

# SUPERVIZIJA SOCIALINIAME DARBE: SUPERVIZUOJAMŪJŲ, TEIKIANČIŲ SOCIALINĘ PAGALBĄ PREKYBOS ŽMONĖMIS AUKOMS, PATIRTIES ANALIZĖ

INDRĖ DIRGĖLIENĖ

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

ASTA KIAUNYTĖ

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

DALIA PUIDOKIENĖ

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS

*Straipsnyje analizuojama socialinių darbuotojų, teikiančių pagalbą prekybos žmonėms aukoms, supervizijos (supervizuojamojo pozicija) patirtis. Aktualizuojama socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, sudėtingumo problema, susitelkiant į ypatingą profesinės veiklos lauką – socialinės pagalbos teikimą prekybos žmonėms aukoms; akcentuojamos metodologinės supervizijos, kaip profesinių santykių konsultavimo paslaugos, priegios, remiantis supervizijos praktika.*

## ĮVADAS

Pagalbos žmogui profesijų sklaidą lemia sociokultūriniai pokyčiai visuomenėje. Nepriklausomybės laikotarpiu Lietuvoje atsiranda naujos pagalbos žmogui profesijos, viena iš jų – socialinis darbas. Socialinis

darbas, kaip pagalbos žmogui profesija, Lietuvoje formuojasi kompleksiskai, nuolat sąveikaujant teorijai ir praktikai, nuosekliai vyksta ir socialinio darbo studijos. Gausėja mokslinių straipsnių, tyrimų, analizuojančių socialinio darbo profesinės veiklos sudėtingumą; šiame kontekste išskiriami ypatingi veiklos laukai, kuriuose patiriama didžiausia profesinio streso rizika. Vienas iš tokių laukų – socialinis darbas teikiant pagalbą prekybos žmonėmis aukoms. Profesinės veiklos sudėtingumą lemia daugelis faktorių – sudėtinga kliento problema, socialinio darbuotojo savybės bei išorinės aplinkybės, kurių kontekste itin svarbus tampa visuomenės požiūris į socialinės rizikos grupės asmenis, galintis tapti įgalinimo skatintoju arba trukdžiu.

Socialinio darbo teikiant pagalbą prekybos žmonėmis aukoms problematiką tyrinėjo Lietuvos ir užsienio mokslininkai. Apžvelgiamas prekybos žmonėmis reiškinio daugiaplaniškumas bei su tuo susiję teisiniai dokumentai, pristatomi viešosios nuomonės tyrimo duomenys Lietuvoje, nagrinėjama pagalbos sistema, teisėsaugos institucijų veikla, prevencinės priemonės bei pateikiamos metodinės rekomendacijos mokytojams, socialiniams darbuotojams; analizuojami prekybos žmonėmis, prostitutijos aukų rehabilitacijos ir reintegracijos praktikoje taikomi principai bei metodai (Ruškus, Mažeikienė, Blinstrubas, Balčiūnas 2005); nagrinėjama kompleksinė pagalba nukentėjusioms nuo prekybos žmonėmis seksualinio išnaudojimo tikslais aukoms tarpžinybinio bendradarbiavimo kontekste (Puidokienė 2008). Kur kas daugiau socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, ypač moterims kaip socialinės rizikos grupei, įvairiais aspektais yra nagrinėję užsienio autoriai (Stephen-Smith 2007; Strega, Casey, Rutman 2009). Jie išryškina stigmatos ir negatyvaus požiūrio į moteris pasekmes bei įveikos būdus, charakterizuoja inovatyvius pagalbos aukoms modelius, mažinančius žalą ir poveikį joms, išryškina nukentėjusių nuo prekybos žmonėmis aukų poreikių specifiškumą ir pagalbą joms, atstovavimą aukoms ir etikos principų taikymo svarbą pagalbos procese.

Iškyla profesinės pagalbos poreikis, siekiant užtikrinti socialinės paslaugos kokybę, išvengti profesinio streso rizikos, galinčios išsivystyti į „perdegimo / išsisėmimo“ sindromą. Tokią paslaugą teikia supervizija, kuri grindžiama profesinių santykių konsultavimo metodika.

Lietuvoje supervizija plėtojama intensyviai sąveikaujant supervizijos teorijai ir praktikai. Jau parengtos dvi supervizorių (profesinių santykių konsultantų) laidos, planuojama juos ruošti ir toliau. Profesionalūs supervizoriai (daugelis jų – Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacijos nariai) teikia supervizijos paslaugą socialiniams darbuotojams bei kitų profesijų atstovams. Paklausiausios yra individualios ir grupės supervizijos. Ateities siekiamybė – suaktyvinti komandas, organizacijos supervizijas, nes siekiant sistemos pokyčių svarbu, kad į juos būtų įtraukti visi struktūriniai elementai.

Supervizijos teikiamos ir būsimų socialinių darbuotojų praktikos procese. Dažniausiai jas teikia universitetų dėstytojai (KU, VDU, VU), baigę supervizijos mokymus ir tapę Lietuvos profesinių santykių konsultantų (supervizorių) asociacijos nariais. Narystė asociacijoje laiduoja atitinkamą darbo kokybę ir atsakomybę mokyklai, kuriai atstovaujama. Tad galima stebėti, kaip kuriasi supervizijos sistema Lietuvos sociokultūrinėje erdvėje.

Supervizijos teorijos ir praktikos formavimasis Lietuvoje primena socialinio darbo profesijos plėtotę – sistemos gimimui įtakos turėjo užsienio šalių patirtis. Supervizijos atveju – perimta Miunsterio akademijos (Vokietija), turinčios galias ir senas supervizorių rengimo tradicijas, patirtis. Socialinio darbo srityje – įvairiose Lietuvos aukštosiose mokyklose socialinio darbo studijų pradžiai įtakos turėjo skirtingų užsienio šalių patirtis. Šios įtakos formuoja ir savitą supervizijų studijų procese stilių, kuriam poveikį daro ir metodikos, įgytos supervizorių mokymuose.

Supervizijos socialinių darbuotojų rengimo procese plėtotei poveikį daro ir dalyvavimas tarptautinėse mainų programose, į kurias įsijungia vis daugiau Lietuvos aukštųjų mokyklų. Viena didžiausių vertybių, perimtų iš tarptautinės patirties – reflekyvioji praktika, aktualizuojanti kritinio mąstymo ugdymą, patirtinio mokymosi metodikas. Tuo pagrindu atsirado ir supervizija socialinių darbuotojų rengimo procese kaip būdas skatinti refleksiją, plėtoti teorijos ir praktikos ryšį. Reflekyviosios praktikos būtinybę socialinių darbuotojų rengimo procese įtvirtina ir Socialinio darbo studijų krypties reglamentas (2008). Su patirtinio mokymosi metodikomis susipažinę socialiniai

darbuotojai yra labiau pasirengę priimti supervizijos paslaugą, ir yra didesnė tikimybė, kad jie išvengs profesinio „perdegimo“. Kita vertus, ir profesionalūs socialiniai darbuotojai tęsia studijas universitetuose, tad studijų ir profesinės veiklos procesas yra neatsiejamas.

Supervizijos samprata ir problematika plėtojama ir moksliniame lygmenyje. Lietuvoje supervizija žengia tik pirmuosius žingsnius, tad mokslinių publikacijų nėra daug. Aktualiai pasaulio patirtis. Socialinio darbo supervizija užsienio autorių darbuose analizuojama administracinių, edukacinių, palaikymo funkcijų kontekste (ХОВКИНС, Шохет 2002; Kadushin 1976; Leffers 1994; Ming-Sum 2005 ir kt.). Šios studijos gerai žinomos ir Lietuvoje, jos sudaro profesionalaus supervizoriaus mokslinio-metodinio veikimo pagrindą.

Lietuvoje supervizija – nauja ir besiformuojanti profesija bei paslauga. Esamų mokslinių publikacijų dar negausu, tačiau jos vertingos, nes atspindi socialinio darbo aktualijas, profesinės veiklos sudėtingumą bei supervizijos poreikį Lietuvos sociokultūrinėje erdvėje (Dirgėlienė, Kiaunytė 2005; Dirgėlienė, Večkienė 2009; Kiaunytė 2008; Naujanienė 2007).

Socialinio darbo supervizijai vertingi tie moksliniai-metodiniai leidiniai (Čepėnaitė 2008; Dirgėlienė, Kiaunytė 2008), kuriuose mokslininkai ir praktikai profesionalai pristato aktualias temas, kurių analizėje išryškėja socialinio darbo dilemos, analizuojamos supervizijos poreikio ir sampratos kontekste. Taip pat yra skaitomi pranešimai mokslinėse konferencijose, skirtose supervizijos plėtotei, vykdomi tyrimai, siekiant atskleisti socialinio darbuotojo profesinės veiklos sudėtingumą bei supervizijos poreikį (atliktas tyrimas „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“, kurį rėmė Valstybinis mokslo ir studijų fondas<sup>1</sup>).

Galima teigti, jog supervizijos plėtotė Lietuvoje vyksta šiais lygmenimis: praktiniu (supervizijų teikimas specialistams ir būsimiems socialiniams darbuotojams studijų metu, lygiųjų grupės (angl. *peer group*) veikla), moksliniu-tiriamuoju (publikacijų rengimas, praneši-

<sup>1</sup> Sutarties Nr. T 07/07, projekto registracijos Nr. T-07347. 2007. Tyrejai: J. Ruškus, N. P. Večkienė, I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, V. Kanišauskaitė.

mai mokslinėse konferencijose, tyrimai) ir edukaciniu (supervizorių rengimo programų įgyvendinimas).

Socialinio darbo supervizijos praktika Lietuvoje, aktualizuojant konkrečią supervizuojamųjų grupę, nėra tyrinėta.

Tyrime keliami šie *probleminiai klausimai*: kokį poveikį socialinio darbuotojo profesiniam augimui daro supervizija? Kokias funkcijas ir užduotis supervizija kaip profesinio konsultavimo paslauga atlieka? Kaip supervizija gali padėti sušvelninti „perdegimo“ sindromo riziką?

Šio straipsnio tyrimo *objektas* – supervizija socialiniame darbe. *Tikslas* – analizuoti supervizijos socialiniame darbe galimybes, remiantis supervizuojamųjų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėms aukoms, patirtimi.

*Tyrimo imtis ir vieta*. Tyrimas atliktas 2007–2008 metais, įgyvendinant Šiaurės Baltijos šalių bandomąjį projektą „Prieglobsčio, priėmimo centro ir pagalbos paslaugų teikimo moterims, nukentėjusioms nuo prekybos žmonėmis seksualiniam išnaudojimui, stiprinimas ir vystymas“. Projektas buvo vykdomas kartu su dar septyniomis Šiaurės Baltijos šalimis (Latvija, Estija, Danija, Švedija, Norvegija, Suomija ir Islandija), koordinuojant Europos moterų lobistinei organizacijai bei įgyvendinant jį Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centrui Lietuvoje.

Tyrimo imtį sudarė individualias supervizijas gavusios 24 socialinės darbuotojos iš penkių nevyriausybinių bei vienos valstybinės organizacijos. Tai buvo darbuotojai iš Lietuvos „Carito“ – 10 darbuotojų, „Demetros“ (ŽIV ir AIDS paveiktų moterų bei jų artimųjų asociacija) – 2 darbuotojos, Dingusių žmonių šeimų paramos centro – 2 darbuotojos, Motinos ir vaiko pensiono – 4 darbuotojos, Anykščių bendruomenės centro – 2 darbuotojos bei Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centro – 4 darbuotojos.

*Tyrimo metodai*. Tyrimas buvo atliekamas taikant kokybinius duomenų rinkimo ir apdorojimo metodus. Duomenims rinkti buvo pasitelktas struktūruotas interviu metodas. Tyrimo duomenys buvo apdorojami taikant turinio (angl. *content*) analizę, kurios teorinis pagrindas: 1) sąveika grįsto socialinio darbo proceso modelis, kurio pagrindiniai

elementai – socialinis darbuotojas, klientas, aplinkybės (Bagdonas 2001); 2) D. A. Kolbo (1984) patirtinio mokymosi modelis, jungiantis darbą, mokymąsi ir asmeninį augimą; 3) aktualizuojamos supervizijos funkcijos – administracinė; mokymosi / formuojančioji; paramos / tonizuojančioji (Kadushin 1976; Proctor 1988); raidos (Pohjola 2007), kurios supervizijos tiriamosios praktikos metu yra įgyvendinamos atliekant tokias supervizijos užduotis: profesinės identifikacijos parama; teorijos ir praktikos jungimo metodų kūrimas; susidomėjimo savo veiklos tobulinimu ir analize skatinimas; kritinio darbo metodo įvaldymas; darbo formų aktualizavimas ir atnaujinimas; veiklos pažinimo proceso plėtra; tęstinės socializacijos specialybės aspektas paramos procese; socialinio darbo proceso plėtra pereinant nuo atskirų gebėjimų ir įgūdžių įgijimo prie visos specialybės įvaldymo; tiriamosios profesinės praktikos formavimas (Pohjola 2007).

## SOCIALINIO DARBO TEIKIANT SOCIALINĘ PAGALBĄ PREKYBOS ŽMONĖMIS AUKOMS SUDĖTINGUMO PROBLEMA

Socialinis darbas, kaip profesinė veikla, yra gana naujas reiškinys Lietuvoje. Besikurianti socialinio darbo sistema, apimanti įvairias praktikos institucijas, kurių veikla remiasi socialinio darbo teorinėmis žiniomis bei teisinių dokumentų reglamentavimu, atsiliepia į socialinio darbo klientų poreikius. Socialinis darbas – tai pagalbos žmogui profesija, kurioje ypatingas dėmesys kreipiamas į pažeidžiausias visuomenės narius, rūpinantis jų teisėmis ir apsauga, tarpininkaujant klientui ir valstybinėms institucijoms. Socialinį darbą galima suvokti kaip sudėtingą veiklą, kuri keičiasi priklausomai nuo socialinio darbo proceso dalyvių – darbuotojų, klientų, aplinkos konteksto. Visuomenėje egzistuojančios socialinės problemos, tokios kaip skurdas, stigma, diskriminacija, kuria socialinę atskirtį ir apsunkena žmogaus adaptaciją visuomenėje. Socialiniu darbu siekiama darnos tarp žmogaus ir visuomenės, siekiant abipusės jų adaptacijos.

Socialinio darbo klientu tapusios prekybos žmonėmis aukos yra išskirtinė rizikos grupė. M. Farley (2003), tyrusi prekybos žmonėmis

reiškinį, teigia, kad visos išnaudojimo formos žeidžia žmogų ir padaro didžiulę žalą jo gyvenimui. Dėl būdingų išmokto bejėgiškumo simptomų, tokių kaip negebėjimas planuoti savo asmeninį gyvenimą bei vengimas padėti sau, prekybos žmonėmis aukos yra linkusios nepriimti organizacijos teikiamos pagalbos. V. Cast (2001, p. 43) auką apibūdina kaip: „...žmogų, kuris vengia konflikto, atsitraukia, kuris sako „taip“ nebūtinai su tuo sutikdamas. Jei kas tokius žmones pastumia, jie atsiprašinėja ir priekaištauja sau, kad užima pasaulyje tiek daug vietos. Tokie žmonės tyliai sako: „Aš esu nenormalus, o tu viską darai gerai...“. Prekybos žmonėmis aukoms būdingi ne tik psichologiniai sutrikimai, bet ir įvairios prisitaikymo aplinkoje problemos. Tai gali būti narkotikų vartojimas, nusikalstamas elgesys, prostitucija, pakartotinė viktimizacija, save žalojantis elgesys, bandymai nusižudyti (Resick 2000). Visa tai apsunkina nukentėjusiųjų nuo prekybos žmonėmis tolimesnę socialinę reabilitaciją ir reintegraciją į visuomenę.

Remiantis P. Philippe'ės ir L. Romano (2008) atliktų tyrimų išvadomis, vienu pamatiniu pagalbos procese dalyku yra laikomas aukos statuso pripažinimas kaip būtina gyvenimo kaitos sąlyga. Autorių nuomone, būtent tai ir daro prekybos žmonėmis aukai išlaisvinantį poveikį, kada neužsikraunama slegianti ir gniuždanti atsakomybė. Kita vertus, tai įteisina jos kančias ir skatina prašyti pagalbos ar apsaugos.

P. Philippe ir L. Romano (2008, p. 198), nagrinėję prekybos žmonėmis aukų integracijos procesą, pažymi, kad svarbiausias pagalbos proceso elementas yra darbuotojo, teikiančio pagalbą, socialinė kompetencija, kuri turi remtis profesinėmis ribomis, modeliais, etikos principais, įgūdžiais, geru problemos ir asmenybės pažinimu. Socialinės kompetencijos nebuvimas arba trūkumas – tai nemokėjimas ir negalėjimas kitiems žmonėms suteikti pagalbą, tinkamai įvertinti duodančiojo ir gaunančiojo santykį kasdiniame gyvenime, tai tvarkos nebuvimas, trumpai tariant – vidinis chaosas be tvarkos, ribų, draudimų ar modelių.

Socialinių darbuotojų socialinės pagalbos teikimas prekybos žmonėmis aukoms yra specifinė veikla, kai interakcijos procese žmonės susitinka atlikdami skirtingus socialinius vaidmenis: vieni – kaip

socialiniai darbuotojai, kiti – kaip klientai. Socialinio darbuotojo vaidmenys daugialypiai ir problemiški, keliantys vidinius asmenybės konfliktus, verčiantys išigilinti į santykius su kliento, veiklos, taikinio bei pokytį organizuojančiomis sistemomis. Socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę pagalbą prekybos žmonėms aukoms, svarbu suvokti savo vertybes ir turėti ganėtinai socialinio darbo teorinių bei žmogaus teisių srities žinių. Socialiniai darbuotojai intensyviuose interakciniuose santykiuose su klientais, jų aplinkomis ir kitomis institucijomis susiduria su emocinėmis, fizinėmis ir psichologinėmis perkrovomis. Patiriamas aplinkos spaudimas ir vidinis diskomfortas kelia stresą, nerimą. Nuo patiriamo streso darbe priklauso socialinio darbuotojo darbo kokybė. Socialiniai darbuotojai gali sulaukti socialinio palaikymo ir paramos iš savo asmeninės aplinkos, taip pat iš kolegų, organizacijos vadovo. Supervizija gali tapti profesionalia socialinio palaikymo ir paramos priemone, nes ypatinga socialinio darbuotojo, teikiančio socialinę pagalbą prekybos žmonėms aukoms, profesinės veiklos dalis yra savirefleksija, asmeninės ir profesinės patirties analizė.

## SUPERVIZIJA SOCIALINIAME DARBE: SAMPRATOS IR PROCESAS

Socialinio darbo sudėtingumas, socialinių darbuotojų patiriamas stresas, įtampa, „perdegimo“ sindromas, nuolatinis susidūrimas su konfliktinėmis situacijomis bei pokyčiais profesinėje veikloje suponuoja supervizijos poreikį.

Per pastarąjį šimtmetį supervizijos samprata ir paskirtis keitėsi, veikiamos visuomenės lūkesčių. Supervizijos raidoje galima pamatyti sampratų kaitą. Jau XIX a. antrojoje pusėje JAV supervizija yra minima *kaip praktinis patarimas*, kai *vizituotojai* (dabar – supervizoriai) patardavo asmenims, kaip panaudoti socialinius išteklius, įgyti *sveikų* įpročių ir išmokti pageidautinos elgsenos. Supervizijos atsiradimas yra susijęs su socialinio darbo istorija. Socialinio darbo ištakos siejamos su M. E. Richmond idėjų propagavimu JAV. M. E. Richmond iniciatyva buvo įsteigta nacionalinė taikomios filantropijos mokykla

ir parengtos knygos „Draugiškas vizitas pas beturčius: vadovas dirbantiems su labdaros organizacijomis“ (1899), „Socialinės diagnozės“ (1917). Šiose knygose M. E. Richmond išdėstė ir pagrindė socialinio darbo metodus.

J. R. Brackettas (1904) pristatė superviziją ir edukaciją labdaringoje veikloje. Vėliau V. Robinson (1936) išleido pirmąją knygą apie superviziją socialiniame darbe. Šiose knygose supervizija atskleidžiama kaip *edukacinis procesas*, kai „žinių turintis asmuo apsiima mokyti asmenį, turintį mažiau žinių“ (Robinson 1936, p. 53).

1950 m. pirmą kartą supervizijos idėja pristatyta Europoje – Nyderlanduose, vėliau ši idėja plėtota Vokietijoje, Šveicarijoje, Austrijoje, Belgijoje. Nyderlanduose supervizija taikoma kaip mokymosi metodas socialinio ir kultūrinio darbo mokyklose. 1975 m. kūrėsi nacionalinės supervizorių asociacijos Europos šalyse. Europos nacionalinių supervizorių organizacijų asociacija ANSE (*Association of National Organizations for Supervision in Europe*) įsteigta 1997 m. Tai skėtinė organizacija, apimanti 14 Europos šalių (Nyderlandus, Belgiją, Vokietiją, Šveicariją, Austriją, Italiją, Ispaniją, Slovėniją, Vengriją, Kroatiją, Norvegiją, Estiją, Rusiją, Lietuvą, prisijungusią 2005 m.). Dar 7 šalys (Islandija, Anglija, Švedija, Suomija, Lenkija, Čekija, Rumunija) yra tinklo narės. ANSE skatina superviziją plėsti Europoje, bendradarbiauti ir dalytis informacija, rengti profesines konferencijas, remti tolesnę supervizijos teorijos, metodologijos ir tyrimų plėtrą. Lietuvos profesinių santykių konsultantų (LPSK) asociacijos funkcija – rengti supervizorių veiklos standartus, bendradarbiauti su mokymo įstaigomis, rengiančiomis supervizorius, teikti paramą asociacijos nariams, gerinant supervizijos paslaugų kokybę, rūpintis asociacijos narių profesinės kompetencijos tobulinimu, supervizoriaus profesinio tapatumo kūrimu. Supervizija „suvokiama kaip profesija“ (Kiaunytė 2009).

ANSE *supervizijos* terminą apibrėžia taip: supervizija – tai konsultavimas profesinių santykių klausimais, skatinantis ir padedantis darbuotojui, grupei, organizacijai įvertinti savo profesinę veiklą, numatyti jos tobulinimo kryptis, siekiant padidinti darbuotojo socialinę kompetenciją ir organizacijos veiklos veiksmingumą.

Supervizijos tikslas – skatinti supervizuojamuosius profesiskai tobulėti, inspiuoti profesinio tapatumo kaitą, padėti ieškoti naujų profesinės veiklos būdų, plečiant organizacijos veiklos ir profesinių vaidmenų suvokimo ribas dinamiškais visuomenės ir kultūros sąlygomis.

Supervizijos, kaip socialinio darbo profesinės veiklos dalies, paskirtis – pasitelkiant refleksiją skatinti supervizuojamųjų profesinės veiklos pokyčius. Vykstant supervizijai siekiama profesinės patirties reflektavimo ir supervizuojamųjų probleminės situacijos kaitos, jiems patiems randant problemų sprendimus per vidinę intervenciją. Supervizija, kaip supervizuojamųjų profesinės veiklos kaitos sąlyga, atlieka keletą funkcijų. Supervizijų metu, pasak A. Kadushino (1976) ir B. Proctor (1988), gali būti atliekamos administracinė, mokymosi / formuojančioji, paramos / tonizuojančioji funkcijos. Šias tradiciškai skiriamas funkcijas A. Pohjola (2007) dar papildo raidos funkcija.

Administracinės funkcijos paskirtis – peržiūrėti atliktą darbą supervizuojamiesiems siekiant įsitikinti, ar jis gerai atliktas kokybiniu ir kiekybiniu aspektais, atsižvelgiant į institucijos numatytas procedūras; aktyvinti koordinavimo veiksmus institucijoje; skatinti kurti institucijos politiką. Mokymosi funkcijos supervizijos procese esmė – skatinti supervizuojamąjį ugdytis įgūdžius, gebėjimus, supratimą ir kaupti žinias. Paramos funkcija įgyvendinama, kai supervizuojamieji kreiptami į užduoties atliktį, t. y. nagrinėjami veiksniai, susiję su sėkminga užduoties atliktimi, arba orientuojamasi į asmenį (supervizuojamąjį), į jo vidinį pasaulį, nagrinėjami veiksniai, susiję su jo emocijomis. Raidos funkcija atliekama aptariant supervizuojamųjų profesinės veiklos raidą. Neretai supervizijos procese funkcijos yra susijusios ar papildo viena kitą, konkretizuojamos supervizijos uždaviniais. Supervizijos procesas grindžiamas socialinio konstravimo idėjomis, J. Habermaso (1984) komunikacinio veiksmo teorija. Supervizijos dalyvių abipusė interakcija, pasak S. de Rooso (2006), remiasi dialogu. Į supervizijos procesą įsitraukę asmenys gali skirtingai suvokti tai, kas vyksta šio proceso metu, ko tikimasi ir ko siekiama. Daugelis dalykų nulemia supervizijos proceso eigą, kuriams supervizoriaus ir supervizuojamųjų santykius. Veiksmingos supervizijos proceso metu svarbūs tokie aspektai kaip supervizuojamojo vidinė intervencija į

save bei supervizoriaus užtikrinimas, kad šis procesas vyksta išlaikant gerus santykius – tai lemia konstruktyvius supervizuojamojo pokyčius profesinių santykių lygmenyje. Vykstant supervizijai domimasi supervizuojamųjų profesiniais, asmeniniais santykiais – tik tiek, kiek būtina supervizuojamojo asmeniui suvokti profesinėje situacijoje (Kiaunytė 2009).

Supervizijos procesas yra daugiasluoksnis, kiekvienoje situacijoje jį sudaro mažiausiai keturi elementai: supervizorius, supervizuojamasis, klientas, darbinė aplinka (ХОВКИНС, ШОХЕТ 2002, p. 121). Autoriai (2002, p. 126–148) nagrinėjo supervizijos procesą ir pateikė septynmatį jo modelį, kuriame išryškėja šios dimensijos: supervizijos turinys; orientacija į strategijas ir intervencijas; orientacija į supervizuojamojo santykius; orientacija į procesą, į kurį įsitraukęs supervizuojamasis; orientacija į santykius supervizijoje; orientacija į supervizoriaus vidinį procesą; supervizoriaus–supervizuojamojo kliento santykis; orientacija į platų kontekstą. Supervizija yra sudėtingas procesas, kai sąveikauja dvi tarpusavyje susijusios sistemos: supervizuojamojo sistema, t. y. jo santykis su klientu / vartotoju, ir supervizijos sistema, kurianti santykį tarp supervizoriaus ir supervizuojamojo. Šių dviejų tarpusavyje susijusių sistemų sąveika apibrėžiama supervizijos sutartyje.

Supervizijos procesas yra itin svarbus ir naudingas socialinio darbo specialistams, įsitraukiantiems į sudėtingas klientų situacijas ir ieškantiems alternatyvių sprendimo variantų. Supervizija gali padėti socialiniams darbuotojams spręsti socialinio darbo organizavimo sunkumus, bendradarbiavimo problemas, atstatyti išsekusius vidinius žmogiškuosius išteklius, teikti paramą vystant profesinį vaidmenį. Socialiniams darbuotojams supervizija yra neatsiejama profesinės veiklos dalis.

## TYRIMO REZULTATAI

Tyrimo rezultatais siekiama iliustruoti socialinio darbuotojo, teikiančio pagalbą prekybos žmonėms aukoms, profesinės veiklos sudėtingumo problemą ir pateikti supervizijos, kaip profesinio konsultavimo metodikos, taikymo patirties aspektus. Socialinis darbas kaip

veikla – ne trumpalaikė vienkartinė reakcija, o sąveikos procesas, vykstantis intensyviai kintančios aplinkos sąlygomis. Socialinio darbo procesas, socialinio darbuotojo kompetencijos sistema naudoja reflektyvųjį modelį, skatinantį nuolatos permąstyti savo profesinę patirtį.

Socialinio darbo teikiant pagalbą prekybos žmonėmis aukoms sudėtingumo problemą atspindi klientų specifika: dažniausiai juos kamuoja psichologinės problemos, pasireiškiančios nepasitikėjimu savimi ir aplinka, baime atsiverti. Dažnai moterys, patyrusios seksualinę prievartą, išnaudojimą, būna praradusios santykius su savo ankstesne artima aplinka, yra kamuojamos skausmingų prievartos prisiminimų. Pagalbos aukoms veiksmingumui dar labiau trukdo visuomenės narių požiūris tiek į prekybos žmonėmis aukas, tiek į patį fenomeną. Šis požiūris apsunkina įgalinimo procesą, todėl galimi dažnesni atkryčiai (tai ypač išryškėja krizinėse situacijose). Kiti įgalinimo procesą sunkinantys veiksniai – bendradarbiavimo trukdžiai, visuomenės požiūris į klientą, teisinės bazės netobulumas. Neretai darbuotojams iškyla rimtų sunkumų, bandant į pagalbos klientui procesą įtraukti kitus asmenis: kolegas, kitus reikalingus specialistus, pareigūnus, šeimos narius, draugus ar tiesiog visuomenės narius. Dėl susidariusios išankstinės neigiamos nuomonės apie savo šalies policiją aukų bendravimas ar bendradarbiavimas ikiteisminio tyrimo metu tampa rizikingesnis ir ne toks patikimas. Pasitaiko nemažai ir tokių atvejų, kai prekybos moterimis aukos, pakalbėjusios su policijos pareigūnais, tiesiog „dingsta“, tuo išreikšdamos savo nenorą sulaukti pagalbos. Šioje sudėtingoje situacijoje socialinis darbuotojas pasijunta bejėgis prieš sistemą, kyla dvejonų, taip pat poreikis nuolat permąstyti savo profesinę kompetenciją; socialinis darbuotojas patiria psichologines įtampas, nuovargį, prieštarungus jausmus. Situacijos sudėtingumą nulemia interaktyvus socialinio darbo proceso pobūdis: sąveika tarp kliento ir socialinio darbuotojo vyksta tam tikromis aplinkybėmis, kurios daro įtaką įgalinimo proceso kokybei (žr. 1 lentelę).

1 LENTELĖ. SOCIALINIO DARBO TEIKIANT PAGALBĄ PREKYBOS ŽMONĖMIS AUKOMS SUDĖTINGUMO PROBLEMA

Kategorijos (sąveikos komponentai)	Subkategorija (problemos)	Įrodantys teiginiai
Klientas	Psichologinės problemos	<i>...Susidūriau su klientų nepasitikėjimu savimi ir aplinkiniais, uždarumu, nenoru bendrauti, atsiverti... ...Dažniausiai kamuoja psichologinės problemos...</i>
	Sudėtingas įgalinimo procesas, atkryčiai	<i>...Nesėkmingi atvejai, susitaikymas su tuo, kad nebegalima daugiau nieko padaryt... ...Dažnai tenka susidurti su tokia problema kaip merginos paruošimas teismams. Tada reikia ne tik ją įtikinti ryžtis tokiam žingsniui, bet ir psichologiškai palaikyti &lt;...&gt; Vykstant teismams mergina, moteris gali labai pasikeisti dėl patiriamos baimės, nerimo, ir tada socialiniam darbuotojui reikia padėti jai susidoroti su neigiamomis emocijomis ir jausmais...</i>
Aplinkybės	Bendradarbiavimo problema	<i>...Kai kurių organizacijų bei pareigūnų abejingumas, net ir negatyvus požiūris &lt;...&gt; ir kai aukai negali nieko padėti... ...Nemažai sunkumų iškilo bendradarbiaujant su kitomis organizacijomis... ...Kolegų nebendradarbiavimas, nepasitikėjimas savimi, priimant sprendimus...</i>
	Teisinė bazė	<i>...bejėgiškumo jausmą kelia įstatymų nesuderinamumo problema konkrečioje situacijoje...</i>
	Visuomenės požiūris	<i>...Žmonių išankstinės nuostatos ir jų abejingumas sprendžiant įvairias situacijas. &lt;...&gt; pervargimas, įtampa, kai problemos „nepriima“ visuomenė...</i>

Socialinis darbuotojas	Profesinės kompetencijos problema	<p><i>...Pasitikėjimo savo kompetencija klausimas... &lt;...&gt; dvejonės dėl tinkamo panaudojimo savo, kaip profesionalo, turimų resursų bei gebėjimų...</i></p> <p><i>...Kartais, dirbant su sudėtingais atvejais, atsiranda abejonių dėl pasirinkamų pagalbos teikimo būdų, pasitaiko abejojimo epizodų sprendžiant etinius klausimus &lt;...&gt; teisinių žinių trūkumas...</i></p> <p><i>...Dažniausiai kildavo klausimai dėl mano tam tikro elgesio konkrečioje situacijoje, kompetencijos dirbant socialinį darbą su klientais &lt;...&gt; atsakomybės klausimas...</i></p>
	Psichologinė įtampa	<p><i>...Tiesioginis darbas su klientėmis neretai sukelia įtampas, prieštaringsus jausmus, psichologinį nuovargį...</i></p> <p><i>...Dirbame su žmonėmis, klausomės jų problemų, išgyvenimų, turime greitai reaguoti į sudėtingus atvejus, todėl pasidaro sunku dirbti, susitvarkyti su savo emocijomis, nuovargiu...</i></p> <p><i>...Dažnai iškyla tokių situacijų, kurios įveda disharmoniją santykiuose su kolegomis, klientais, administracija &lt;...&gt; Kriziniai atvejai, žmogiškos emocijos, reakcijos į tam tikras situacijas...</i></p>

Tinkamas teorinis ir praktinis pasiruošimas darbui su nukentėjusiomis moterimis, sugebėjimas bendrauti, užmegzti santykius, palaikyti kontaktą su kliente bei dirbti komandoje yra būtina profesinė kompetencija, siekiant efektyvios pagalbos rezultatų. Be viso to, teikdamas pagalbą prekybos žmonėms aukai socialinis darbuotojas turi išmanyti ir būti įvaldęs aktyvaus klausymosi įgūdžius, sugebėti veikti *čia ir dabar*, suprasti nacionalinius ir tarptautinius įstatymus, teisės aktus, atsakingai laikytis profesinės etikos reikalavimų. Svarbu, kad darbuotojas aiškiai suprastų savo vaidmenį ir pagalbos ribas, pagelbėdamas pačiam klientui spręsti savo problemas, ir apsaugotų klientą nuo priklausomybės darbuotojui. Dažnai toks platus, daug aspektų apimantis darbas, tam tikroje socialinėje aplinkoje susiduriant su su-

dėtingomis klientų problemomis, darbuotojams sukelia stresą, įtampą, pervargimą, todėl vėliau gali išsivystyti „perdegimo“ sindromas.

Pagalbą gali suteikti supervizija, kurios uždaviniai: profesinės identifikacijos parama; teorijos ir praktikos jungimo metodų kūrimas; susidomėjimo savo veiklos tobulinimu ir analize skatinimas; kritinio darbo metodo įvaldymas; darbo formų aktualizavimas ir atnaujinimas; veiklos pažinimo proceso plėtra; tęstinės socializacijos specialybės aspektu paramos procesas; socialinio darbo proceso plėtra pereinant nuo atskirų gebėjimų ir įgūdžių įgijimo prie visos specialybės įvaldymo; tiriamosios profesinės praktikos formavimas.

Respondentai nurodė, jog supervizijos dėka jie aktyviai dalyvavo patirtinio mokymosi procese, jungiančiame ugdymą, darbą ir asmeninį augimą. Visi šie komponentai, remiantis D. A. Kolbo (1984) patirtinio mokymosi proceso modeliu, yra tarpusavyje susiję ir atspindi interakcinį principą.

Supervizija suteikė respondentams galimybę permąstyti savo profesinę patirtį, įvardyti ir atskleisti įtampą tarp asmeninio ir profesinio identiteto; ugdė kritinį mąstymą, skatino tobulinti socialinio darbo formas, teikė profesinės identifikacijos paramą (žr. 2 lentelę).

Respondentų teigimu, supervizijos procese ne duodami patarimai, bet supervizuojamasis skatinamas reflektuoti, ieškoti sprendimo būdų, pažvelgti į problemą iš daugelio perspektyvų. Tai pagalbos būdas, grįstas patirtiniu mokymusi, kai ugdomas kritinis mąstymas, keliant klausimus kontekstui.

Išryškėja socialinio darbo supervizijos konteksto aktualumas. Respondentai pažvelgia į problemą holistiškai, susieja asmeninį ir profesinį augimą su juos supančia mikro- ir makroaplinka; ypač svarbus tampa organizacijos kaip sistemos kontekstas – suvokiama, jog pokyčiai sistemoje galimi tik sąveikaujant tam tikriems jos elementams. Išryškėja ne tik individualios, bet ir organizacijos, komandos supervizijų poreikis. Įvardijama supervizijos svarba „perdegimo“ (išsisėmimo) sindromo profilaktikoje.

Akivaizdu, kad supervizijos uždaviniai yra susiję su profesinės veiklos, socialinio darbo proceso tobulinimu; asmeninis tobulėjimas

išryškėja kaip neatsiejama ugdymo ir darbo elementų visumos dalis, atspindint interakcijos idėją.

2 LENTELĖ. SUPERVIZIJOS UŽDAVINIAI PATIRTINIO MOKYMOSI PROCESĖ

Kategorijos (mokymosi iš patirties procesas)	Subkategorija (supervizijos uždaviniai)	Įrodantys teiginiai
Darbas	Susidomėjimo savo veiklos tobulinimu ir analize skatinimas	<p>...Buvo svarbu profilaktika nuo „perdegimo“ sindromo, darbinių atvejų, darbinių santykių konfliktų sprendimas, kritinio darbo metodo įvaldymas...</p> <p>...Daug žinių, gautų supervizijų metu, pritaikiau sau asmeniškai, įgijau daugiau pasitikėjimo savo profesionalumu, tvirtybės sprendimų priėmimo, siekį tobulėti...</p> <p>...Supervizijos mane paskatino analizuoti savo jausmus, elgesį, patyrimus dirbant su prekybos žmonėmis aukomis, šitos analizės leis profesionaliau suteikti pagalbą ir ieškoti įvairių sprendimo variantų problemai išspręsti &lt;...&gt; Savo profesinėje veikloje šiek tiek keisiu darbo metodus su klientėmis...</p>
	Darbo formų aktualizavimas ir atnaujinimas	<p>...Supervizijų dėka problemų sprendimas žymiai palengvėja...</p> <p>...Padėjo organizuoti pagalbą klientui pačiais efektyviausiais bei racionaliausiais būdais...</p> <p>...Įgytos žinios man padės efektyviau spręsti klientių situacijas...</p> <p>...Stiprinsiu turimas vertybes, kiek kitaip vertinsiu ir dirbsiu su sunkiais atvejais...</p>
	Tęstinės socializacijos specialybės aspektu paramos procesas	<p>...Supervizijų metu tu ne tik gali išmokti susitvarkyti su savo jausmais, kurie kyla dirbant šį darbą, bet ir gali gauti naujų idėjų pagalbai suteikti &lt;...&gt; suvokimą, kad dirbu tikrai tinkama linkme...</p> <p>...Įgavau daugiau pasitikėjimo savimi, savo kompetencijomis, dirbant su prekybos žmonėmis aukomis tai yra svarbu...</p>

Mokymasis	Tiriamosios profesinės praktikos formavimas	<i>...Visi patyrimai leidžia matyti bei planuoti savo veiksmus į ateitį, suteikia galimybę per atvejus pamatyti ne tik gerąsias savo puses, bet ir klaidas tam, kad jų nekartotum...</i>
	Teorijos ir praktikos jungimo metodų kūrimas	<i>...Ketinu žinias, patirtį ir įgūdžius, gautus supervizijų metu, pritaikyti darbe ir ateityje... ...Kai kurie dalykai leido sustiprėti tiek kaip asmenybei, tiek kaip profesionalui, bus galima pritaikyti įgytas žinias, dažniau taikyti refleksijos metodą praktinėje veikloje... ...Tai sudarė galimybę įgyti naujų žinių, įtvirtinti tam tikrus įgūdžius, sustiprinti turimas vertybes...</i>
	Kritinio darbo metodo įvaldymas	<i>...Supervizijos padeda susikoncentruoti į savo darbą bei geriau pastebėti savo spragas darbe... ...Supervizijų metu jau daug kas pasikeitė mano mąstysenoje ir elgesyje &lt;...&gt; Manau, tokiu keliu ir eisiu toliau &lt;...&gt; kritiškiau žiūriu į tam tikrus dalykus, greičiau reaguuju, ėmiau labiau skirti manipuliacijos apraiškas, jaučiuosi stabilesnė savo darbe...</i>
	Socialinio darbo proceso plėtra pereinant nuo atskirų gebėjimų ir įgūdžių įgijimo prie visos specialybės įvaldymo	<i>...Sudarė galimybę pamatyti savo darbo su klientu silpnas ir stiprias puses, galimybę analizuoti bei reflektuoti save, darbo su klientu situacijas, &lt;...&gt; geriau suprasti kliento problemą bei patį klientą, atpažinti bei taikyti darbe su klientu ribas, organizuoti darbo struktūrą; pažinti save tiek asmenine, tiek profesine prasme... ...Profilaktika nuo „perdegimo“ sindromo, darbinių atvejų, darbinių santykių konfliktų sprendimas, kritinio darbo metodo įvaldymas...</i>

Asmeninis augimas	Profesinės identifikacijos parama	<p>...Išmokau susitvarkyti su kai kuriomis klientų būsenomis, nesutrikti &lt;...&gt; teko patirti, kad aš pati privalau priimti sprendimą, pati turiu surasti išeitį iš susidariusios situacijos...</p> <p>...Manau, kad supervizijų metu gauti patyrimai davė daug naudos, jie padėjo susitvarkyti ne tik su savo jausmais (kylančiais dėl merginų ar moterų), bet ir gautus patyrimus, žinias pritaikyti dirbant su prekybos moterimis aukomis...</p> <p>...Geriau pažinau save, atradau savo naujų gebėjimų, dirbant su tokiais klientais...</p> <p>...Išmokau nekelti sau tokių didelių reikalavimų, susitaikyti, kad gali būti ir nesėkmingų atvejų...</p>
	Kritinio darbo metodo įvaldymas	<p>...Labai padeda susivokti savyje, į esamą problemą pažvelgti kitu kampu...</p> <p>...Išmokau kritiškiau žiūrėti į kai kuriuos dalykus, išmokau saugoti save nuo „perdegimo“ &lt;...&gt; Tam tikrose situacijose pagerėjo kritinis mąstymas ir reakcija, kai reikia reaguoti greitai...</p> <p>...Supratau, kad keistis reikia ne tik man, keisti reikia aplinką, kurioje dirbama, keisti santykius su kolegomis, nekartoti klaidų, stengtis išsaugoti tinkamą psichologinį klimatą organizacijoje, kad būtų miela dirbti ir padėti žmonėms...</p>
	Tęstinės socializacijos specialybės aspektu paramos procesas	<p>...Iš supervizijų gavau galimybę patobulėti, augti tiek dvasiškai, tiek profesine prasme...</p> <p>...Supervizijos man asmeniškai leido labiau pažinti save, atskleisti savo sugebėjimus teikiant pagalbą nukentėjusioms prekybos moterimis aukoms &lt;...&gt; Taip pat davė daugiau žinių ir įgūdžių sprendžiant prekybos moterimis problemas &lt;...&gt; Davė daugiau sugebėjimų išvengti „perdegimo“ sindromo...</p> <p>...palaikymo, įtampos sumažėjimo, didesnio aiškumo darbe, supratimo gavau beveik tiek, kiek ir tikėjausi...</p>

## IŠVADOS

1. Socialinio darbo sudėtingumą nusako kliento pasaulio specifiškumas bei socialinės aplinkos, veikiamos ekonominių, politinių, vertybinių permainų, dinamiškumas. Socialiniai darbuotojai susiduria su iššūkiu profesinėje veikloje, reikalaujančiu atsiliepti į socialinius pokyčius, siekiant darnios sąveikos tarp visuomenės ir kliento. Prekybos žmonėmis aukos yra specifiniai socialinio darbo klientai. Socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, iškyla būtinybė vystyti tiek socialinę, tiek profesinę kompetenciją. Supervizija, kaip profesionali socialinio palaikymo ir paramos priemonė, skatina reflektuoti profesinę ir asmeninę patirtį.
2. Supervizijos sampratos istoriškai kito nuo praktinio patarimo, edukacinio proceso iki savarankiškos profesijos suvokimo. Lietuvai įsijungus į Europos nacionalinių supervizorių organizacijų asociaciją, supervizijos idėja tiek formaliai (juridiškai), tiek neformaliai, realiai vykdam praktinę veiklą, vis labiau integruojasi į socialinio darbo lauką. Rūpinamasi teikiamų supervizijos paslaugų kokybe, supervizorių veikla bei jų kompetencijos tobulinimu. Supervizuojamieji, teikiantys socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, susiduria su sudėtinga profesine situacija. Dialogu ir refleksija grindžiamame supervizijos procese atliekamos administracinė, mokymosi, paramos ir raidos funkcijos, kurių dėka supervizuojamieji sprendžia socialinio darbo profesinės veiklos problemas ir keičia socialinio darbo sistemos realybę.
3. Socialinių darbuotojų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, dalyvavimo supervizijoje patirtis atskleidė interakcinę ryšį tarp socialinio darbuotojo, kliento ir socialinio darbo aplinkybių. Kliento situacijos sudėtingumas išryškino socialinių darbuotojų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, profesinės kompetencijos ribas bei poreikį ją plėtoti. Tiriamosios supervizijos praktika atskleidė socialinių darbuotojų patiriamus prieštarigus jausmus, psichologinę įtampą, susidūrus su bendradarbiavimo problema, socialinio darbo veiklą reglamentuojančių teisinių dokumentų nesuderinimu. Respondentai išryškino neadekvatų visuomenės požiūrį į socialinės pagalbos teikimą prekybos žmonėmis aukoms,

kuris apsunkina kliento įgalinimo procesą, verčia prekybos žmonėmis aukas užsidaryti, atsiriboti, mėginant joms teikti pagalbą.

4. Tyrimas atskleidė supervizuojamųjų, dalyvavusių supervizijos procese, subjektyvią patirtį apie supervizijos funkcijų ir užduočių atliktį. Tai leidžia apibendrinti, jog supervizija skatina refleksiją, ugdo kritinį mąstymą, teikia galimybę ieškoti naujų darbo formų, suvokti ir atskleisti asmeninės ir profesinės patirties įtampas – tuomet mažėja „perdegimo“ sindromo rizika, plėtojama profesinė socializacija. Supervizija teikia galimybę dalyvauti patirtinio mokymosi procese, sujungiant ugdymą, darbą ir asmeninį augimą.

## LITERATŪRA

1. BAGDONAS, A. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademiniai aspektai. Iš *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
2. BRACKETT, J. R. *Supervision and Education in Charit*. New York: Macmillan, 1904.
3. CAST, V. *Atsisveikinimas su aukos vaidmeniu*. Vilnius: Dialogo kultūros institutas, 2001.
4. ČEPĖNAITĖ, A. D. *Tarpininkavimas. Socialinio darbo metodai*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2008.
5. DIRGĖLIENĖ, I.; ir VEČKIENĖ, N. P. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai. Mokslo darbai*, 2009, 1 (46), Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 143–159.
6. DIRGĖLIENĖ, I.; ir KIAUNYTĖ, A. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. Iš *Acta Paedagogica Vilnensia. Mokslo darbai*. Vilnius: VU, 2005, p. 240–254.
7. DIRGĖLIENĖ, I.; ir KIAUNYTĖ, A. *Praktika rengiant socialinius darbuotojus: Klaipėdos universiteto patirtis*. Studijų knyga. Antrasis papildytas leidimas. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2008.
8. FARLEY, M. (Ed.). *Prostitution, Trafficking and Traumatic Stress*. New York: The Haworth Press, 2003.
9. HABERMAS, J. *The Theory of Communicative Action*. 1984, Vol. 1: *Reason and Rationalisation of Society*. Boston: Beacon Press.
10. KADUSHIN, A. *Supervision in Social Work*. New York: Columbia University Press, 1976.

11. KIAUNYTĖ, A. Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. *Specialusis ugdymas*, 2008, 1 (18). Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, p. 101–112.
12. KIAUNYTĖ, A. Supervizija slaugos praktikoje. *Tiltai*, 2009, 1 (46), Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 163–182.
13. KOLB, D. A. *Experiential Learning. Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1984.
14. LEFFERS, C. J. Supervision – die neue Zauberformel zur Professionalisierung der Socialarbeit? In GRODDEACK, N.; und SCHMANN, M. (Hrsg.). *Modernisierung sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und Reflexion*. Freiburg, 1994, 81–113.
15. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro įsakymas dėl socialinio darbo studijų krypties reglamento patvirtinimo. 2008 m. balandžio 9 d. Nr. Įsak. 980. Vilnius.
16. NAUJANIENĖ, R. Supervizijos samprata socialiniame darbe. Iš *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 2007, p. 49–58.
17. PHILIPPE, P.; and ROMANO, L. *Feed-Back*. Paris: Association ALC (Accompagnement, Lieux d'accueil, Carrefour éducatif et social), 2008, p. 198.
18. POHJOLA, A. Supervizija kaip socialinio darbo specialistų praktinio rengimo būdas. Iš BAGDONAS, A. (red.). *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007, p. 216–226.
19. PROCTOR, B. Supervision: A Co-Operative Exercise in Accountability. In MARKEN, M.; and PAYNE, M. (Eds.). *Enabling and Ensuring*. Leicester: Leicester National Youth Bureau and Council for Education and Training in Youth and Community, 1988.
20. PUIDOKIENĖ, D. Kompleksinė pagalba nuo prekybos žmonėmis nukentėjusioms seksualinio išnaudojimo aukoms: Klaipėdos miesto institucijų bendradarbiavimo patirtis. *Tiltai. Mokslo darbai*, 2008, 4 (45). Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 29–46.
21. RESICK, P. A. *Stress and Trauma*. USA, University of Missouri: Psychology Press, Taylor & Francis Group, 2000.
22. RICHMOND, M. E. *Friendly Visiting Among the Poor: A Handbook for Charity Workers*. New York: Macmillan, 1899.
23. RICHMOND, M. E. *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation, 1917.
24. ROBINSON, V. *Supervision in Social Casework*. Chapel Hill, NC: University of North Carolina Press, 1936.

25. ROOS, S. de. Dialogical Supervision Science, Profession or Practical Wisdom? *Forum*, 2006, 2, p. 22–25.
26. RUŠKUS, J.; MAŽEIKIENĖ, N.; BLINSTRUBAS, A.; ir BALČIŪNAS, S. *Prekybos moterimis ir prostitucijos aukų rehabilitacija ir reintegracija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, 2005.
27. STEPHEN-SMITH, S. Practice Report Integration of Trafficked Women in Destination Countries: Obstacles and Opportunities. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 2007, Vol. 3, Issue 3. Pavilion Journals (Brighton) Ltd., p. 51–56.
28. STREGA, S.; and CASEY, L.; RUTMAN, D. Sex Workers Addressing Treatment. *Women's Health & Urban Life*, 2009, Vol. 8, Issue 1, p. 42–53.
29. TSUI, M. S. *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*. California: Thousand Oaks, 2005.
30. ХОВКИНС, П.; и ШОХЕТ, Р. *Супервизия. Индивидуальный групповой и организационный подходы*. СПб.: Речь, 2002.