

Podporna vloga supervizije

Supportive role of supervision

Ajda Eiselt

Povzetek

Ajda Eiselt, univ. dipl. defekt., ZUIM Kamnik, Novi trg 43a, 1241 Kamnik

Članek osvetljuje pomen podporne vloge supervizije. Ker je supervizija učni proces, človek pa miselno, učeče in čustveno bitje, avtorico zanima, kako voditi ta proces (česa se mora supervizor zavedati in na kaj mora biti pozoren), da supervizija doseže svoj namen, hkrati pa človek v njem obdrži potrebno ravnotežje, dobi občutek varnosti in se razbremeni. V prispevku se ukvarja tudi z ugotavljanjem podobnosti in razlik med krizno intervencijo in supervizijo ter stanjem, ko je priporočljivo, da supervizor uporabi krizno intervencijo kot tehniko v superviziji.

Ključne besede: supervizija, čustva, kognicija, podporna vloga, krizna intervencija.

Abstract

The article sheds light on the significance of the supportive role of supervision. Since supervision is a learning process and man is a thinking, learning and emotional being, the author is interested in how to run this process (what the supervisor must be aware of and what he or she must be focused on) in order for the supervision to achieve its purpose, while at the same time the human being in it maintains the necessary balance, gains a feeling of safety and is disburdened. In the contribution the author is also concerned with determining the similarities and differences between crisis intervention and supervision and the state when it is advisable that the supervisor use crisis intervention as a technique in supervision.

Key words: *supervision, emotions, cognition, supportive role, crisis intervention*

Uvod

Človek se najbolj kakovostno uči iz svojih izkušenj, vendar samo izkušnja ni dovolj za to, da bo učenje tudi steklo. O izkušnji je treba razmišljati in se naučiti iz nje učiti. Supervizija nudi model, kako naj to učenje poteka, poleg tega pa naj bi se pri superviziji zagotavljala prijazen prostor, kjer se posameznik počuti varnega in se je zaradi tega pripravljen iz izkušnje učiti. Kadarkoli se govori o uspešni superviziji, se govori o podporni vlogi in o psihični varnosti.

Prispevek se osredotoča na iskanje odgovorov na vprašanja, ki se porajajo ob pojmu podporne vloge supervizije. Kaj sploh je podpora vloga? Kakšno je njeno mesto v superviziji in kako jo zagotoviti? Česa se mora supervizor zavedati in na kaj mora biti pozoren pri svojem delu, da dá pravi pomen čustvom, ki se pojavijo ob delu ali v supervizijski skupini? Dotikam se podporne vloge z zavestjo, da supervizija ni terapija in da se nudi supervizantu toliko podpore, da ostaja dolgoročni fokus pozornosti v globalnem procesu

na profesionalnem razvoju posameznika. Pri tem pa me zanima tudi, ali lahko v superviziji z namenom vzpostavljanja psihičnega ravnotežja začasno 'zanemarimo' učenje.

Vloga supervizije

V tem delu želim osvetliti tiste vloge supervizije, za katere sodim, da zasedajo v kontekstu osvetljevanja podporne vloge pomembno mesto – edukativno in obnavljalno vlogo.

Podporno vlogo supervizije bom razložila tudi skozi razlago pojma podpora in ga navezala na supervizijo, kot razumem to besedno zvezo. Pojem podpora v povezavi z vlogo supervizije lahko razumem na tri načine. Podpora supervizantu:

- pomaga, nudi oporo – dela nekomu nekaj manj neprijetno, manj hudo, mu olajšuje težave, trpljenje, mu pomaga iz neugodnega položaja ali stanja (npr. stresa ali stiske). Pri predstavitvi problema se v superviziji lahko zazna stisko ali katero drugo obremenjujoče psihično stanje supervizanta. Da mu zagotovimo občutek varnosti, je zelo pomembno, da se zaveda, da so njegova čustva sprejeta in upoštevana. V tem primeru gre torej za podporo supervizantovemu čustvenemu stanju.
- omogoča določeno dejanje. Supervizija je proces, v katerem se posamezniku omogoči in pomaga, da razmišlja (reflektira, evalvira, analizira, sintetizira) in s tem prihaja do novih uvidov. Supervizor ne razmišlja namesto supervizanta, ampak mu pomaga razmišljati, ne išče alternativne rešitve, ampak pomaga, da jih supervizant išče sam.
- dejavnost lajša, dela manj naporno. Supervizija poteka strukturirano, ciljno usmerjeno, podpora pa pripomore k temu, da se posameznik počuti varno in se tako lažje uči.

Medtem ko gre v prvem primeru za podporo supervizantovemu čustvenemu stanju, gre v zadnjih dveh primerih za podporo supervizantovemu miselnemu stanju.

Pri podporni vlogi avtorji govorijo o tem, da se ta nanaša na ozaveščanje čustev, ki se pojavijo ob delu s klientom. Funkcija pozitivnega čustva je v približevanju določenemu dogajanju, ki je vzbudilo posamezno čustvo, funkcija negativnih čustev pa je v

izogibanju dogajanja (Smrtnik Vitulič, 2004). Pri superviziji se želi preprečiti, da posameznika čustva preplavijo in da se posledično ne začne pretirano identificirati s klientom ali pa se ga izogibati, ker mu ta vzbuja boleče emocije (Kobolt in Žorga, 2000). Ker je cilj supervizije, da preprečuje odzivanje na fiksno predstavo o dogodkih pod vplivom emocij in prezgodnjih interpretacij, je potrebno, da supervizant ta čustva ozavesti. Da sploh lahko pride do razkrivanja čustev, pa je treba zagotoviti prijazen prostor, kjer se posameznik počuti varnega.

V kontekstu podporne vloge Scaife, Inskipp, Proctor, Scaife in Walsh (2001) pišejo o obnavljalni vlogi supervizije. Ta priznava čustvene učinke dela na posameznika, še posebej kadar gre za delo z ljudmi, ki so pod stresom. Znotraj institucij so socialne, politične in ekonomske sile, ki lahko močno vplivajo na zaposlene. Ljudje imajo do svojih sodelavcev razmerja in ta razmerja imajo lahko vsaj toliko močan vpliv kot razmerja do klientov. Podobno imajo ljudje razmerja tudi zunaj službe in stvari, ki se v njih dogajajo, vplivajo na njihov 'službeni jaz'.

Možnih izvorov čustvene razdraženosti na delu je torej več: organizacijski procesi in strukture, odnosi s sodelavci, razmerja do klientov, razmerja in življenje zunaj dela. Katerikoli od teh je lahko ustrezno in primerno žarišče supervizije. Cilj supervizije je raziskati stopnjo in izvore razdraženosti ter njihov vpliv na delo in preprečiti odzivanje na fiksno predstavo o dogodku pod vplivom emocij ter njegovo prezgodnjo interpretacijo.

Za ilustracijo obnavljalne vloge navajam primer Mollona (v Scaife, Inskipp, Proctor, Scaife in Walsh, 2001). V dogajanju med terapevtom začetnikom in klientom je prepoznal negativna čustvena doživetja terapevtov začetnikov, ki so svoja čustva, ki si jih niso hoteli priznati, razumeli kot 'narcisoidne žalitve'. Terapevti so bili sovražno razpoloženi do klienta ali pa jih je oseba, ki naj bi ji pomagali, spolno vzburljalo, kar jim je vzbujalo močan občutek sramu. Zelo običajen odziv na občutek sramu je molk in prikritje. Ko se superviziji prizna obnavljalno funkcijo, je razkritje takšnih občutkov popolnoma dopustno. Supervizorjeva vloga je zagotoviti podporo, pospešiti razumevanje in omogočiti supervizantu učiti se iz teh občutkov. Skrivanje takšnih občutkov lahko pripelje terapevta in klienta v razmerja, ki so lahko škodljiva za oba.

Inskipp in Proctor (prav tam) za prikaz obnavljalne funkcije supervizije uporabljata analogijo rudarjev, ki delodajalca prosijo za dovoljenje, ali smejo sprati prah s svojih delovnih oblek med delovnim časom. Supervizanti v procesu učenja težko dojamejo, da se supervizija lahko uporablja v ta namen.

V superviziji je poudarjena tudi njena edukativna vloga. Edukativna vloga se nanaša na razvijanje spretnosti in sposobnosti supervizantov, ki še ugotavljajo, kakšno je delo s klienti. Supervizantu se pomaga razumeti klienta in njun odnos tako, da ozavešča reakcije in se zaveda intervencij do klienta, pomaga se mu razmišljati o posledicah intervencij in proučevati alternativne načine dela (Kobolt in Žorga, 2000).

Težko bi razmejila edukativno od podporne vloge, saj so čustva sestavni element nekega pojava. Rekla bi, da podporna vloga dela v prid edukativne – če želimo v večji meri zagotoviti edukativno vlogo, mora biti zagotovljena podporna vloga supervizije. Glede na cilj je edukativna vloga na prvem mestu, podporna pa je tista, ki je nujna za to, da se lahko dosežejo zastavljeni cilji, saj so emocionalni procesi nerazdružljivo povezani z drugimi psihičnimi procesi.

Čustva v superviziji

Menim, da bi se morala pozornost v superviziji osredotočiti na dve skupini čustev. Prva so tista, ki jih posameznik doživlja ob svojem delu, druga pa so tista, ki nastanejo med udeleženci supervizijske skupine ali med supervizorjem in udeležencem.

O čustvih, ki jih doživlja delavec na svojem delovnem mestu, sem govorila že pri obnavljalni funkciji supervizije. O razponu občutkov razmišljata tudi Scaifova in Walshova (Scaife, Inskipp, Proctor, Scaife in Walsh, 2001). Menita, da lahko to, kar doživljamo do ljudi zunaj delovnega časa, doživljamo tudi do klientov. Lahko se počutimo vzneseno, jezno, nekoristno, spolno vzburjeno, zmedeno, zamorjeno, zabavno, zgroženo in podobno. S temi občutki je včasih v odnosu do klientov zelo težko ravnati. Še posebej težko si je priznati dolgčas, jezo ali celo sovražnost do klienta, saj naj bi bili topli in sočutni. A klientov, ki nam zlezejo pod kožo, ki jih v mislih nosimo domov in neprenehoma tuhtamo o njih, ne manjka.

Čustva, ki se porodijo v supervizijski skupini, imajo velik vpliv na uspeh supervizije, saj ima interakcija v supervizijski skupini dva temeljna cilja: prvi je, da ustvarja in vzdržuje odnose, ki zmanjšujejo strahove in defenzivnost v učečem ter mu pomagajo, da se odpre za učenje, drugi pa je, da povzroča učenje in spreminjanje.

Supervisor ob tem, ko supervizant pripoveduje, nekaj doživlja. Da ne pripelje do kontratransfernih reakcij (to so iracionalne reakcije supervisorja), se mora supervisor zavedati svojega razpoloženja. Slediti mora tudi lastnemu doživljanju, dobro je, da se sprašuje: Kaj zdaj čutim? in Zakaj postajam nestrpen? Ne sme odreagirati na svoje doživljanje. Kakšna čustva supervisor občuti do supervizanta ali do njegovega klienta, je odvisno tudi od tega, ali mu je supervizant simpatičen ali ne.

Salzberger-Wittenberg (prav tam) trdi, da so za odraslo osebo, ki se ponovno spušča v odnos z učiteljem (supervisorjem), občutki tesnobe neizogibni in da se mu bodo spet prebujala čustva, povezana s preteklimi odnosi do avtoritete. »Vsak nov odnos vzbuja upanje in strah, ki nato sočasno bivata v naših mislih.«

Pri timski superviziji so odnosi del odnosov s kolegi in nekateri avtorji menijo, da supervizija doda še dodatno raven v odnosih, kjer imajo udeleženci različne statuse (prav tam). Ta lastnost je za udeležence pomembna. Glavno supervizijsko dogajanje je v kontekstu treninga odnosov s kolegi, v katerem ima supervisor formalno in ključno ocenjevalno vlogo. Strokovnjaki menijo, da takšne strukturne lastnosti supervizijskih odnosov neizogibno povzročijo razvoj močnih čustvenih reakcij na eni ali na obeh straneh (prav tam). Ko se dela dobro, supervizija nudi možnost, da se dela na odnosih. Odnosi se lahko koristno raziščejo, in to omogoča velik napredek – tudi v odnosih med kolegi. A vseeno je lahko včasih supervizijski odnos izvor bolečine za eno ali obe strani. Ladany, Hill, Corbett in Nutt (prav tam) so ugotovili, da je bil eden pogostejših razlogov za nerazkritje v superviziji slaba povezanost udeležencev in da je negativna reakcija na supervisorja najbolj pogost odziv v takih primerih. Ugotovitev ni presenetljiva, če upoštevamo strukturne lastnosti različnih statusov udeležencev v mnogo supervizijskih sestavih. V študiji Ladanya in sodelavcev (prav tam) so o večini nerazkritij razpravljali drugje, najraje z ljudmi s podobnim statusom.

Različnega statusa udeležencev, še posebej med procesom supervizije, ne moremo zanikati. A vendar lahko njegov vpliv omilimo s priznanjem njegovih možnih posledic in z debato, kako te vplive preprečiti. Pomembno se je zavedati tudi drugih grozečih razpok v odnosu, na primer trenutka, ko mora supervizor supervizantu posredovati negativno povratno informacijo. Takšne izkušnje so za supervizanta neprecenljive, in če jih dobro speljemo, lahko ustvarijo stabilno vzdušje upanja in zaupanja v odnosu, tako da gresta potem odprtost in dostopnost z roko v roki. Ker so začetki ključni za nadaljnji potek, je zelo pomembno, da smo previdni v procesu začetnih pogajanj in se zavedamo, da je spoštljiv odnos do supervizantov velik korak do vzpostavitve zaupnega ozračja v superviziji (prav tam).

Prepoznavanje čustev v superviziji

Supervizanti v procesu učenja težko dojamejo, da se supervizija lahko uporablja v namen 'obnavljanja'. Raziskave kažejo, da je skrivanje stvari pred supervizorjem precej utečena praksa (prav tam). Supervizorji bi običajno raje vedeli, kaj supervizanti zamolčijo, ter bolj pozitivno ocenjujejo odprtost v superviziji in proces učenja na napakah.

Supervizijska srečanja, ki imajo izdatnejšo obnavljalno vlogo, so lahko doživeta kot manj strukturirana (v primerjavi z drugimi). Včasih se začnejo tako, da supervizant sploh ne ve, kaj je problem, in supervizor pozorno sledi supervizantovemu zmedenemu podajanju slike, ki lahko vključuje bežno zavedanje, da mogoče nekaj ni v redu. Supervizor išče znake o tem, kaj se dogaja s supervizantom, in poskuša uporabiti svoje komunikacijske sposobnosti, da najde stik z njim (prav tam).

Supervizor mora biti sposoben razumeti pomen vseh vrst komunikacij – simbolično, neverbalno in verbalno. Ravno neverbalne oblike komunikacije o posamezniku včasih povedo več kakor verbalne, supervizanti včasih tako izražajo svoje vrednote, predsodke in stiske, ki jih ne znajo ali ne zmorejo izraziti v neposredni komunikaciji. Izražena čustva so zelo pomembna (Žorga, 2000).

Prepoznavanje čustev drugih je izredno kompleksen, večdimenzionalen proces, ki je v pretežni meri rezultat učenja.

Vključuje znanje o pomenu različnih situacij, gest, lastnih emocionalnih izrazov itd., ki si ga večinoma pridobimo z izkušnjami. Pri prepoznavanju emocij poleg znanja pogosto sodelujejo tudi zahtevnejše oblike mišljenja: ustvarjanje hipotez in njihovo preverjanje, sklepanje po analogiji, primerjava s preteklimi izkušnjami itd. (Lamovec, 1991: 294).

Če se supervizor in supervizanti 'nalezejo' emocije od superviziranega in jo tudi sami izražajo, se govori o empatiji. To se zgodi po navadi takrat, ko uvidijo smiselno povezavo emocije s situacijo. Če pa situacije ne opažajo enako kot supervizirani, emocionalni izrazi superviziranega v supervizorju in ali supervizantih navadno ne vzbudijo podobne emocije.

Če predvidevamo vedenje superviziranega ali njegovega klienta, pri čemer pa ni nujno, da zaznamo emocije, ki jih doživljata ali izražata, govorimo o intuiciji. Intuicijo lahko bistveno izboljšamo z ustreznim znanjem in vajo. Poleg teoretičnega poznavanja različnih struktur osebnosti je potrebno, da supervizor dobro pozna samega sebe, predvsem svoje obrambne reakcije in individualne posebnosti. Z vajo si lahko močno poveča sposobnost opažanja neverbalnih in drugih znakov emocij.

Dobro razvita empatija je predpogoj za dobro intuicijo. Empatija ne pomeni doživljanje emocije drugega, temveč doživljanje lastne emocije, ki je tej bolj ali manj podobna. O doživljanju drugega vedno sklepamo le posredno, s projekcijo, ki je lahko ustrezna ali neustrezna. Ustrezna projekcija je tista, pri kateri supervizor upošteva razlike med lastnim doživljanjem in doživljanjem superviziranega. Intuicija torej ne pomeni, da se postavimo v položaj superviziranega in razmišljamo o tem, kaj bi sami storili na njegovem mestu. Vključuje sposobnosti videti svet z očmi superviziranega, hkrati pa ohraniti lastno perspektivo (Lamovec, 1991).

Vpliv čustev na kognicijo

Pri superviziji gre za reflektiranje čustveno zelo intenzivnih izkušenj, zato se mi zdi razumevanje čustvenega dogajanja ter vpliv le-tega na mišljenje in učenje pomembno vedenje.

S pojmom kognicija označujemo višje spoznavne procese, ki jih uporabljamo pri mišljenju, odločanju in učenju, kot so zaznavanje, predstavljanje, presojanje, spomin in jezik. Ti procesi ljudem omogočajo razumevati svet, ki jih obdaja. Razumevanje lahko opredelimo kot sposobnost hkratnega povezovanja vseh relevantnih informacij o nekem fenomenu (Smrtnik Vitulić, 2004). Piaget (prav tam) je govoril o trojnem odnosu med čustvenimi in kognitivnimi procesi: neločljivost omenjenih procesov, funkcionalni paralelizem in stalna medsebojna interakcija.

Posameznik bo znotraj svojega poklica obračal pozornost na tiste stvari, ki so mu pomembne, o njih tudi bolj ali manj konstruktivno razmišljal, saj emocije organizem bodisi vzburijo ali pa ga paralizirajo. Šibke emocije spodbujajo in integrirajo miselne procese. Poveča se hitrost mišljenja, število idej, ustvarjalnost, iniciativnost, iznajdljivost itd. Vsebinsko, ki nas emocionalno pritegne, si hitreje in trajneje zapomnimo, zato je lahko učenje iz lastnih izkušenj izredno učinkovito.

O vplivu emocij na mišljenje in človekovo delovanje je razmišljalo veliko avtorjev. Za ilustracijo navajam nekaj razmišljanj, razmislek o njih pa nam lahko olajša razumevanje supervizantov in vodenje supervizije.

Clapared (v Lamovec, 1991) se sprašuje, čemu služijo čustva in emocije. Meni, da ne služijo ničemur, so neprilagojene in škodljive. Nastopijo ravno takrat, ko je prilagajanje že tako ovirano, da naredijo organizem povsem nesposoben za soočanje z okoljem. Pojem emocija uporablja v smislu emocionalnega šoka, ta pa je rezultat naglih sprememb v zunanji situaciji, ki je intenzivna in kratkotrajna ter poruši kognitivno delovanje. Predstavljajo regres, pomote vedenja. Če že imajo kakšno funkcijo, je to sproščanje, ki pomiri živčni sistem. Čim bolj je emocija podobna šoku, toliko bolj je neprilagojena.

Do regresa pripeljejo tudi nezadovoljene potrebe po sprejetju, spoštovanju in zadovoljivi odvisnosti. Nezadovoljene potrebe delavca lahko pripeljejo do iracionalnih (transfernih) reakcij. Pri teh gre za to, da človek v ljudi iz sedanjega življenja nezavedno in neadekvatno prenaša vzorce vedenja in čustvene reakcije iz svojega otroštva. Supervizor se mora zavedati, da čustveno obremenjujoče situacije pospešijo transferne procese, saj je takrat supervizant v

regresu. Supervizor bo lažje odigral svojo vlogo, če bo prepoznal in sprejel iracionalne (transferne) reakcije supervizanta. Menim, da je v takem primeru pomembno tudi, da se supervizor zaveda šoka in se odloči, kakšne vrste intervencij bo izbral, ter morda kot intervencijo uporabi celo krizno intervencijo.

Guillaume (prav tam) razlaga, da pod vplivom emocije že vnaprej postavimo sklep, potem pa selektivno izbiramo dokaze, da bi ga potrdili. Tako npr. ljubosumen človek zlahka najde razloge, ki potrjujejo njegova sumničenja. Vsakemu posebej morda ni kaj oporekati, celotna komunikacija pa je absurdna. Tak način sklepanja je Guillaume imenoval afektivna logika, kar pa ni najbolj ustrezno, saj označuje zmotno mišljenje, ki ga motivirajo emocije. V tem primeru menim, da je pomembno, da supervizor supervizanta sooča s protislovji, s povezavami, ki jih je supervizant naredil, da preverja povezave med dogodki in razmišljanji ter da spodbuja razmišljanja o alternativnih razlagah nekega dogodka.

V poklicih, kjer je 'orodje dela' odnos in kjer se izbira supervizija kot podporna metoda, neredko prihaja do emocionalne izčrpanosti. O posledicah emocionalne izčrpanosti je razmišljal Maslach (Tancig, 1999: 53). Meni, da je izgorevanje sindrom emocionalne izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšanja osebne uresničenosti ter samospoštovanja. Prva značilnost izgorevanja je občutek emocionalne utrujenosti. Oseba ima občutek, da ji je ostalo zelo malo tega, kar bi lahko dala drugim. To vodi v drugo stopnjo, tj. depersonalizacijo klienta, ki se kaže v umiku od dela z ljudmi, občutku alienacije in razvoju negativnih čustev do klientov. Pojavi se lahko tudi ciničen odnos do klientov in negativen odnos do samega sebe. V tretji stopnji oseba doživlja izgorevanje z občutkom, da je zelo malo dosegla. V nekaterih primerih je to celo res, v drugih pa negativna stališča vodijo v nesposobnost samoocene in evalvacije delovnih dosežkov. Izgorele osebe začnejo čutiti, da je vse, kar so naredile, brez vrednosti. To je tista točka, na kateri jih mnogo zapusti poklic in začne iskati delo, kjer se lahko izogonejo stikom z drugimi ljudmi.

Na vprašanje, zakaj loviti ravnotežje med razumskim in emocionalnim v supervizijskem procesu, sem delno odgovorila zgoraj. Res je, da je za doseg dolgoročnih ciljev treba zanemariti emocionalne vidike neposredne stvarnosti, vendar pa je tudi res, da je to v nekaterih primerih za organizem usodno. Vztrajanje na izključno

razumskih položajih vodi v nerazumnost. Mišljenje je namenjeno načrtovanju in je povezano z dolgoročnimi smisli, emocije pa so reakcije na neposredno stvarnost. Z razvojem civilizacije, ki je usmerjena v prihodnost, so se pojavile številne psihosomatske motnje, ki so rezultat neupoštevanja trenutnih zahtev organizma po sprostitvi (Lamovec, 1991). Supervizor naj bi se zavedal tega in tako dajal spodbude za vzpostavljanje distance, hkrati pa ne pretiraval s spodbujanjem preveč razumske pozicije.

Zagotavljanje podpore

Ali bo in kakšna bo podpora supervizorja supervizantu, je na eni strani odvisno od supervizorjevega znanja, stila dela in osebnostnih lastnosti, na drugi strani pa od supervizanta.

Stopnja negotovosti in s tem potreba po podpori ni odvisna samo od izkušenj in stopnje izobrazbe, ampak tudi od občutkov odgovornosti, ki jih ima vsak posameznik v odnosu do tistega, kar dela in s komer dela, svojega občutka varnosti, slike o sebi kot strokovnjaku in svoji strokovni identiteti. Gre za zelo kompleksno področje osebnostne strukture strokovnjaka, njegovega superega, njegove slike o sebi, za stopnjo samospoštovanja in v zvezi s tem pričakovanj od sebe (Janković, 2004).

Oseba z negativno samopodobo in z nizkimi pričakovanji ne bo močno trpela zaradi občutenja odgovornosti, ker tudi od sebe ne pričakuje veliko. To se bo zgodilo tistim, ki imajo močan superego in si postavljajo visoke zahteve. Te osebe imajo visoko stopnjo odgovornosti in pričakujejo od sebe, da bodo uspešne (prav tam).

Preveč močan superego strokovnega delavca pripelje do tega, da ima nerealno visoke zahteve, ki so mu jih starši vcepili v času procesa socializacije tako globoko in močno, da se jih nikakor ne more osvoboditi. Za primer Janković navaja učitelja, ki se bo izčrpaval do take mere, da to ne bo obremenjevalo samo njega, ampak tudi sodelavce in uporabnike. Pri tem bo ves čas nezadovoljen, ker je nemogoče biti popoln. Mučil ga bo občutek, da je slabo ocenil situacijo, izbral napačen pristop ali metodo, mučila ga bo slaba vest za tisto, kar bo naredili več kot dobro, dosledno, v skladu z novo paradigmo, pravili stroke ter v skladu z najvišjimi kriteriji etičnega

kodeksa. To je sicer bolje (razen če zaradi previsokih pričakovanj ne odnehajo), kot da je strokovnjak preveč samozavesten in se mu zdi, da je vse, kar dela, popolno, čeprav je realnost popolnoma drugačna.

Supervizija bi morala podpreti nadobudne strokovnjake v njihovem osebnem in strokovnem razvoju ter vzdrževanju osebnega ravnotežja v npr. etično spornih situacijah.

Supervizija in krizne intervencije

V tem delu me bo zanimal odnos med supervizijo in krizno intervencijo, kadar ima krizna intervencija vlogo podporne tehnike v supervizijskem procesu. Skupna lastnost obeh metod je, da obe zagotavljata podporo strokovnemu delavcu. Poraja se mi vprašanje, kaj naredi supervizor, ko supervizant predstavi primer, v katerem se zazna močna stiska ob predstavitvi problema. Ali je izpeljava supervizije takrat smiselna? Kako ravnati takrat?

Kriza nastane v trenutku, ko posameznikovi običajni mehanizmi za obvladovanje težav ne ustrezajo ali ne zadoščajo in oseba ne more rešiti problema, ki je zanj zelo pomemben. Takrat se zmede, ne ukrepa ustrezno in kriza se ne razreši, ampak poglobi (Tekavčič Grad, 1994).

Krizna intervencija (pomoč v stiski) je sklop postopkov pomoči, ki se po kriznem dogodku nudijo ljudem, da lažje prebrodijo, kar so doživeli. To predvsem pomeni nudenje podpore in pomoči za to, da oseba doseže avtonomijo in nadzor nad življenjem. S tem se zmanjša občutek nemoči (Arambašič, 2004).

Strateške točke krizne intervencije

Preobilica čustev, ki jih lahko zliva posameznik v stiski na tistega, ki nudi pomoč, in občutek, da mora takoj nekaj ukreniti, lahko upravičeno zmede. Takrat pomaga, da se terapevt spomni strateških točk intervencije v krizi (Tekavčič Grad, 1994):

1. Vzpostaviti odnos s človekom v krizi:
 - Sprejeti človeka, biti empatičen, topel in razumevajoč.
 - Potrditi, da je prav, ker je človek poiskal pomoč.
 - Povabiti k skupnemu reševanju stiske.

- Določiti stil sodelovanja med terapevtom in osebo v stiski (sodelujoč, bolj direktiven), ki je odvisen od stopnje stiske in sposobnosti sodelovanja.
2. Določiti in oceniti bistveni problem:
 - Izbrati in določiti najpomembnejši problem.
 - Biti čim bolj konkreten.
 - Osredotočiti se na *zdaj* in *kako*, ne pa na *takrat*.
 3. Ugotoviti čustva človeka v stiski:
 - Ugotoviti, katera so prevladujoča posameznikova čustva, in jih sprejeti.
 - Potrditi, da je upravičen do takih čustev.
 - Ugotoviti posledice čustev.
 - Zmanjšati tesnoba.
 - Zmanjšati zanikanje in krivdo.
 4. Ugotoviti pretekle uspešne mehanizme reševanja kriz:
 - Ugotoviti posameznikov stil reševanja problemov.
 - Raziskati, kako lahko posameznik svoje pretekle izkušnje prenese na sedanji problem.
 - Ugotoviti zunanje vire pomoči.
 - Izogniti se že preizkušenim neuspešnim rešitvam.
 5. Raziskati možnosti in razviti akcijski načrt:
 - Spodbujati, da oseba sama išče možnosti rešitve.
 - Ugotoviti, kaj občuti ob posameznih predlaganih rešitvah.
 - Sprejeti skupno odločitev za določen načrt.
 - Vaditi v pogovoru, kako bo izpeljal načrt.
 - Spodbujati 'prve' korake.

Podobnosti med supervizijo in krizno intervencijo

Arambašič (2004) in Klemenčič (2005) navajata naslednje podobnosti med supervizijo in krizno intervencijo:

- Podporna metoda (ker omogočata refleksijo misli, čustev, čutenj,

izkušenj). Pri superviziji kontinuirano izboljšuje profesionalno kompetentnost, v kriznih intervencijah pa olajša prenašanje psihičnega stanja krize.

- Tesen odnos med supervizorjem in supervizantom ter svetovalcem in klientom. Supervizant/klient ima v procesu občutek, da ga supervizor/svetovalec razume, da mu nudi podporo in da mu je pomemben.
- Jasno izdelan koncept metod.
- Skupinska izvedba (možna tudi individualna).
- Metodi temeljita na aktivni udeležbi udeležencev.
- Prostovoljna udeležba.
- Pojav izredno močnih emocij. V procesu krizne intervencije je to pravilo, medtem ko se lahko enako pričakuje v procesu supervizijskega srečanja, kajti soočenja z lastno težavo pri delu s klientom supervizantu praviloma ni lahko sprejeti.

Razlike med supervizijo in krizno intervencijo

Arambašič (2004) in Klemenčičeva (2005) navajata naslednje razlike med supervizijo in krizno intervencijo:

- **Cilj.** Pri superviziji je to povečanje profesionalne kompetentnosti, pri kriznih intervencijah pa je to eventualno posredni cilj. Osnovni cilj krizne intervencije je nuditi podporo po dogodku, ki je povzročil krizo, tako da skušamo ublažiti trenutno stanje, preprečiti težje posledice in pomagati, da se oseba vrne v svoje normalno delovanje.
- **Kontinuiranost srečanj.** Eden od pomembnih pogojev za učinkovito supervizijo je rednost srečanj. Bolj pomembno od pogostosti srečanj je to, da so redna, saj to daje udeležencem občutek varnosti. Krizne intervencije so organizirane posamezno, po potrebi. To je v protislovju s tem, kar je bilo povedano glede občutka varnosti pri superviziji.
- **Trajanje srečanja.** Čas trajanja supervizije je določen vnaprej. Trajanje razgovora v krizni intervenciji ni vnaprej določeno.
- **Prioritetna znanja.** Supervizor naj bi imel po mnenju nekaterih avtorjev izkušnje oz. poznavanje dela posameznikov, ki so

vključeni v supervizijo. Izvajalec krizne intervencije pa naj bi dobro poznal tematiko akutne travmatične stresne reakcije in kroničnega posttravmatičnega stresnega sindroma (Klemenčič, 2005).

- **Stopnja aktivnosti supervizanta/klienta.** Pomemben element, ki naj bi ga pomoč v stiski vsebovala, je predajanje človeka v krizi. To pomeni skrajno zaupanje in predajanje osebe v krizi tistemu, ki mu nudi pomoč in ki mora biti v začetku reševanja stiske aktivnejši partner. To pa ne pomeni, da je oseba v stiski lahko pasivna, k čemur so ljudje v stiski marsikdaj nagnjeni (Tekavčič Grad, 1994). Pri superviziji se od supervizantov zahteva večja mera aktivnosti.
- **Odgovornost za klienta.** Pri superviziji je supervizant odgovoren za klienta, in ne supervizor (izjema je administrativna supervizija). Pri kriznih intervencijah pa večji del odgovornosti pripada strokovnjaku, saj dela z osebo v stiski, glavna lastnost stanja stiske pa je oslABLJENO kognitivno funkcioniranje. Ob tem, ko so jo preplavile močne emocije, je jasno, da oseba v stiski začasno ni sposobna kakovostnih odločitev, tj. prevzeti popolne odgovornosti za posledice svojih dejanj (pogosto niti za svoje postopke ne). Ta predpostavka postavlja strokovnjaka, ki nudi krizno intervencijo, v zelo zahteven položaj, ker dajanje nasveta osebi v krizi o tem, kaj naj (ne) naredi, pomeni tudi prevzemanje dela odgovornosti za možne posledice. Pomembno je, da se ve, da je prevzemanje odgovornosti začasno. V nasprotnem primeru taka pomoč žrtev oslabi, in ne okrepi.
- **Posrednost oz. neposrednost dela s klientom.** Iz zgornje alineje o odgovornosti je razvidno, da supervizor ne dela neposredno s klientom, spoznava ga le posredno – prek supervizanta. Supervizor samo posredno pomaga tudi klientu, v krizni intervenciji pa strokovnjak dela neposredno s klientom.
- **Določanje vsebine pogovora oz. srečanja.** Pri superviziji supervizant določa vsebino, saj je on tisti, ki ima težavo. Supervizor ima nalogo, da vsebino razgovora sprejme. Samo v določenih okoliščinah vsebino pogovora predlaga supervizor: ko opazi nesoglasja med člani skupine ali ko opazi, da je supervizant zaradi nečesa vidno razburjen in vzrok temu ni jasen. V nasprotju s tem vsebino pogovora med krizno intervencijo vedno določajo

okoliščine, zaradi katerih je prišlo do kriznega dogodka. To je ena od bistvenih značilnosti kriznih intervencij – vsebino določa izključno tisto, kar se je zgodilo, in posledice tega dogodka, ne pa možne predhodne težave, ki so jih udeleženci imeli v svojem osebnem in profesionalnem življenju.

- **Vsebina dela.** Vsebina supervizije je odvisna od dela, ki ga supervizant opravlja, posredno tudi od tega, kako to delo nanj vpliva. V superviziji je govora o tem, kakšen vpliv ima supervizantova kontinuirana dejavnost nanj kot strokovnjaka in človeka. Vsebina dela v okviru kriznih intervencij je primarno usmerjena na psihično stanje žrtve. Normalno je, da kriza ovira opravljanje klientovega dela, vendar to ni primarna vsebina pogovora, o tem se praviloma pogovarja na koncu pogovora ali na začetku drugega srečanja. Žrtev mora vedeti, da je na prvem mestu pogovora ona sama, tj. njena osebna reakcija, in da bodo vsebine, ki se tičejo (ne)uspešnosti opravljanja dela, prišle na vrsto pozneje.
- **Način dela.** Supervizija je bolj raziskovanje supervizorja in supervizanta kot poučevanje supervizanta s strani supervizorja. Poučevanje je lahko le občasno prisotno in ob tem je pomembno, da oba, supervizor in supervizant, vesta, da gre za poučevanje (in ne za supervizijo). Pri krizni intervenciji pa je poučevanje pomemben del. Z njim se doseže nekaj pomembnih ciljev: normalizacija stanja po kriznem dogodku, poučevanje o (ne)želenih aktivnostih, tj. o tistih, ki otežujejo ali olajšajo rehabilitacijo. Poleg tega je pri superviziji poučevanje bolj posredno in časovno zelo omejeno, medtem ko je pri krizni intervenciji povsem neposredno in zaseda pomemben del intervencije.

Krizna intervencija kot tehnika v supervizijskem procesu

V tem delu prispevka me zanima, ali je vsak korak supervizije vztrajanje na profesionalnem razvoju in ali je lahko ta v nekem trenutku supervizije zasenčen ali celo pozabljen (z namenom, da vzpostavi psihično ravnotežje in da se bo supervizant pozneje

lažje vrnil na primarni cilj). Ker nudenje podpore v smislu razbremenjevanja superviziranega lahko pomeni stati na eni točki v kontekstu razvoja, se pojavi dilema, kako supervizorji ocenijo, da dani trenutek ni primeren za iti naprej proti cilju. Kako ravnati, ko na supervizijo pride supervizant, ki je v psihični stiski?

Glede na to, da je za uspeh supervizije pomembno, da supervizant dobro kognitivno funkcionira, je jasno, da je, ko je supervizant v psihičnem stanju krize (kar pomeni, da kognitivno ne funkcionira najbolje), potrebno med supervizijo izvesti krizno intervencijo. Taka potreba se pojavi npr. zaradi različnih situacij groženj ali napada, ki jim je bil supervizant izpostavljen. Delavci na področju socialnega skrbstva so izpostavljeni različnim tragičnim dogodkom, ki jih posredno ali neposredno ogrožajo, ali pa gre za tragedije klientov.

Spodaj navajam nekaj primerov (Arambašič, 2004):

Težava s krizno intervencijo v supervizijskem procesu izhaja iz dejstva, da supervizor najpogosteje ne bo vedel, da je supervizant doživel kakšen krizni dogodek, dokler tega sam ne pove oziroma dokler to ne postane jasno v procesu supervizije. V prvem primeru je stvar nekoliko preprostejša – če supervizant takoj na začetku pove, da je doživel tragičen dogodek, se lahko supervizor odloči, da bo izvedel razgovor v okviru krizne intervencije.

Tako je na primer članica neke supervizijske skupine na začetku supervizijskega srečanja povedala, da se je otrok iz njene ustanove utopil. Razložila je, da jo je ta dogodek prizadel. Supervizantka je uporabila enega izmed postopkov, ki se ga uporablja v kriznih intervencijah, in šla skozi sedem faz pogovora, ki so del tega postopka. Po pogovoru se je supervizantka počutila bolje in mirneje.

Po takem pogovoru se včasih zgodi, da s supervizijo ne bo mogoče nadaljevati, še posebej ne, če so člani supervizijske skupine po slišanjem zelo prizadeti. Pogovori o tragičnem dogodku namreč lahko vznemirijo in obstaja verjetnost, da supervizant po tem ne bo sposoben preiti na supervizijo svojega dela.

Možno je tudi, da supervizant na začetku ne omeni, da je šlo za npr. nasilje do njega. Lahko se torej zgodi, da v času supervizijskega srečanja pride na dan to, da je klient supervizanta napadel in da govorjenje o tem v njem sproži psihično reakcijo, podobno tistim, ki jih ima človek v stanju psihične krize. Takrat je supervizorjeva

naloga, da supervizijo prekine in supervizantu predlaga razgovor, kakršen je v navadi v krizni intervenciji.

Neizvajanje krizne intervencije med supervizijo, kadar za to obstajajo indikacije, ima lahko negativne posledice. Najpomembneje je to, da bo imel supervizant občutek, da supervizor ne vidi dejstva, da je on v stanju krize. To lahko podkrepi sporočila, ki jih supervizant (na žalost) dobiva od svoje okolice: ni dobro, da se on kot strokovnjak počuti tako, to ni normalno, saj se morajo strokovnjaki znati kontrolirati in upreti takim stanjem ... Poleg tega supervizor s takšnim ravnanjem modelira obnašanje izmikanja pogovoru o tragičnih dogodkih in njihovih posledicah, ki ga bo supervizant prenesel v svoje delo s klientom. Posledica je lahko tudi občutek izgube varnega prostora.

Avtorica Arambašičeva se sprašuje, zakaj se dogaja, da supervizor ne izvede krizne intervencije. Meni, da se to dogaja na eni strani zato, ker supervizor ne prepozna indikacij za izvedbo kriznih intervencij, ne prepozna torej, da je supervizant osebno v stanju psihične krize. Možen razlog je tudi, da supervizor ni izobražen za izvedbo krizne intervencije (oziroma da strokovnjaki, ki so izobraženi za izvedbo, ne vodijo supervizije). Naslednji razlog je neznanje, napačno prepričanje oziroma strah, da bo razgovor o tragediji še poslabšal supervizantovo stanje (in to trajno). Avtorica meni, da je najnevarnejši razlog napačno prepričanje, da supervizanta strokovnjaka krizne situacije v njegovem delu ne bi smele pripeljati do kriznega stanja. Tako prepričanje, meni avtorica, je prava iluzija, saj predpostavlja, da so svetovalci nadljudje, ki se, zahvaljujoč svojemu strokovnemu oklepu, lahko obranijo grožnje, ki visi nad njihovim in tujim življenjem; da jih grožnja lahko pusti 'nedotaknjene'. Dokler smo na področju iluzij, porabljammo energijo za neobstoječe, namesto da energijo usmerimo v tisto, kar je mogoče doseči (Arambašič, 2004).

Iz opisanih primerov je razvidno, da se lahko tudi na superviziji zgodi, da bo treba izpeljati drugačno strukturo procesa, kot jo narekuje supervizija, npr. krizno intervencijo. Kaj bo v tem primeru storil supervizor, ali bo sam nudil pomoč ali pa bo supervizanta usmeril v drugo obliko pomoči, je verjetno odvisno od njegovega znanja in izkušenj.

Sklep

Supervizijska skupina stimulira mentalne dosežke in spodbuja kognitivne spremembe, vendar to ni dovolj za uspešno delovanje skupine. Napačno je sklepati, da odrasli v učnih situacijah ne potrebujejo podpore skupine ali občutljivih odnosov z supervizorjem. Psihološka varnost je torej temeljni pogoj tudi za učenje odraslega človeka. Podporna vloga supervizije je v veliki meri usmerjena v spoznavanje osebnostnih značilnosti in usklajevanje le-teh z zahtevami dela. Tako deluje tudi preventivno pred izgorevanjem, na drugi strani pa deluje tako, da se posameznik lahko razbremeni napetosti in se ga, kadar gre za porušeno kognitivno delovanje, lahko ob ustrezni usposobljenosti supervizorja vodi skozi krizno intervencijo.

Supervizija ustvarja pogoje za reflektiranje, ta pa omogoči predelavo emocij, prepoznavanje osebnostnih lastnosti in obrambnih mehanizmov. Vse to vodi v bolj učinkovito vedenje ter preventivo pred psihosomatskimi boleznimi in izgorevanjem.

Če je bilo v procesu supervizije vzpostavljeno ustrezno ozračje zaupanja, bo supervizant izrazil svoje frustracije in razočaranja. Zato je pomembno vedeti, da dober začetek supervizije postavi temelje za razvoj zaupanja, kar sčasoma omogoči odprtost in tveganje v odgovorih in dejanjih supervizantov. V splošnem je spoštljiv odnos supervizorja do supervizantov in supervizantov med seboj velik korak do vzpostavitve zaupnega ozračja v superviziji. Vendar to pogosto ni dovolj in zavedati se je treba, da je razvoj zaupanja trajen, stalno razvijajoč se proces.

Za konec še Sartrove misli: *»Emocija je v nekem smislu magično vedenje.«* Zavest, ki je novi svet konstruirala, tega hkrati tudi doživlja. V emocionalnem doživljanju zavest ukinja ali uspava samo sebe, kar se zgodi s pomočjo telesnih sprememb. Je žrtev lastnih pasti in preslepi samo sebe, vendar se tega ne zaveda. Ker doživlja novi videz sveta in ker vanj verjame, je ujeta v lastno verovanje. Ujetosti ne doživlja v sebi, temveč jo projicira na objekte. Osvobodi jo lahko le refleksija ali popolna ukinitve vznemirljive situacije. Ko z refleksijo dojamemo emocijo kot tvorca magičnega sveta, preidemo od trditve: *»Jezem sem, ker je svet sovražen«* na racionalno trditev: *»Ker sem jezen, se mi zdi svet sovražen.«* (Lamovec, 1991: 131.)

Literatura

Arambašić, L. (2004). Supervizija i krizne intervencije. V M. Ajduković in L. Cajvert (ur.), *Supervizija u psihosocialnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, Sveučilište u Zagrebu.

Jankovič, J. (2004). Supervizija posebnih psihosocialnih programov – osebna perspektiva. V M. Ajduković in L. Cajvert, (ur.), *Supervizija u psihosocialnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, Sveučilište u Zagrebu.

Klemenčič M. (2005). Primerjalna analiza supervizije, moderacije in debriefinga kot suportivnih metod pri strokovnem delu. *Socialna pedagogika*, 9 (1), 1–20.

Kobolt, A., in Žorga, S. (2000). *Supervizija – proces razvoja in učenja v poklicu*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Lamovec, T. (1991). *Emocije*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, oddelek za psihologijo.

Tancig, S. (1999). Supervizija – metoda soočanja s stresom in metoda razvoja človekovih potencialov. *Defectologica slovenica*, 7 (2), 52–56.

Tekavčič Grad O. (1994). Kriza in intervencija v krizi. *Pomoč človeku v stiski*. Ljubljana: Litterapicta.

Scaife, J., Inskipp F., Proctor B., Scaife, J., in Walsh S. (2001). *Supervision in the Mental Health Professions*. Philadelphia: Brunner – Routledge.

Smrtnik Vitulič, H. (2004). *Čustva in razvoj čustev*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Žorga, S. (2000). Supervisor kot ključni dejavnik pri oblikovanju supervizijskega odnosa. *Socialna pedagogika*, 4 (3), 219–236.

Strokovni članek, prejet januarja 2008.