjno da mjesto u kojem se održava supervizija bude u nekom neutralnom prostoru, izvan radnog mjesta bilo kog supervizanta. „Supervizijska grupa je izvrstan medij za integraciju novih znanja, profesionalnog ponašanja i samomijenjanja (stručnog i osobnog rasta)“ (Praper, 2017:127).

Prednosti ili potencijali grupne supervizije:

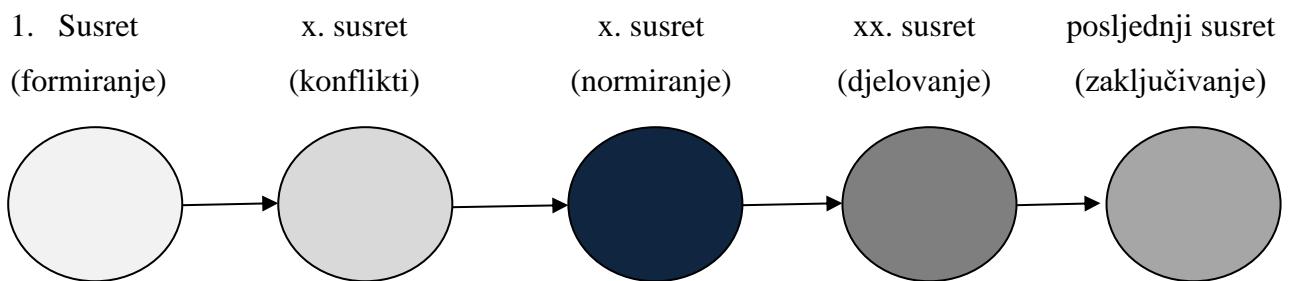
1. „ekonomičnost,
2. bogatstvo različitih perspektiva koje podstiču supervizante da preispituju svoj rad i uče jedni od drugih,
3. grupa kao (eksperimentalni) prostor za učenje,
4. međusobna podrška, prepoznavanje i potvrda kompetencije,

5. unapređenje kvaliteta međuljudskih odnosa u kolektivu“ (Puhalić i Cajvert, 2019:267)

Jednu od najzastupljenijih klasifikacija faza razvoja grupe daje Tuckman (1984, 2001):

1. Formiranje - faza međusobnog povezivanja, formiranja,
2. Sukobljavanje - faza sukoba unutar grupe,
3. Normiranje- razvoj kohezivnosti i normiranja,
4. Djelovanje - uspostavljanje funkcionalnih odnosa,
5. Zaključivanje - prekidanje, zatvaranje“ (Puhalić i Cajvert, 2019:257).

Grafikon 1:Faze razvoja grupne dinamike-prikaz povezanosti i hronologije



Izvor: Puhalić i Cajvert, 2019: 258.

Na samom početku razvoja grupe nalazi se faza formiranja u kojoj pojedinci pokušavaju utvrditi kakvi su međuljutski odnosi u grupi mogući i njima prihvatljivi. U ovoj fazi se dešava i orijentacija i informisanje o samom zadatku, tako se pojavljuju pitanja: šta je konkretni zadatak grupe? koja je vlastita uloga u realizaciji zadatka? koja su osnovna pravila djelovanja koja će doprinijeti realizaciji zadatka? U sljedećoj fazi dolazi do unutrašnjih sukoba, između članova međusobno i članova s voditeljem. Otpor se obično javlja kao emocionalni odgovor članova na zahtjeve koji oni doživljavaju kao previše teške ili lagane, bez stvarnog značaja ili neodgovarajuće. Fazu normiranja karakterišu rijetki sukobi, razvija se grupna kohezivnost, pri čemu se grupa u cjelini i pojedinačni članovi prihvataju onakvi kakvi jesu. Na uspješnoj realizaciji zadatka zasniva se faza djelovanja, međusobni odnosi se pojačavaju i stabilizuju. U zadnjoj fazi prekidanja članovi se bave rastankom, prekidom, završavanjem sa aktivnostima koje su dovele do uspješno realizovanog zadatka (Puhalić i Cajvert, 2019).

Također, postoje i nedostaci grupne supervizije kao što su nezadovoljavanje individualnih potreba, budući da se supervizor ne može posvetiti svakom posebno. Otežavajuća situacija

jesti i to što pojedincima ne odgovara grupni način rada, samim tim takve osobe neće iskoristiti svoj puni potencijal i doprinijeti grupi onoliko koliko zapravo mogu.

3.2.3 Timska supervizija

„Timska supervizija je vrsta grupne supervizije usmjerena prvenstveno na sistemsku iskustvenu proradu suradnje između članova tima, tj. između članova grupe koja postoji zbog izvršavanja nekog određenog zadatka unutar veće organizacije, ili samostalno“ (Puhalić i Cajvert, 2019:276). „Za razliku od tematskih dovedukacija, savjetovanja ili stručnog usavršavanja, timska supervizija nudi direktnu pomoć u rješavanju konkretnih problema na određenom poslu ili u određenom timu“ (Puhalić i Cajvert, 2019:276). Članovi timske supervizije ne moraju biti istih struka, ali moraju raditi na istom radnom mjestu. Oni dijele suživot sa svojim kolegama svakodnevno i u procesu supervizije govore o problemima i odnosima među kolegama, tj. pričaju o problemima unutar grupe. Ciljevi timske supervizije odnose se na poboljšanje odnosa unutar grupe, povećanje suradnje, efektivnosti, te same kvalitete rada svih članova u timu (Kobolt i Žižak, 2006).

Također, u timskoj superviziji supervizanti imaju veći „pritisak“ jer osobe koje sudjeluju u procesu supervizije su osobe koje poznaju.

Kada su u pitanju teme u timskoj superviziji akcenat se stavlja na komunikaciju i saradnju među članovima. Supervizor kao osoba zadužena za cjelokupni proces treba da obrati pažnju i na to ko s kim komunicira ili ne komunicira. Ako postoje članovi tima koji nemaju komunikaciju, uvidjeti koji je to problem između njih, te raditi na rješavanju sukoba kako bi suradnja bila potpuna. Problemi u grupi se ne mogu riješiti brzo, naredbama i pravilima, već je potreban trud i uključivanje svih članova. Kako će se završiti supervizija ovisi o svim članovima, jer supervizor nije tu da rješava eventualne probleme, on samo daje upute, a članovi su ti koji će donijeti rješenje kako i na koji način doći do kvalitetnijeg i boljeg odnosa i rada među njima (Puhalić i Cajvert, 2019).

Ukoliko su timovi stvorenvi samo za rješavanje određenog radnog zadatka, onda će se rad s njima provoditi u formi timskog savjetovanja. Rad na istom mjestu iziskuje veću mogućnost za konflikt, samim tim može se doći u situaciju gdje profesionalci nemaju dobru

komunikaciju sa radnim kolegama, te da njihov posao trpi. Kao i u svakoj grupi tako i u ovoj, vrsta i veličina definisanog problema određuje pravac savjetovanja. Kao što navode Puhalić i Cajvert (2019) bit timskog savjetovanja je da savjetodavac pomogne članovima tima da sami dođu do svog rješenja, a ne da im on ponudi gotovo rješenje njihovog problema.

Susretanje s neugodnim temama, kao što su tračevi, predrasude je jedan od razloga za smanjenje kvalitete rada i saradnje između kolega. Teme o kojima govore članovi tima su iskustva i osjećaji vezani uz vlastite nedostatke i manjkavosti, iz tog razloga umjesto osobnosti pojedinih članova tima, u središtu pažnje bi trebali biti njihovi zadaci i uloge, njihova percepcija radne situacije i međusobnih odnosa (Puhalić i Cajvert, 2019).

Timska supervizija kojom se želi doseći naznačenu svrhu mora uključivati procese usmjerene na sljedeće tri razine:

- „**Razina pojedinca.** Ta razina sugerira mogućnost postavljanja pitanja kao što su: Kako se pojedini član osjeća u timu? Kako procjenjuje svoje mjesto u timu? Kako vidi svoju ulogu i svoj doprinos ostvarenju zajedničkog cilja? Kako vidi svoj rad i djelovanje, samostalno i u odnosu na druge članove tima? Kakav odnos imaju članovi tima prema njemu i kakav on ima prema njima? Odgovori na ta pitanja osvjetljavaju ulogu pojedinca u timu, pridonose pojašnjavanju odnosa i rješavanju potencijalnih sukoba.
- **Razina procesa.** Tu se razinu u superviziji dotiče kad se daje dovoljno prostora promišljanjima o timu kao cjelini. Primjerice: Jesu li ostvareni postavljeni ciljevi? U kojem se smjeru tim kreće? Koji se procesi u skupini odvijaju? Kako se članovi tima osjećaju? Gdje, na kojim područjima vide zastoje i kad se pojavljuju? Što bi trebalo napraviti da se flusko grlo« i druge identificirane prepreke umanje ili potpuno maknu? Jesu li problemi tima vezani primarno uz sadržaje ili organizaciju rada? Kakve zahvate zahtijeva njihovo rješavanje? Što su članovi tima već pokušali i do kojih su rezultata došli?
- **Razina zadatka.** Na toj se razini dolazi do pitanja poput: Koliko su ciljevi i zadaci jasno definirani? Jesu li ciljevi tima u skladu s filozofijom ustanove? Jesu li ciljevi u skladu s potrebama korisnika? Jesu li postojeći zadaci smisleni i svrhoviti? Treba li ih preformulirati? Kako se to može učiniti?“ (Kobolt i Žižak, 2006:11).

Poželjno je da tim bude formiran od ljudi koji su u svojoj profesionalnoj edukaciji i praksi pokazali da cijene i sistemski pristup i da su spremni da se razvijaju u tom području. Neke od

dimenzija timskog rada su povezanost, saradnja, profesionalni odnosi, komunikacija, prilagođavanje, lični odnosi i kontinuirani profesionalni razvoj (Srna, 2021).

3.3 Uloge i odgovornosti učesnika i učesnica u superviziji

Direktni učesnici supervizije su supervizor i supervizant. Pored supervizanata, supervizor ima obavezu i prema naručiocu supervizije, to jest menadžmentu ustanove ili organizacije u kojoj su zaposleni supervizanti. Jedna od garancija za sprovođenje uspješne supervizije jeste poznavanje i preuzimanje odgovornosti od svih aktivnih učesnika u supervizijskom procesu. „Kada se sve osobe u odnosu ponašaju s odgovornošću za sebe i odnos, tada one grade odnos ravnopravnog dostojanstva“ (Tomić, 2011:252). U nastavku rada će biti predstavljene odgovornosti indirektnih i direktnih učesnika u superviziji. Iako ustanove i organizacije djeluju indirektno, one su izuzetno aktivne i one su te koje prepoznaju potrebu za supervizijom, raspisuju konkurs za supervizora i sklapaju s njim pisani ugovor.

Uloge i odgovornosti menadžmenta ustanova/organizacija:

- „Prepoznavanje potrebe za supervizijom, raspisivanje konkursa, angažovanje supervizorica,
- Učestvovanje u definisanju, potpisivanje i poštovanje pisanog supervizijskog ugovora,
- Osiguravanje prostora za miran i nesmetan rad,
- Obezbeđivanje potrebnog vremena, kako za pojedinačni supervizijski susret tako i za ukupno trajanje supervizije,
- Poštovanje granica supervizijskog procesa, bez traženja “detalja” sasupizijskih susreta,
- Kontinuirana podrška supervizijskom procesu i redovna komunikacija sa supervizorom“ (Puhalić i Cajvert; 2019: 14).

Uloge i odgovornosti koje se nalaze pred supervizorom vezane su za sam ugovor koji je potpisao sa ustanovom/organizacijom. „Način na koji supervizor brine o potrebama i osjećajima profesionalaca tokom supervizije, kako vodi računa o zaštiti njegovih granica u svim profesionalnim relacijama, ali kako i sam čuva granice u superviziji, jedan je od posrednijih, ali pouzdanijih načina učenja smanjivanja profesionalnog stresa“ (Puhalic i Cajvert, 2019:112).

Uloge i odgovornosti supervizora:

- „Odgovornost da prihvati samo one grupe s kojima može realizovati supervizijske ciljeve,
- Aktivno učestvovanje u kreiranju pisanog ugovora o djelu,
- Odgovornost za vođenje supervizijskog procesa,
- Poštovanje na početku definisanog dogovora o pravilima rada,
- Kontinuirana i otvorena komunikacija sa menadžmentom“ (Puhalic i Cajvert 2019: 14).

Uloge i odgovornosti supervizanta:

- „Dobrovoljnost i motiviranost za rad,
- Odgovornost za proces vlastitog profesionalnog razvoja,
- Aktivno učestvovanje u superviziji/donošenje slučajeva na superviziju,
- Poštovanje na početku definisanog dogovora o pravilima rada,
- Saradnja sa supervizorom i drugim članovima supervizijske grupe,
- Primjena novih uvida u profesionalnoj praksi“ (Puhalic i Cajvert, 2019: 14).

Nisu potrebne posebne profesionalne kompetencije da bi neko mogao primiti supervizijsku podršku, međutim supervizant bi trebao imao želju za učenjem i dobrovoljnost za sami proces. Što više znanja supervizant posjeduje, to ima bolju kognitivnu osnovu za

profesionalni i lični razvoj u superviziji. Sudjelovanjem u superviziji profesionalac će se kasnije uspješnije nositi sa profesionalnim stresom, lakše prepoznati poteškoće i brže donositi kompetentne odluke u svom radu.

„Kolbov model faza iskustvenog učenja ima posebno značajnu primjenu u razumijevanju razvoja profesionalne kompetencije u superviziji. Kolb smatra da se proces iskustvenog učenja sastoji od četiri faze- direktno iskustvo, refleksija, konceptualizacija i aktivni eksperiment“ (Puhalić i Cajvert, 2019:170). „Iako iskustveno učenje može početi u bilo kojoj od ovih faza, u superviziji ono, po pravilu, počinje sa direktnim iskustvom. U okviru faze direktnog iskustva nalazi se svakodnevna profesionalna praksa supervizanata, sadržaj koji on donosi u superviziju, mišljenje, emocije, spoznavanje i ponašanje, koji čine lično i profesionalno iskustvo supervizanata iz prakse“ (Puhalić i Cajvert, 2019:171).

U ovoj fazi je važna uloga supervizora da prepozna „slijepu mrlju“ supervizanata, koje onemogućavaju da vidi suštinski problem, te mu svojim usmjeravanjima pomogne da dođe do „transformacije iskustva“ (Puhalić i Cajvert, 2019). „Svojevrsna lična i profesionalna obrada iznesenog supervizijskog sadržaja počinje u fazi refleksije, koja se sastoji od procesa promišljanja i preispitivanja iznesenog profesionalnog iskustva. Ovakvo presipitanje iskustva stručno vodi supervizor čiji je zadatak, prije svega, da pomogne supervizantu u zauzimanju profesionalne distance u odnosu na sadržaj koji iznosi, čime se smanjuje uticaj nesvjesnih procesa na profesionalno opažanje, razumijevanje i procjenu“ (Puhalić i Cajvert, 2019: 171).

U fazi konceptualizacije dolazi do integracije novih iskustava i teorijskih znanja u postojeće misaone sheme, što po Kolbu (1984) predstavlja najviši stepen razvoja. Posljednja faza jednog ciklusa iskustvenog učenja u superviziji je aktivni eksperiment, i u njoj supervizant treba biti sposoban posmatrati izneseno iskustvo iz nove perspektive i imati ideju kako postupiti na drugačiji način (Puhalić i Cajvert, 2019).

3.4 Karakteristike supervizijskog procesa

„Supervizijski proces je srednja faza u superviziji i najduže traje. Ona predstavlja konkretan rad na slučaju (supervizija slučaja). Ovu fazu karakteriše kreativnost, stimulisanje razmišljanja i refleksija i produbljivanje supervizijskog procesa“ (Puhalić i Cajvert, 2019:349).

„Kobolt i Žorga razlikuju četiri faze supervizije:

1. Pripremna faza,
2. Početna faza

3. Faza djelovanja ili središnja faza,
4. Završna faza“ (Kobolt i Žorga, 1999., prema Puhalić i Cajvert, 2019:287).

U pripremnoj fazi proces supervizije započinje onda kada neko (menadžment ustanove ili organizacije, predstavnici institucija, grupa kolega) ustanovi da je potrebna supervizija za grupu profesionalaca. Nakon potpisivanja supervizijskog ugovora, supervizor dobija osnovne podatke o supervizantu ili članovima supervizijskih grupa i pored toga ima određena očekivanja od supervizanata i supervizijske grupe. Supervizijski proces počinje postavljanjem pitanja, kako bi se dobila jasnija sliku o problemu. Osnovni zadatak početne faze ogleda se u uspostavljanju međusobnih odnosa, koji se zasnivaju na povjerenju, slobodi i sigurnosti u supervizora i sve ostale učesnike supervizije. Kada je riječ o upoznavanju i predstavljanju kako članova supervizijske grupe tako i same supervizije fokus bi se trebao staviti na profesionalni angažman. Supervizijski proces u najužem smislu se odvija u centralnoj fazi. U ovoj fazi supervizanti iznose obično po 2-3 aktuelne profesionalne situacije. Povjerenje i prihvatanje podstiću supervizante da se aktivnije posvećuju konkretnom radu, dok obrnuto, nedostatak povjerenja i sigurnosti koči supervizijski proces i motivaciju članova za učešće u radu (Puhalić i Cajvert, 2019).

Na samom kraju u završnoj fazi je smješten razgovor o tome kako dalje, koji predstavlja pripremu supervizanata za daljnji profesionalni rad bez supervizije. Supervizanti iznose šta su dobili od supervizijskog susreta, dijele svoje impresije o cjelokupnom procesu supervizije. Feedback je izuzetno važan, iz razloga što on pomaže da se razumije šta je bilo korisno a šta ne, kako bi se nastavilo raditi na onome što je do tad funkcionalo.

„Kobolt i Žorga govore o posebnim postupcima koji olakšavaju rastanak u superviziji:

- obavljenje specifičnog obreda,
- proslava završetka,
- razgovor o tome kako dalje,
- pronalaženje svijetlih strana supervizije,
- završna refleksija, koju ukratko daju svi učesnici,
- rukovanje ili grupni zagrljaj“ (Kobolt i Žorga, 1999: 150., prema Puhalić i Cajvert, 2019:293).

„Za dinamičnu i inspirativnu superviziju supervizor koristi različite metode i materijale. Koje, kada i kako zavisi od toga u koje svrhe supervizor želi koristiti izabranu metodu. U superviziji se mogu upotrebljavati različite vrste kreativnog materijala, kao što su različite karte, slike, bojice, specifične namjenske lutke i slično. Druge metode mogu biti igranje uloga, „kad bi to bio moj klijent ja bih“, „kad bih ja bio ta osoba, onda bih ja“, kao i neke druge kojima supervizor vlada i koje možemo predložiti. Supervizant u fokusu odlučuje koju metodu za

reflektiranje u svom iznesenom slučaju on želi“ (Puhalić i Cajvert, 2019:353). Tako Cajvert (2019) navodi da kao supervizor, ponekad predlaže metodu za koju iz iskustva zna da bi pomogla supervizantu u sagledavanju situacije iz različitih perspektiva i uglova.

3.5 Etika u superviziji

Supervizija kao pomažuća profesija, je višestruka jer su osim supervizora i supervizanta uključeni i korisnici s kojima supervizanti imaju komunikaciju. „Etička dimenzija javlja se u svim aspektima supervizije i na neki način zahvaća sadržajno-metodološke aspekte supervizijskog procesa te područje organizacije i odnosa. Supervizija objedinjuje različite teorijske pristupe, funkcije, ciljeve, sadržaje, teme, metode i tehnike. Ona uključuje supervizante različite po dobi, spolu, profesiji i iskustvu“ (Cicak, 2011: 189).

Etički standardi su potrebni jer oni pomažu stručnjake, ponajviše u situacijama kada se javljaju dileme u njihovom poslu. Može se reći da etički standardi vode profesionalce kako bi uspješno došli do što boljeg rješenja za situaciju u kojoj se nalaze.

Etički kodeks Međunarodnog udruženja supervizora Evrope (ANSE, 2012), definiše konkretnije principe etičke prakse, a to su:

1. „Supervizori trebaju biti u potpunosti svjesni osnovnih vrijednosti svoje profesije, koje su definisane u statutima i etičkim kodeksima nacionalnih udruženja čiji su članovi, kao i Etičkog kodeksa ANSE.
2. Supervizori su vezani etičkim kodeksima nacionalne organizacije čiji su članovi;
3. Supervizori će uvijek služiti interesima i zaštiti integriteta svojih klijenata i svih uključenih najbolje što znaju;

4. Supervizori su dužni svoju profesiju obavljati autonomno, nepristrasno i povjerljivo;
5. Supervizori će razvijati i održavati svoje kompetencije najbolje što mogu i znaju;
6. Supervizori su odgovorni klijentima, svim uključenima i kolegama za sredstva i metode koje primjenjuju, kao i za kvalitet prakse i profesionalizam“ (Puhlić i Cajvert, 2019:224).

Sve što se dešava u supervizijskom procesu reflektuje se, na određeni način, u odnosu profesionalca sa korisnicima, zato bi i supervizanti i supervizori trebali osigurati da supervizija bude što korisnija. Također, važno je da nemaju namjeru povrijediti nekoga, jer ukoliko bi bila prisutna takva namjera supervizija bi išla u krivom smjeru. I supervizori i supervizanti imaju pravo da biraju s kime žele da rade, kako bi dobili fer, pošten i pravedan tretman. Ono što je još važno jeste lojalnost, koja se u slučaju supervizije odnosi na poštovanje onoga što je dogovorenog pri samom dogovaranju ugovora (Puhalić i Cajvert, 2019)

IV. REZULTATI KVALITATIVNOG ISTRAŽIVANJA

Kroz obradu teme „značaj supervizije za kvalitetan rad sa djecom sa poremećajima u ponašanju“ može se vidjeti da je osnovni cilj supervizije profesionalni i osobni rast i razvoj stručnjaka te povećanje njihove kompetentnosti. Značaj supervizije koja je jedan od ključnih načina osiguravanja kvalitete rada stručnjaka pomagačkih profesija, te jedna od temeljnih osobina učinkovitih profesionalaca koji se bave savjetovanjem je svjesnot i razumijevanje sebe, što zapravo uključuje svjesnost vlastitih potreba, vlastite motivacije za pomažućim radom, svijest o svojim osjećanjima i svjesnost o vlastitim snagama, ograničenjima i načinima suočavanja (Laklja et al., 2011).

U istraživanju je intervjuisano ukupno devet osoba, te su pitanja u intervjuu formulisana i prilagođena ispitanicima a u potpunosti prati potrebe argumentiranja prepostavki/hipoteza postavljenih u metodološkom dijelu rada. Iako nije navedeno u naslovu istraživanje je provedeno na tačno određenom prostoru a to je prostor Federacije Bosne i Hercegovine gdje je bilo uključeno više kantona. Najveći broj ispitanika je s prebivalištem u Kantonu Sarajevo i svi ispitanici su socijalni radnici. Ispitivanje je bilo anonimno a svaki ispitanik je morao odgovoriti barem na jedno pitanje kako ne bi bio samo pasivni sudionik.

U istraživanju je učestvovalo devet sudionika od kojih je sedam ispitanica i dva ispitanika muškog spola, od kojih su svi socijalni radnici. Istraživanje se sprovodilo na području 4 kantona i to Zeničko-dobojski kanton iz kojeg su intervjuisana 2 ispitanika, Srednjobosanski kanton 1 ispitanik, Unsko-sanski kanton 2 ispitanika i Sarajevski kanton 4 ispitanika.

Kada je riječ o ustanovama u kojima se sprovodilo istraživanje to su prvenstveno Centri za socijalni rad. U ovom istraživanju intervju je sproveden u Centrima za socijalni rad u 4 Općine i to: Zenica, Novi Travnik, Cazin i Bihać. Pored toga, također je sproveden intervju sa socijalnim radnicima u Odgojnog centru Kantona Sarajevo.

Istraživanje je imalo za cilj ispitati koliko su socijalni radnici u doticaju s djecom s poremećajima u ponašanju. Ispitanici iz Odgojnog centra Sarajevo su izjavili da su povremeno u doticaju s ovom kategorijom djece. Na cijelodnevni boravak u njihovoj Službi zbrinjavaju se djeca koja imaju određene poremećaje u ponašanju sa ustanovljenom dijagnozom F92 koji su jednom ili u više navrata tretirani na dječjoj psihijatriji. U Centru za socijalni rad Bihać susret s ovom djecom je svakodnevni, kako kažu dnevno imaju barem jedan slučaj. U ostala tri Centra za socijalni rad susret s djecom s poremećajima u ponašanju je učestao. U posljednje vrijeme imaju znatno više slučajeva djece s poremećajima u ponašanju, te je to počelo kada se od strane ljekara dijagnosticiralo kao određena vrsta zdravstvenog problema kod djece. Prije su to bili uglavnom srednjoškolci dok je sada sve više djece iz osnovne škole.

Svi ispitanici rade sa djecom s poremećajima u ponašanju direktno tako što vode razgovore s njima, obilaze porodice i sl. ili indirektno putem rada sa porodicama djeteta s poremećajima u ponašanju.

Kada je riječ o kvalitetnom radu s djecom s poremećajima u ponašanju ispitanica iz Centra za socijalni rad Cazin je naglasila važnost prevencije kako ne bi došlo do poremećaja, a u koliko dode onda je važna rana intervencija i odgovarajući tretman za dijete. Ispitanici iz Odgojnog centra Kantona Sarajevo su naglasili pristup radu s ovom djecom, jer često odbijaju aktivnost i nisu spremni na saradnju. Između ostalog svako dijete je različito i bitno je pronaći odgovarajući tretman. Jednako važan je i adekvatan tim stručnog osoblja koje je spremno sarađivati i dati sve od sebe kako bi se pomoglo djetetu s poremećajima u ponašanju, steći njegovo povjerenje i povjerenje njegovih roditelja. Jedan od važnih faktora je i individualni savjetodavni rad, saradnja sa porodicom, školom i drugim institucijama u predmetu i to je ono oko čega su se složili svi ispitanici. Ispitanica iz Centra za socijalni rad Novi Travnik navodi da im je osobito potreban rad sa Centrima za mentalno zdravlje, koji nude pomoć kako roditeljima tako i djetetu, ali nemaju takvog Centra u svojoj Općini. S druge strane ispitanica iz Centra za socijalni rad Bihać navodi kako imaju veliki problem sa saradnjom sa školama,

jer škole u većini slučajeva žele da se „riješe“ na jedan način djeteta s poremećajima u ponašanju, te smatra da bi postojanje uposlenih socijalnih radnika u Osnovnim i Srednjim školama dosta olakšao rad.

Kada je riječ o izazovima sa kojima se socijalni radnici susreću u radu sa djecom s poremećajima u ponašanju ispitanici su izjavili da je jedan od najvećih rizika upravo rad s njima jer imaju sklonost ka samopovređivanju, agresivnost prema drugim korisnicima a povremeno i zaposlenicima, nepoštivanje autoriteta, sklonost ka samoinicijativnom udaljavanju iz prostorija Centra za socijalni rad Zenica. Pored toga potrebno je takvu djecu motivirati za rad i steći povjerenje. Ispitanici iz Centra za socijalni rad Zenica navode i to da oni imaju načine kako pomoći takvoj djeci, ali još jedan od problema su materijalni, tehnički i prostorni. Ne postojanje dovoljnog broja ustanova koje će raditi s ovom kategorijom djece, jer veći dio posla spada na socijalne radnike u Centrima koji se zbog preopterećenosti na poslu ne mogu kvalitetno posvetiti djetetu. Također, mnogi roditelji ne prihvataju da imaju dijete sa poremećajima u ponašanju, što dodatno usložnjava rad na ovim slučajevima, jer pored rada sa djetetom sa poremećajima u ponašanju potreban je i rad sa roditeljima kako bi se došlo do uspješnih rezultata. Ono što se još navodi kao izazov s kojima se susreću jesu nepostojanje odgovarajućeg kadra u školama koji bi prije svega radio na prevenciji kako ne bih došlo do poremećaja u ponašanju a kasnije i ako dođe do toga da pruže djeci usluge kvalitetnog rada. Taj rad, pored rada sa djecom podrazumijeva i rad s njegovim roditeljima i vršnjacima kako bi se prevenirali poremećaji u ponašanju kroz zapošljavanje u školama i sarađivanje sa Centrima za socijalni rad.

Ispitanici navode kako kvalitetan rad ne može biti ukoliko profesionalci ne rade na sebi i na poboljšanju svojih kompetencija. Iz tog razloga oni naglašavaju rad na sebi samima koji dovodi do kvalitetnog rada sa djecom s poremećajima u ponašanju. Također, potrebno je osigurati djetetu okruženje nakon tretmana koji održava učinak dugoročno postignutih rezultata, jer vraćanjem djeteta u njegovu rizičnu sredinu prije nego se skroz oporavi dovodi do gubljenja postignutih rezultata i vraćanja na staro. Samim tim i kontinuirani rad sa roditeljima dovodi do kvalitetnog rada sa djecom sa poremećajima u ponašanju. Ispitanici iz Centra za socijalni rad Zenica navode da se primjenjuje odgojna preporuka rada u humanitarnim organizacijama bez naknada, gdje se maloljetnici obavezuju na rad u ustanovama i potpisuju ugovor s Organom starateljstva. Također navode, da oni imaju način kako da upotpune slobodno vrijeme maloljetnika kroz zakonske odredbe ali se one gotovo nikako ne primjenjuju zbog nepostojanja materijalne podrške. Ono što se već prije spominjalo jeste postojanje kvalitetnog tima, odgovarajućeg kadra koji će pomoći djeci s poremećajima u ponašanju. Postoji dosta predrasuda o ovoj kategoriji djece, većina i stručnjaka se povlači jer

neće da rizikuju. Zbog toga su potrebni obučeni ljudi, kako bi se stvorio kvalitetan tim za rad sa djecom sa poremećajima u ponašanju.

U istraživanju je bilo cilj ispitati i značaj supervizije za socijalne radnike i koliko su oni upoznati sa samom supervizijom. Na pitanje da li znaju šta je supervizija, svi korisnici su odgovorili da su upoznati sa supervizijom i većina ispitanika je sudjelovala u procesu supervizije i to u sklopu posla. Mišljenja o superviziji su podijeljena kod ispitanika. U Centru za socijalni rad Novi Travnik ispitanica kaže da iza sebe ima dvije supervizije, te jednom nije zadovoljna jer nisu imali supervizora, već su sami sa svojim kolegama sprovodili istu. Po njenom mišljenju supervizija nije bilo korisna jer već previše vremena provodi s kolegama i međusobno se poznaju. Smatra da sami dobro funkcionišu ali da bi dobro došla stručna pomoć. Za drugu superviziju kaže da su imali par sesija, da je bilo opuštajuće, dosta su se uklopili i prijala im je. Ispitanica iz Centra za socijalni rad Cazin je također sudjelovala u dvije supervizije. Prva je bila online zbog virusa Corone koji je tada bio aktuelan i to je bila grupna supervizija. Kasnije je sudjelovala u individualnoj superviziji i za nju je ona dosta bolja jer otvorenije i opuštenije može pričati o svim problemima. Ispitanici iz Centra za socijalni rad Zenica su sudjelovali u jednoj superviziji, koju su radile kolege između sebe po uputama profesorice Lilje Cajvert, imali su par susreta nakon kojih su dostavili izvještaj ali na tome se završilo. Kažu kako imaju potrebu za supervizijom i tražili su je ali nažalost zbog materijalnih sredstava nije im osigurana. Ispitanica iz Centra za socijalni rad Bihać dijeli negativno iskustvo vezano za sudjelovanje u grupnoj superviziji. Smatra da se na sesijama previše razgovaralo i potenciralo na priči o privatnom životu što se njoj nikako nije svidjelo i nije joj pomoglo ni na koji način. Supervizija je ostala nedovršena. Ispitanica iz Odgojnog centra Kantona Sarajevo kaže da je upoznata sa supervizijom ali nije sudjelovala njenom procesu. Skoro svi ispitanici smatraju da bi supervizija pomogla u radu, osim ispitanice iz Centra za socijalni rad Bihać koja zbog negativnog iskustva svoje prve supervizije (koja je bila nesupješna i prekinuta je iz istog razloga) smatra da supervizija ne bi pomogla u radu profesionalaca, te ista kaže kako više nikada ne bi sudjelovala u supervizijskom procesu.

Prema mišljenju ispitanika omogućavanje stručne podrške profesionalcima može dovesti do poboljšanja međuljudskih odnosa između kolega na poslu. Pored toga, socijalni rad je pomažuća profesija, samim tim se profesionalci susreću s raznim izvorima stresa. Iako neke osobe mogu samostalno iznijeti stvari, dosta njih treba stručnu osobu koja im neće govoriti šta da rade, nego će im pružiti podršku s nošenjem problema s kojima se susreću u radu.

Svi ispitanici smatraju da je potrebna stručna pomoć od osobe koja se stručna u svom poslu. Zbog ograničenja sistema ne mogu da pokažu svoje potencijale i mogućnosti, te su im potrebni ljudi koji će ih voditi ka konstruktivnom rješenju. Socijalni rad je zanimanje koje

ima obavezu konstantnog usavršavanja, socijalni radnici moraju biti u toku s dešavanjima, ali zbog obimnih obaveza u poslu teško stižu da se samostalno usavršavaju. Srećom postoje ljudi koji imaju znanje i vještine i kojima je lakše prenijeti znanje, nego da oni sami traže i usvajaju.

Kada je riječ o profesionalnom sagorijevanju i njegovom uticaju na kvalitetu rada ispitanici navode kako im je sagorijevanje na poslu jedan od većih problema koji još nije prepoznat kao dijagnoza koja je česta i prisutna. Ono što predstavlja problem u radu jeste ne postojanje standarda, zbog čega su preopterećeni. Nakon preslušanih 10 korisnika javlja se umor i dekoncentrisanost i ispitanici tvrde da nisu u mogućnosti kvalitetno obavljati svoj posao do kraja. Često dolazi i do propusta u radu s korisnikom jer se teže fokusirati na pomoć nekom drugom.

Važno je bilo ispitati i prednosti supervizije, prema mišljenju ispitanika glavna prednost postojanja supervizije jeste pomoć profesionalcima, a zatim i poboljšanje odnosa unutar institucija, opuštanje, tajnost supervizije- mogućnost da kažete nekome o svemu onome što vas muči na poslu, ujedinjenje u borbi za bolje uslove, suočavanje s problemima i načinima njihovog prevazilaženja, nepristrasnost pri zaključivanju, provjeravanje validnosti/utemeljenosti primijenjenih strategija u radu.

V. ZAKLJUČAK

Osim što profesionalci/pomagači trebaju brinuti za klijente, važno je da brinu i o sebi samima. „Supervizija predstavlja mali prostor slobode koji nam omogućava da se vraćamo izvorima svoje profesionalnosti i mjesto koje će nam pomoći da gurajući taj kamen, ponekad zastanemo i provjerimo gdje ga guramo i zbog čega“ (Ajduković, 2007:350). Dugoročni proces supervizije omogućava profesionalcima pozitivne efekte, supervizanti prepoznaju da ih neko čuje, što doprinosi razumijevanju i rješenju njihovih problema. Profesionalci kao što su socijalni radnici, psiholozi, defektolozi, rehabilitatori i drugi svakodnevno se susreću s čimbenicima koji donose rizik za njihovo mentalno zdravlje, a supervizija je neizostavan oblik skrbi za mentalno zdravlje. Dobiti koje profesionalci uključeni u supervizijski proces imaju, pored podrške i pomoći koju dobivaju su da oni poboljšaju i kvalitet obavljanja profesionalnih zadataka, te podižu osjećaj zadovoljstva na poslu. Na taj način razvijaju

otpornost prema sindromu profesionalnog sagorijevanja. U prevenciji sagorijevanja na poslu kada je u pitanju supervizija, ona je usmjerena na potrebe supervizanata vezane za njihov rad sa klijentima, ali i sa kolegama i nadređenima.

Izvori motivacije za pomaganje drugima su brojni, međutim, da profesionalci ne bi došli do kraja granice svoje izdržljivosti, dobro bi bilo da razviju kod sebe sposobnost da slušaju i razgovaraju, razumiju, tolerišu i poštaju i sebe i druge, da prepoznaju granice svog doprinosa i da vrednuju doprinos drugih (Srna, 2021). Dobiti od supervizije su na više nivoa. Kontinuirana supervizija ima efekta na rad profesionalca, na klijenta, na radni kolektiv i na organizaciju. Dobit od supervizije za profesionalca, jeste mogućnost cjeloživotnog učenja i razvoja. Ona omogućava profesionalcu da razumije kako sebe može koristiti kao alat u radu s klijentom, te mu pruža mogućnost da proširi perspektivu svog rada s klijentom. Također, supervizija daje izazov profesionalcu da sam sebe preispita, svoje misli i osjećaje u jednoj povjerljivoj atmosferi s kolegama i supervizorom. Isto tako stručni radnici uče zajedno razmjenom iskustava i pomažu se u rješavanju postavljenog pitanja. „Kao ishod supervizijskog procesa može se javiti:

- novo razumijevanje vlastitog ponašanja i ponašanja korisnika ili suradnika, osjećaj rasterećenja,
- poboljšanje profesionalnog stila rada, kvalitete rada i postignuća,
- bolja briga za vlastito mentalno zdravlje,
- povišeni osjećaj zadovoljstva sobom, poslom, organizacijom.

Općenito gledajući, dobiti koje profesionalci uključeni u supervizijski proces imaju odnose se u najvećoj mjeri na poboljšanje kvalitete obavljanja profesionalnih zadataka te podizanje osjećaja zadovoljstva sobom i poslom. Na taj način profesionalci razvijaju otpornost prema sindromu izgaranja i posredno štite svoj privatni život“ (Kustrin, 2007:44). Supervizija bi trebala prvenstveno imati podržavajuću i obrazovnu funkciju i kao takva pridonositi sustavnom osobnom i profesionalnom rastu i razvoju stručnjaka. Supervizija pruža podršku različitim izazovima i zahtjevima, te može postojati više modela supervizije ali je važno da ona odgovara potrebama osoblja. Briga za vlastito mentalno zdravlje i poboljšanje profesionalne kompetentnosti ne smije biti u rukama drugih. Supervizija nije jedini oblik profesionalne podrške, međutim, ona je jako oruđe za poboljšanje svojih kompetencija. Realizacijom supervizije pospješuje se rad profesionalaca, koji iz ovog procesa izlaze jači, profesionalniji, s većim zadovoljstvom prema svom poslu i svom radu.

Na samom kraju važno je dotaći se značaja supervizije za profesionalce u radu s djecom s poremećajima u ponašanju. Kao što je već rečeno da bi profesionalac uspješno obavio svoj

posao, potrebno je da njegov rad bude kvalitetan, bez stresa i drugih ometajućih faktora, tek kada je to sve omogućeno rad sa ovom kategorijom djece će biti znatno olakšan. Istraživanje je pokazalo da su socijalni radnici u svom radu imali minimalan broj supervizijskih susreta i da se da svim izazovima nose sami. S tim u vezi značajno bi bilo omogućavanje sprovođenja supervizije za profesionalce u ustanovama socijalne zaštite s obzirom da oni svakodnevno rade s klijentima koji se iz različitih razloga nalaze u stanju socijalne potrebe.

Rezultati istraživanja su pokazali da je generalna hipoteza "Primjena supervizije omogućuje poboljšanje profesionalnih kompetencija i sprječavanje profesionalnog sagorijevanja, a u cilju ostvarivanja kvalitetnog rada sa djecom sa poremećajima u ponašanju." Potvrđena kao i iz nje izvedene posebne hipoteze.

LITERATURA

Knjige:

1. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć,
2. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetan rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu,
3. Bašić, S. (2008). O društvenom statusu profesije socijalnog rada. Sarajevo: Fakultet političkih nauka,

4. Bašić, S. (2022). Socijalni rad u BiH. Društveni uvjeti i profesionalne perspektive. Sarajevo: Fakultet političkih nauka,
5. Buljubašić, S. (2011). Supervizija u socijalnom radu. Sarajevo: Fakultet političkih nauka,
6. Buljubašić, S. i Šadić, S. (2021). Socijalni rad s djecom i porodicama u riziku. Sarajevo: Fakultet političkih nauka,
7. Kobolt, A. i Žorga, S. (2000). Supervizija- proces razvoja in učenja u poklicu. Ljubljana: Pedagošla fakulteta,
8. Kobolt, A. i Žižak, A. (2007). Timski rad i supervizija timom. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu,
9. Lakičević, M. (2000). Metode i tehnike socijalnog rada III. Fakultet političkih nauka u Beogradu. Udruženje stručnih radnika socijalne zaštite Republike Srbije,
10. Mejovšek, M. (2002). Uvod u penološku psihologiju. Naklada Sklap,
11. Puhalic, A. i Cajvert, L. (2019). Profesionalna supervizija, teorija i praksa. Banja Luka: Fakultet političkih nauka Univerziteta u Banjoj Luci,
12. Srna, J. (2021). Od grupe do tima. Beograd: Centar za brak i porodicu IP „Žarko Albulj“,
13. Termiz, Dž. (2009). Metodologija društvenih nauka, II izdanje, NIK „Grafit“, Lukavac,

Članci i dokumenti:

1. Aurer-Jezerčić, I. (2016). Sigurnost i zaštita na radu, 65 (1-2) (2016) 115–118. Zagreb. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/222867> (Datum pristupa: 30.11.2022);
2. Bagrić, B., Markanović, D. i Jokić-Begić, N. (2018). Kvaliteta i sadržaj informacija o stresu na internetskim stranicama prilikom pretraživanja na hrvatskom jeziku. Zagreb. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/316578> (Datum pristupa: 06.12.2022);

3. Bouillet, D. i Žižak, A. (2007). Standardi u radu s djecom i mladima s poremećajima u ponašanju. Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/36394> (Datum pristupa: 08.11.2022);
4. Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. Zagreb. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/109927> (Datum pristupa: 16.04.2023);
5. Cuculić, A. (2006). Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. Krimatologija i socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penalogiju i poremećaje u ponašanju, Vol. 14, No. 2, str. 61-78. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/145810> (Datum pristupa: 06.12.2022);
6. Deković, M. i Raboteg-Šarić, Z. (1997). Roditeljski odgojni postupci i odnosi adolescenata s vršnjacima. Zagreb. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/50169> (Datum pristupa: 21.11.2022);
7. Držić-Ljubotina, O. i Frišić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanja na poslu. Pravni fakultet u Zagrebu. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/189008> (Datum pristupa: 15.12.2022);
8. Đuranović, M. (2006). Rizično socijalno ponašanje adolescenata u kontekstu vršnjaka. Šk. vjesn. 63, 1-2 (2014.) 119-132. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/183534> (Datum pristupa: 01.11.2022);
9. Imširagić, A. (2009). Roditelji- odgajatelji djece s teškoćama u razvoju. Centar za obrazovanje, vaspitanje i rehabilitaciju slušanja govora, Tuzla. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/92375> (23.11.2022);
10. Jakas, S. (2017). Problemi u ponašanju djece. Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: <https://repozitorij.ufzg.unizg.hr/en/islandora/object/ufzg%3A401/dastream/PDF/view> (Datum pristupa: 01.11.2022);
11. Koller-Trbović, N. (1997). Socijalnopedagoški pristup dijagnosticiranju i programiranju tretmana za djecu i mladež s poremećajem u ponašanju. Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/138654> (Datum pristupa: 01.11.2022);
12. *Konvencija o pravima deteta*, Ujedinjene nacije, 1989.
Dostupno na:
https://unmik.unmissions.org/sites/default/files/regulations/04serbian/SChri/SCconrigh_tchild.pdf (Datum pristupa: 01.11.2022);
13. Kustrin, S. (2007). Supervizija- oblik podrške profesionalcima. Udruga Igra, Zagreb. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/24877> (Datum pristupa: 28.03.2023);

14. Laklija et al., (2011). Supervizijski stil i komunikacijski procesi u superviziji iz perspektive supervizora. Pravni fakultet u Zagrebu. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/109952> (Datum pristupa: 16.04.2023);
15. Lučanin, D. (2014). Mjere prevencije i sprečavanje štetnih posljedica stresa. Sigurnost 56 (3) 223-234. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/188648> (Datum pristupa: 15.12.2022);
16. Maslach, C. i Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. College Avene.
Preuzetosa:
https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout (Datum pristupa: 01.11.2022);
17. Matišić, I. (2021). Stres i otpornost obitelji djeteta s poremećajem spektra autizma. Sveučilište u Zagrebu.
Dostupno na: <https://repozitorij.erf.unizg.hr/islandora/object/erf:945> (Datum pristupa: 12.11.2022);
18. Mihailović, D. (2003). Stres u organizaciji. Sveučilište u Beogradu. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/267672> (Datum pristupa: 17.12.2022);
19. Mihić, J. i Bašić, J. (2008). Preventivne strategije- eksetrnalizirani poremećaji u ponašanju i rizična ponašanja djece i mladih. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/49748> (Datum pristupa: 12.11.2022);
20. Mikas, D. i Roudi, B. (2012). Socijalizacija jdece s teškoćama u razvoju u ustanovama predškolskog odgoja. Paediatr Croat. 2012, 56. (Supl 1): 207-214. Dostupno na: https://more.rivrtici.hr/sites/default/files/socijalizacija_djece_s_teskocama_u_razvoju_u_ustanovama_predskolskog_odgoja.pdf (Datum pristupa: 12.11.2022);
21. National Institute for Occupational Safety and Health (1998): Stress... at work. Preuzeto sa: <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf> (Datum pristupa: 28.12.2022).
22. Odobašić, T. (2007). Mladi i poremećaji u ponašanju. Gimnazija A.G. Matoša. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/168193> (Datum pristupa: 12.11.2022);
23. Pejović-Milovančević, M., Popović- Dušić, S. i Aleksić, O. (2002). Definiranje poremećaja u ponašanju u okviru dječje psihijatrije. Institut za mentalno zdravlje, Beograd. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/145723> (Datum pristupa: 13.11.2022);

24. Praper, P. (2017). Tehnike, faze i procesi supervizije. Psihoterapija 2017.; vol. 31., br. 2. 125-39.
Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/283880> (Datum pristupa: 28.03.2023.);
25. Šota, S. i Steiner-Jelić, S. (2019). Odgoj i obrazovanje djece i mladih s poremećajima u ponašanju- izazovi za evangelizaciju. Riječki teološki časopis, god. 27 (2019)., br. 1. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/342767> (Datum pristupa: 21.11.2022);
26. Tomić, V. (2011). Razina odgovornosti u supervizijskim odnosima. Centar za odgoj i obrazovanje „Juraj Bonaši“ Split. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/109938> (Datum pristupa: 28.03.2023);

Internet izvori:

1. Polančec, S. (2016). Poremećaji u ponašanju kod djece predškolske dobi. Dostupno na: <http://vrticigra.hr/poremecaji-u-ponasanju-kod-djece-predskolske-dobi> (Datum pristupa: 17.11.2022).

PRILOZI

Pitanja za intervju

1. Koliko često ste u doticaju sa djecom s poremećajima u ponašanju?
2. Šta smatrate važnim za kvalitetan rad s djecom s poremećajima u ponašanju?
3. Koji su to izazovi s kojima se susrećete u radu sa ovom kategorijom djece?
4. Na koji način kvalitetan rad može dovesti do poboljšanja rada sa djecom sa poremećajima u ponašanju?
5. Da li znate šta je supervizija i da li ste nekad učestvovali u superviziji?
6. Da li smatrate da bi supervizija pomogla u radu i na koji način?
7. Smatrate li da je u određenim situacijama potrebno stučna pomoć kako bi se poboljšale profesionalne kompenetcije?
8. Da li sagorijevanje na poslu utiče na kvalitetu rada?
9. Šta bi izdvojili kao prednosti postojanja supervizije?



UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA

IZJAVA o autentičnosti radova

Naziv odsjeka i/ili katedre: Socijalni radPredmet: Supervizija

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA

Ime i prezime: Nizama Perenda-PivićNaslov rada: Značaj supervizije za kvalitetan rad sa djecom sa poremećajima u ponašanjuVrsta rada: Završni magistarski radBroj stranica: 49

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum

Sarajevo, _____

Potpis