**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О ЕКСТЕРНОЈ СУПЕРВИЗИЈИ РЕПУБЛИЧКОГ ЗАВОДА ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ СА СУПЕРВИЗОРИМА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА 2019. ГОДИНУ**

**УВОД**

 Републички завод за социјалну заштиту (РЗСЗ), у складу са нормативним актима[[1]](#footnote-1) и планом рада, реализује континуирану супервизијску подршку супервизорима из 125 центара за социјални рад (ЦСР) у Србији, осим ЦСР из Војводине, са којима ради Покрајински завод за социјалну заштиту. ЦСР су територијално организовани у 11 група. Са сваком групом се реализује супервизијска подршка три до четири пута годишње. Подршку спроводе саветници социјалне заштите из одељења за процену стручног рада и супервизију. За сваку групу су задужена два саветника из РЗСЗ.

Приликом израде годишњег програма рада РЗСЗ користи информације добијене из сопствених ресурса (извештаја, анализа и истраживања), као и од осталих актера који се баве функционисањем система социјалне заштите. Током 2018.године се показало да постоји потреба за унапређењем компетенција стручњака у ЦСР, у области **насиља у породици**, како би се умањио број пропуста у стручном раду на случајевима насиља у породици и над децом, а екстерна супервизија представља један од механизама на овом пољу. Такође су потребу за ојачавањем капацитета ЦСР за поступање у случајевима насиља у породици и над децом препознали и надлежно министарство у оквиру вршења послова породично правне заштите и канцеларија Заштитника грађана.

Резултати досадашњих истраживања показују да радници ЦСР препознају вредност интерне супервизије, али сматрају да је процес супервизије потребно модификовати, од доминантно административне ка едукативној и подржавајућој[[2]](#footnote-2).

 Саветници РЗСЗ пружају екстерну подршку супервизорима, оснажују их за доношење одлука заснованих на стручном знању и подстичу процес унапређења културе учења у ЦСР на следећи начин:

* Подршка супервизорима у 2019. години, организована је у три циклуса, а намењена је супервизорима свих центара за социјални рад (изузев Војводине), који су организовани у 11 група, по регионалном принципу. У 2019. години саветници РЗСЗ су одржали 28 супервизијских састанака.
* Сваки састанак подршке се одвија кроз рад на **супервизијском питању на тему насиља у породици**, по дефинисаној процедури, као групна супервизија, а око конкретног приказа случаја.
* Након сваког супервизијског састанка, саветници РЗСЗ сумирају најважније налазе, ставове, закључке, одговоре на питања, на одређене теме, у форми погодној за учење, пренос и размену знања и вештина свих супервизора и водитеља случаја, и тако подстичу пренос знања и промишљање о сопственој пракси код професионалаца.
* Извештаји са најважнијим закључцима са састанака се објављују на сајту РЗСЗ
* Супервизори би требало да научено пренесу својим водитељима случаја тако да се очекује трансфер знања на много више учесника, односно стручних радника у раду са проблематиком насиља у породици.

Сврха, овако конципиране групне супервизије, је да помогне члановима групе да сагледају и интегришу све чиниоце који утичу на њихов професионални рад и на тај начин развију нове и оснаже постојеће личне и професионалне компетенције: знања, ставове и активности на нивоу процеса и на нивоу резултата.

Рад у групи доприноси овом циљу тиме што омогућава интеракцију међу члановима групе кроз размену искустава, размену знања, критичко промишљање и узајамну подршку. Процес групне супервизије треба да резултира и усаглашавањем стручних приступа унутар свих ЦСР, с једне и вредности, ставова и кодекса праксе, с друге стране, а све у циљу обезбеђења квалитетнијих услуга у заштити најбољих интереса корисника.

 Током рада на супервизијским питањима, са супервизорима су прорађене и демонстриране различите методе и технике, као што су: рад у малим групама, ПП презентације на унапред договорене теме, Еко мапа, технике у припреми Породичне конференције, конференције случаја, а члановима група су достављани различити едукативни материјали, документи и инструменти.

**ИСХОДИ СТРУЧНЕ ПОДРШКЕ**

**Најчешће теме у приказима случаја из ЦСР су:**

* конфликтни односи у породици са насиљем
* пријаве насиља у поступцима поверавања малолетне деце
* заштита деце – деца као сведоци насиља и деца као жртве наразрешених партнерских односа
* континуирано испољавање и размена насиља међу партнерима и члановима породице (наизменично смењивање корисника ЦСР у улогама жртве и починиоца)
* формирање и функционисање стручног тима
* пријаве за насиље и сарадња са полицијом, тужилаштвом, судом
* поступање ЦСР у ситуацијама када Суд и ОЈТ не уважавају мишљење органа старатељства са предлогом мера које се сматрају најцелисходнијим
* проблеми у сарадњи са институцијама система
* функционисање група за координацију
* мере и услуге из надлежности ЦСР у односу на проблем насиља
* проблеми несарадње жртве/корисника са ЦСР
* поступања ЦСР у случајевима у којима изрицане мере, па чак и затворске, не доводе до позитивне промене
* малолетни починиоци насиља у породици
* предузимање мера и активности и доношења одлука у случајевима пријава за вршњачко насиље
* процена најбољег интерса деце у свим случајевима
* eтичке дилеме : процена и давање мишљења у ситуацијама када су ставови чланова стручног тима подељени и када постоје двојни или вишеструки односи са корисником-

**Најважнији закључци групне супервизије/ научене лекције:**

* Поступање ЦСР у случајевима насиља се заснива на обавезности поштовања примене Посебног протокола о заштити од насиља у породици и партнерским односима, јер обухвата комплетну процедуру поступања ЦСР, али и осталих нормативних аката: Породичног закона, Кривичног закона, Закона о спречавању насиља, Правилника о организацији, нормативима и стандардима стручног рада у центрима за социјални рад;
* Укључивање интерног тима у раду са жртвама насиља у породици је обавеза ЦСР. Формирање тима се мора брижљиво планирати у свим ситуацијама. Без обзира да ли је формирање тима обавезујуће или је тим потребан водитељу да ојача његову позицију пред корисницима, или за унапређење рада са корисницима, водитељ случаја мора тачно да зна шта очекује од тима, или сваког члана тима и да управља процесом тимског рада. Водитељ случаја треба да преузме одговорност за сопствене процене и одлуке, посебно у ситуацији када релације између стручних радника и корисника ометају рад (нпр. водитељ формира тим јер му треба подршка са несарадљивим корисницима, а чланови тима се „поделе“ на супротстављене таборе).
* ЦСР има обавезу активног учешћа у Групи за координацију и сарадњу са јасно дефинисаним улогама и одговорностима у раду са жртвама.
* Безбедност жртава може бити угрожена уколико се не уради свеобухватна и правовремна процена ризика. Потребно је поступати пажљиво када је реч о утврђивању чињеница које указују на насиље, са фокусом на интензитет, хроницитет и учесталост насиља и предузете мере, као и ризике на личном, породичном и социјалном нивоу које утичу на насиље;
* У случајевима партнерског насиља треба имати у виду да су деца које живе у породици у којој се дешава насиље, такође жртве. Зато је у поступањима у случајевима насиља у породици, одмах на почетку рада, веома важно дефинисати ко је жртва, односно ко су све жртве;
* Најбољи интерес детета мора да буде фокус рада ЦСР. У процени најбољег интереса детета, професионалац мора да обави сложену и продубљену процену, а у дефинисању најбољег интереса мора да се руководи свим индивидуалним специфичностима детета, његовим личним карактеристикама, затим позицијом у породици, функционисањем породице и родитеља као и функционисањем у заједници и вршњачким односима;
* У процени насиља у породици, посебно у случају сложених породичних односа, неопходно је урадити и сложену процену динамике породичних односа. Квалитетна и потпуна процена из домена одговорности центра за социјални рад је услов без кога не може бити ефективног и ефикасног поступања;
* Такође, ЦСР мора да обави сложену и продубљену процену квалитета родитељства оба родитеља: зрелост родитеља, улоге у породици у којој дете живи, које су снаге детета и како их породица развија и да све анализира са становишта индикатора сигурности и безбедности детета.
* Одраслим жртвама насиља треба пружити подршку, али, без обзира што су претрпели насиље у породици, не може им се отписати одговорност на плану родитељских обавеза и одговорности, дужност им је да штите права и интересе малолетног детета и за то их је потребно оснаживати
* Потребно је да ЦСР сачињава различите врсте планова, са конкретним задацима за све актере, укључујући и планове безбедности. Планови могу послужити и као интервенција у односу на планиране промене, али и као инструмент у постављању граница и улога и одговорности свих актера у раду на проблему. Препознат је значај рада на снагама: личним, породичним и социјалним са корисницима и постављање реалних циљева у планирању активности. За реализацију планова и одвијање планираних активности значајна је примена адекватних интервенција од стране водитеља случаја и чланова тима и рад на снагама са корисницима.
* У ситуацијама у којима се не остварује потребна сарадња са родитељима, на располагању ЦСР су мере: корективни надзор; покретање поступка извршења предложеног модела виђања по службеној дужности; покретање поступка за заштиту права детета.
* ЦСР има могућност и да организује конференцију случаја као интервенцију која би омогућила да се постигне усаглашавање око активности и повећа одговорност за преузете обавезе из плана заштите. Такође, ЦСР може користити и Групе за координацију у раду на насиљу и раду са породицом, као „интервенцију“ (нпр. да тражи да се за несарадљивог корисника који има проблема са менталним здрављем позове психијатар на састанак Групе);
* Сви запослени у ЦСР треба да се придржавају етичких принципа у раду и потребно је да периодично разматрају етичке дилеме на нивоу колегијума и свих запослених.

**Најчешћи изазови са којима се суочавају запослени у ЦСР у поступању у случајевима насиља у породици и над децом:**

* **Рад ЦСР на подршци (заступање, усмеравање, саветовање) жртви у дужем периоду, према плану заштите.** Запослени у ЦСР износе да немају довољно времена за рад, припрему за рад на предмету, нити прилагођен организациони контекст за овако сложене послове. Преоптерећени су различитим пословима и великим бројем случаја. Недостају им и вештине и знања као и услуге у заједници за психотерапијски рад са жртвама и психосоцијални третман починилаца насиља.
* **Психосоцијални рад са починиоцем насиља из домена ЦСР, према плану ЦСР.** Услуге за рад са починиоцима су неодрживе и недоступне већини ЦСР, а рад са починиоцима у оквиру ЦСР је тешко организовати, услед ослабљених ресурса у ЦСР (недовољан број запослених, недовољно специјализованих и сензибилисаних професионалаца за ову област и др., а све ово у контексту одредби Истамбулске конвенције, по којој иста, особа у ЦСР не може радити и са жртвом и са починиоцем).
* **Фокусирање на потребе и права детета у свим поступцима насиља у породици.** Супервизори препознају да: *„у раду са тешким породицама, професионалци се често усмере на одрасле, а дете некако буде у другом плану, иако у ствари, када је дете у фокусу, све је јасније и делује да можемо бити ефикаснији“.*
* **Предузимање мера из надлежности ЦСР за заштиту жртве насиља:** *„Када је у питању физичко насиље и насиље над децом и када жртва сарађује, ЦСР има јасну представу шта треба да ради и мере из домена ЦСР могу да буду ефикасне. Међутим недостају јасне инструкције, попут оне која постоји за поступке извршења[[3]](#footnote-3). Неопходна је инструкција за поступања ЦСР када пунолетна, пословно способна особа, која трпи могуће психолошко злостављање, одбија сарадњу и тиме онемогућава валидну процену и релевантно поступање“.*

Група супервизора наглашава и „унутрашњи проблем“ у ЦСР, као што је тешко успостављање сарадње са правницима и спремност да се ангажују у сложеним, поступцима, те да различити правници различито тумаче могућности поступања ЦСР.

Такође, када је у питању предузмање мера из надлежности ЦСР супервизори износе низ приказа случаја, у којима се чланови породице наизменично смењују у улогама жртве и починиоца, а онда и дилеме око поступања.

* **Потребна је стручна подршка ЦСР у доношењу правовремених одлука, заснованих на процени, са јасним временским оквиром за поступање и реализацију планова.** Обзиром да је насиље у породици веома сложен друштвени проблем, а пред ЦСР се постављају бројне и веома захтевне обавезе, запослени у ЦСР истичу да су им потребне различите врсте подршки: стручни скупови, обуке, препоруке, упутства, водичи, скале процене, структуирани упитници за процену ризика,за интервју са дететом, екстерна супервизија.

Неопходно је уједначавање рада јер се разликује рад од ЦСР до ЦСР, али и од водитеља до водитеља у једном центру, што запослени у ЦСР доводе у везу са одсуством јасно дефинисаног базичног приступа раду на проблему насиља, који обавезује све, а на основу којег се онда могу надограђивати посебна експертска знања у процени и модулирању и креативном приступу у реаговању, односно плановима услуга, мерама и поступцима који се предузимају.

* **Неопходно је оснаживање ЦСР за успостављање активне сарадње са партнерима у локалној заједници.** ЦСРнаводе даимају протоколе, споразума, договоре са партнерима у локалној заједници, међутим они често нису функционални, већ више декларативне природе.Неки ЦСР сами израђују индивидуалне планове заштите за жртве насиља, а остали чланови координационог тела не преузимају задатке из својих домена.ЦСР нису довољно присутни ни у локалним медијима, повлаче се, понашају субмисивно, односно недостаје позитивна промоција.
* **Успостављање заједничких индикатора за препознавање насиља у породици са партнерима у заједници.** У пракси се разликују подаци, односно тумачења, процене и закључци између ЦСР и других система (полиције и тужилаштва).Неки ЦСР извештавају да постоји пуно тешкоћа у сарадњи са судовима, када је у питању насиље у породици, од тога да судови не прихватају предлоге ЦСР, до тога да „преслишавају“ ЦСР, што говори и о потребним знањима у ЦСР за валидно покретање правних поступака. Понекад, судови заступају мишљење да „ЦСР не може без материјалних доказа да покреће поступке“. Оно што је ризик у оваквим ситуацијама је да овакве ситуације најчешће воде погоршању стања у породици, а неретко се и жртва и насилник окрену против ЦСР и воде судске поступке против ЦСР“.

ЦСР немају јасно дефинисану улогу и одговорност у односу на покретање кривичних поступака: да ли треба да их покрећу или само обавештавају суд/тужилаштво. И то је потребно дефинисати.

* **Искуства из различитих средина са Групама за координацију (Група) су веома различита,** а пре свега зависно од става тужиоца: од тога да ЦСР има снажну подршку од стране тужиоца, до тога да се ради веома формализовано и да ЦСР није уважен. Неке Групе немају редовне састанке чланова овог тела или нису прецизно дефинисана лица за контакт на дневном нивоу што онемогућава успешну размену информација са другим члановима групе за координацију. Неки ЦСР се и након доношења новог Закона о спречавању насиља, често осећају као једина, увек и за све одговорна институција када је реч о насиљу у породици. Такође, у неким ЦСР не постоји пракса редовних састанака и размене информација представника ЦСР у Групи и осталих стручних радника у ЦСР.

Треба напоменути да подзаконски прописи предвиђени Законом о спречавању насиља у породици нису донети у законском року[[4]](#footnote-4), посебно **начин размењивања обавештења и података[[5]](#footnote-5)** између лица одређених за везу, а није донет ни **правилник о сарадњи[[6]](#footnote-6), којим се ближе уређују међусобна права**.

Евиденције[[7]](#footnote-7) полицијских управа, основних судова, основних јавних тужилаштава и центара за социјални рад требало би да се воде у електронском облику и требало би да чине **Централну евиденцију** о случајевима насиља у породици коју води Републичко јавно тужилаштво

**ЗАКЉУЧНИ СТАВОВИ СУПЕРВИЗОРА О ПРОБЛЕМИМА ИНТЕРНЕ СУПЕРВИЗИЈЕ У ПОСТУПАЊУ ЦСР У НАСИЉУ У ПОРОДИЦИ**

* Водитељ случаја и супервизор у ЦСР стално морају да раде на себи и да имају време и простор за учење и размену.
* Супервизор има функцију да свог водитеља у раду води кроз процес у односу на: фокусирање пре свега на дете; реалистично постављање циљева рада; доношење одлука које су ефективне и које јасно разликују одговорност водитеља од одговорности чланова породице; да даје подршку и позитиван фидбек у свим ситуацијама постојања отпора, било код корисника, било код сарадничких институција.
* Супервизор треба да препозна тежину случаја за водитеља, да препозна његова доживљавања и буде подршка у превазилажењу стресних доживљавања, побрине се за подршку осећању сигурности и безбедности водитеља (психолошка и морална сигурност) и у личном раду са водитељем и у организацији. Ситуација да је водитељ истовремено и супервизор сугерише потребу постојања уређене екстерне супервизије.
* Супервизори издвајају као значајно структуирање рада на проблему кроз групни супервизијски рад: групни рад чини да слика буде јаснија, да се „ствари“ боље посложе, да се проблем јасније види и препознају целисходност за примену групног рада у својим колективима.
* Постоји несигурност код појединих супервизора да ли могу да раде са водитељем случаја на структуиран и системски начин, када се водитељ у раду „заглави“; колико имају времена и др.
* Супервизори препознају да они као професионалци знају много, што је и рад ових група показао, а да то себи ретко кажу; и веома мало раде на свом угледу и угледу професије. Уз то, промоција, па и позитивна је ограничена поступком за добијање сагласности од ПР службе надлежног министраства.
* Супервизори освешћују да је чест случај да се у раду са тешким породицама, професионалци усмере на одрасле, а дете некако остане у другом плану, иако када је дете у фокусу, све бива јасније. Истичу да је трагање за најбољим интересом детета, као што је демонстрирано у групном раду, систематично и значајно за позитиван исход рада, а да не треба тражити идеално, нити идеалну промену.
* Супервизор, треба да обезбеди да се обави разговор са чланом тима који је имао лични однос са корисником и упозори га на ризике код доношења одлука у ситуацијама када постоје двојни или вишеструки односи са корисником[[8]](#footnote-8)
* Због етичких дилема и питања, рад на случају захтева посебну пажњу и посвећеност стручних радника ЦСР. Наиме, етички стандарди захтевају од стручних радника већи степен предострожности него што то захтева закон, односно нека поступања су неетична, иако су законита. Такав је случај када се тражи уздржавање од двојних или вишеструких односа, који нису противзаконити али су очигледно неетични јер су бременити сукобом интереса и могућностима експлоатације корисника.
* Директор ЦСР треба да обезбеди поштовање етичких стандарда, дефинисаних Кодексом професионалне етике стручних радника социјалне заштите Србије.
1. Закон о социјалној заштити (члан 16), Правилник о организацији, нормативима и стандардима Центра за социјални рад (члан 29 став 6), Стратегија развоја социјалне заштите у Србији (2005) и др. [↑](#footnote-ref-1)
2. Истраживање: “Процена стања примене Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада центара за социјални рад“ - Асоцијација центара за социјални рад и УНИЦЕФ, децембар 2012., [↑](#footnote-ref-2)
3. Улога oргана старатељства у поступцима извршења одлука из области породичног права-предаја и одузимање малолетног детета [↑](#footnote-ref-3)
4. Закон о спречавању насиља у породици Члан 37 [↑](#footnote-ref-4)
5. Закон о спречавању насиља у породици, Члан 24 [↑](#footnote-ref-5)
6. Закон о спречавању насиља у породици, Члан 27 [↑](#footnote-ref-6)
7. Закон о спречавању насиља у породици Члан 32 [↑](#footnote-ref-7)
8. Кодекс професионалне етике стручних радника социјалне заштите Србије, чл.26, 27, 36, 44 и 46 [↑](#footnote-ref-8)