



Republika e Kosovës  
Republika Kosova - Republic of Kosovo  
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Drejtësisë - Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice  
Këshilli Profesional për Shërbime Sociale dhe Familjare  
Stručno Veće za Socijalnih i Porodičnih Usluga

# Moduli i Trajnimit **PARIMET E MBIKËQYRJES**

Prill 2025



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development  
and Cooperation SDC



# PËRMBAJTJA

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Parathënie .....                                                                                            | 8         |
| Hyrje .....                                                                                                 | 9         |
| Objektivat .....                                                                                            | 10        |
| Rezultatet e pritura .....                                                                                  | 10        |
| Kompetencat e adresuara nga moduli .....                                                                    | 11        |
| Metodologjia .....                                                                                          | 12        |
| Kohëzgjatja e trajnimit .....                                                                               | 12        |
| Mjeti për metodologjinë e vlerësimit të njohurive nga trajnimi .....                                        | 12        |
| <b>DITA E PARË .....</b>                                                                                    | <b>14</b> |
| <b>1.0 - SESIONI 1: Mbikëqyrja: përkufizimet, parimet, dhe konteksti .....</b>                              | <b>15</b> |
| Aktiviteti 1: Stuhi mendimesh (15 minuta) .....                                                             | 15        |
| 1.1 Përkufizimi i mbikëqyrjes .....                                                                         | 15        |
| 1.2 Parimet e mbikëqyrjes .....                                                                             | 16        |
| 1.3 Mbikëqyrja formale dhe ajo joformale .....                                                              | 19        |
| Aktiviteti 2: Diskutime në grupe (15 minuta) .....                                                          | 20        |
| 1.4 Konteksti i mbikëqyrjes .....                                                                           | 20        |
| 1.5 Korniza ligjore e mbikëqyrjes në Kosovë .....                                                           | 23        |
| <b>2.0 SESIONI 2: Procesi i mbikëqyrjes dhe aftësitë kryesore të mbikëqyrës/-es .....</b>                   | <b>25</b> |
| 2.1 Faza preliminare .....                                                                                  | 26        |
| 2.2 Faza e punës .....                                                                                      | 27        |
| 2.3 Faza përfundimtare .....                                                                                | 28        |
| 2.4 Dinamikat e procesit të mbikëqyrjes .....                                                               | 28        |
| 2.5 Kontrata .....                                                                                          | 30        |
| 2.6 Shënimet e mbikëqyrjes .....                                                                            | 32        |
| Aktiviteti 3: Punë në çifte (20 minuta) .....                                                               | 35        |
| 2.7 Aftësitë kryesore të mbikëqyrësve dhe dimensionet e mbikëqyrjes efektive .....                          | 37        |
| 2.7.1 Mënyra e komunikimit .....                                                                            | 38        |
| 2.7.2 Inteligjenca Emocionale .....                                                                         | 39        |
| 2.7.3 Mendimi kritik dhe mbikëqyrja reflektuese .....                                                       | 40        |
| 2.7.4 Aktiviteti 4: Punë në grupe (10 minuta) .....                                                         | 42        |
| 2.7.5 Reflektimi kritik .....                                                                               | 42        |
| <b>3.0 Sesioni 3: Dimensionet e Mbikëqyrjes Efektive dhe parimet etike që rregullojnë mbikëqyrjen .....</b> | <b>47</b> |
| 3.1 Hapësira .....                                                                                          | 49        |
| 3.2 Siguria .....                                                                                           | 49        |
| 3.3 Njohjet teorike të mbikëqyrësit .....                                                                   | 50        |
| 3.4 Vetëdijesimi mbi strukturat organizative .....                                                          | 50        |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 Mençuria praktike.....                                                            | 51        |
| 3.6 Lidhshipi .....                                                                   | 51        |
| 3.7 Reflektimi.....                                                                   | 51        |
| 3.8 Analiza .....                                                                     | 51        |
| 3.9 Kostot dhe përfitimet e mbikëqyrjes efektive .....                                | 52        |
| 3.10 Rezultatet e mbikëqyrjes .....                                                   | 53        |
| 3.11 Parimet etike që rregullojnë mbikëqyrjen.....                                    | 57        |
| 3.11.1 Çfarë është një dilemë etike? .....                                            | 58        |
| 3.11.2 Çfarë njohuri duhet të kemi për të ofruar mbikëqyrje për dilema etike? .....   | 58        |
| 3.12 Roli i mbikëqyrës/ës në mbrojtën e parimeve etike .....                          | 59        |
| 3.12.1 Respektimi i kufijve profesionalë mes mbikëqyrës/ës dhe të mbikëqyrurit/ës ... | 59        |
| 3.12.2 Identifikimi i punëtorëve që nuk e kryejnë punën si duhet .....                | 60        |
| 3.12.3 Çfarë duhet të ofrojë mbikëqyrësi/ja për punëtorët që kanë dilema etike?....   | 61        |
| 3.13 Punë në grupe (30 minuta).....                                                   | 62        |
| <b>Detyra individuale – Dita 1 .....</b>                                              | <b>62</b> |
| Detyra individuale – Dita I, Sesioni 1 .....                                          | 62        |
| Detyra individuale: Dita 1, Sesioni 2 .....                                           | 63        |
| Detyra individuale – Dita 1, Sesioni 3 .....                                          | 68        |
| <b>DITA E DYTË .....</b>                                                              | <b>74</b> |
| Sesionet.....                                                                         | 74        |
| Objektivat.....                                                                       | 74        |
| Rezultatet e pritura .....                                                            | 74        |
| Lista e materialeve .....                                                             | 74        |
| <b>4.0 SESIONI 4: Funksionet e mbikëqyrjes .....</b>                                  | <b>75</b> |
| 4.1 Funksioni administrativ.....                                                      | 77        |
| 4.2 Funksioni edukativ.....                                                           | 78        |
| 4.3 Funksioni mbështetës .....                                                        | 79        |
| 4.4 Aktivitet: 20 minuta .....                                                        | 82        |
| <b>5.0 SESIONI 5: Modelet e mbikëqyrjes .....</b>                                     | <b>83</b> |
| 5.1 Modeli i mbikëqyrjes 4x4x4.....                                                   | 83        |
| 5.2 Modeli me gjashtë faktorë.....                                                    | 87        |
| 5.3 Modeli i integruar i mbikëqyrjes (McPherson & Macnamara, 2021).....               | 88        |
| 5.4 Modelet e tjera të mbikëqyrjes së punës sociale .....                             | 90        |
| 5.5 Aktiviteti: “Çfarë funksionoi?” (20 minuta) .....                                 | 91        |
| <b>6.0 SESIONI 6: Llojet e mbikëqyrjes .....</b>                                      | <b>92</b> |
| 6.1 Aktiviteti (10 minuta) .....                                                      | 92        |
| 6.2 Mbikëqyrja individuale.....                                                       | 92        |
| 6.2.1 Përparësitë .....                                                               | 93        |
| 6.2.2 Mangësitë .....                                                                 | 93        |

|                                                                                                                   |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6.3 Mbikëqyrja grupore.....                                                                                       | 93         |
| 6.3.1 Përgjegjësitë e anëtarëve të grupit: Krijimi i një mjedisi të sigurt .....                                  | 95         |
| 6.3.2 Roli i mbikëqyrës/es në mbikëqyrje grupore.....                                                             | 97         |
| 6.3.3 Përparësitë e mbikëqyrjes grupore.....                                                                      | 98         |
| 6.3.4 Mangësitë e mbikëqyrjes grupore konsiderohen.....                                                           | 98         |
| 6.3.5 Aktiviteti (20 minuta) .....                                                                                | 99         |
| 6.4 Mbikëqyrja e kolegëve/bashkëmoshatarëve .....                                                                 | 100        |
| <b>Detyra Individuale – Dita 2 .....</b>                                                                          | <b>102</b> |
| Detyrë Individuale: Dita 2, Sesioni 4 .....                                                                       | 102        |
| Detyra Individuale: Dita 2, Sesioni 5 .....                                                                       | 110        |
| Mjeti i Vëzhgimit të Menaxhimit të Rastit .....                                                                   | 111        |
| Detyrë Individuale: Dita 2, Sesioni 6 .....                                                                       | 115        |
| <b>DITA E TRETË.....</b>                                                                                          | <b>117</b> |
| Sesionet.....                                                                                                     | 117        |
| Objektivat.....                                                                                                   | 117        |
| Rezultatet e pritshme .....                                                                                       | 117        |
| Lisa e materialeve .....                                                                                          | 117        |
| Analizimi i ditës së dytë (10 – 15 minuta).....                                                                   | 117        |
| <b>7.0 SESIONI 7: Vështirësitë në fushën e mbrojtjes së fëmijëve.....</b>                                         | <b>118</b> |
| 7.1 Kënaqshmëria me vendin e punës.....                                                                           | 119        |
| 7.2 Stresi i lidhur me punën (kërkesat profesionale) .....                                                        | 120        |
| 7.3 Mbingarkesa.....                                                                                              | 120        |
| 7.4 Ndikimi i ankthit në mbikëqyrje.....                                                                          | 121        |
| 7.5 Aktiviteti (15 minuta) .....                                                                                  | 122        |
| 7.6 Stresi dhe trauma .....                                                                                       | 123        |
| 7.6.1 Dhuna psikologjike .....                                                                                    | 123        |
| 7.6.2 Trauma e pazgjidhur .....                                                                                   | 123        |
| 7.6.3 Forma të shumta abuzimi.....                                                                                | 123        |
| 7.7.4 Stresi traumatik sekondar (STS).....                                                                        | 124        |
| 7.8 Cikli reflektues.....                                                                                         | 126        |
| 7.8.1 Strategji për mbështetje të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare që përjetojnë bllokim ..... | 128        |
| 7.9 Aktiviteti (5 minuta) .....                                                                                   | 132        |
| Teknika të relaksimit.....                                                                                        | 132        |
| <b>8.0 SESIONI 8: Reziliencia .....</b>                                                                           | <b>134</b> |
| 8.0 Përkufizimi dhe konceptualizimi i reziliencës .....                                                           | 134        |
| 8.1 Shtyllat e reziliencës .....                                                                                  | 135        |
| 8.2 Reziliencia e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare .....                                       | 139        |
| 8.3 Praktikues dhe mbikëqyrës rezilientë.....                                                                     | 141        |
| 8.4 Faktorët që mbështesin reziliencën .....                                                                      | 141        |

|                                                                                                |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Faktorët që mbështesin reziliencën tek profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare.....  | 141        |
| Faktorët organizativë që ndikojnë në reziliencën e stafit, përfshirë rolin e mbikëqyrësit..... | 145        |
| Lista e kontrollit e reziliencës .....                                                         | 145        |
| 8.5 Reziliencia dhe mbikëqyrja.....                                                            | 146        |
| 8.6 Atashimi (lidhja) dhe reziliencia emocionale.....                                          | 148        |
| <b>9.0 SESIONI 9: Përkufizimi i kompetencave kulturore .....</b>                               | <b>152</b> |
| 9.1 Vetëndergjegjësimi.....                                                                    | 154        |
| 9.2 Njohuritë .....                                                                            | 156        |
| 9.3 Kompetencë kulturore në mbikëqyrje .....                                                   | 159        |
| <b>Detyra Individuale – Dita 3 .....</b>                                                       | <b>161</b> |
| Detyra Individuale – Dita 3, Sesioni 7 .....                                                   | 161        |
| Mekanizmat mbrojtës .....                                                                      | 161        |
| Teoria e pengjeve.....                                                                         | 161        |
| Sindromi i Akomodimit Profesional.....                                                         | 162        |
| Pesë fazat e ‘Sindromit të Akomodimit Profesional’ (Morrison 1997).....                        | 163        |
| Zbulimi i vonuar ose jo bindës .....                                                           | 163        |
| Tërheqja .....                                                                                 | 164        |
| Detyra Individuale – Dita 3, Sesioni 8 .....                                                   | 164        |
| Detyra Individuale, Dita 3, Sesioni 9 .....                                                    | 166        |
| Referencat.....                                                                                | 171        |

# LISTA E SHKURTESAVE

|             |                                            |
|-------------|--------------------------------------------|
| <b>FNPS</b> | Federata Ndërkombëtare e Punëtorëve Social |
| <b>NASW</b> | Shoqata Kombëtare e Punëtorëve Social      |
| <b>PS</b>   | Punëtor/-e Social/-e                       |
| <b>QPS</b>  | Qendra për Punë Sociale                    |
| <b>STS</b>  | Stresi Traumatik Sekondar                  |
| <b>OJQ</b>  | Organizatë joqeveritare                    |
| <b>MD</b>   | Ministria e Drejtësisë                     |

# PARATHËNIE

Ky modul është një udhëzues i rëndësishëm për mbikëqyrjen profesionale në përgatitjen e profesionistëve që ofrojnë shërbime sociale në Kosovë. Ai ofron një pasqyrë të thelluar mbi parimet e mbikëqyrjes, aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për një mbikëqyrës të suksesshëm, si dhe sfidat etike që mund të hasen gjatë këtij procesi. Moduli është krijuar për të mbështetur profesionistët që punojnë në shërbimet sociale dhe familjare, me fokus të veçantë në mbrojtjen e fëmijëve dhe përkufizimin e praktikave që respektojnë kornizat ligjore dhe teoritë moderne të mbikëqyrjes.

Kjo iniciativë është një rezultat i bashkëpunimit të ngushtë mes Terre des hommes në Kosovë dhe Ministrisë së Drejtësisë, konkretisht Këshillit Profesional për Shërbime Sociale dhe Familjare. Moduli është zhvilluar duke u mbështetur në burime të pasura dhe kredibile, duke përfshirë literaturën vendore dhe ndërkombëtare, si dhe intervista me aktorët kyç të shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë.

Një falënderim të veçantë i shprehim autorës së këtij moduli, Kaltrina Kusari, për përkushtimin dhe punën e saj të palodhshme në zhvillimin dhe adaptimin e këtij materiali, që do të kontribuoni në rritjen e kapaciteteve të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Puna e saj është një burim frymëzimi për të gjithë ata që janë të angazhuar në ofrimin e shërbimeve të shëndetshme dhe efektive për komunitetet në Kosovë.



**Ky modul është një hap i rëndësishëm për të siguruar që profesionistët e shërbimeve sociale të jenë të përgatitur dhe të pajisur me aftësitë e nevojshme për të ofruar shërbime me kompetencë dhe etikë. Ai do të jetë një mjet i vlefshëm për trajnimet që do të zhvillohen gjatë një periudhe tre-ditore, ku pjesëmarrësit do të kenë mundësinë të përvetësojnë njohuri dhe praktika të reja dhe të aplikojnë ato në kontekstin konkret të Kosovës.**

Përfundimisht, ky modul kontribuon në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë dhe garanton që mbikëqyrja profesionale të jetë një proces që mbështet zhvillimin e qëndrueshëm dhe të përgjegjshëm të punëtorëve social.

E drejta e autorit © Terre des hommes në Kosovë. Të gjitha të drejtat e rezervuara. Asnjë pjesë e këtij moduli trajnimi nuk mund të riprodhohet, të ruhet në një sistem rikthimi, ose të transmetohet në çfarëdo forme ose me çfarëdo mjeti, elektronik, mekanik, fotokopjues, incizues ose tjetër, pa lejen paraprake të organizatës.

# HYRJE

Ky modul përqendrohet tek rëndësia që ka mbikëqyrja profesionale në përgatitjen e punëtorëve që ofrojnë shërbime sociale në Kosovë. Ndër tjerash, ky modul përfshin informata rreth parimeve të mbikëqyrjes, aftësive kryesore të një mbikëqyrësi/-e, dilemave etike që hasen gjatë mbikëqyrjes, funksionet dhe modelet e ndryshme të mbikëqyrjes, dallimet mes mbikëqyrjes individuale dhe asaj grupore, dhe strategjitë që mbështesin reziliencen tek profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Gjatë gjithë modulit, rëndësi e veçantë i kushtohet mbrojtjes së fëmijëve dhe përshtatjes së modeleve të ndryshme të mbikëqyrjes me kontekstin në Kosovë. Në këtë mënyrë, në sigurohemi që moduli të jetë relevant për profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë.

Moduli është përshtatur me politikat dhe kornizat legislative si dhe nga teoritë e mbikëqyrjes që nxisin mbikëqyrjen efektive të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Baza e njohurive të punës sociale është zgjeruar dhe shërbimi është bërë më kompleks. Prandaj, është e rëndësishme që profesioni të ketë siguri që të gjithë profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare të jenë të pajisur me aftësitë e nevojshme për të ofruar me kompetencë dhe etikë shërbimet e punës sociale. Po aq e rëndësishme për profesionin e punës sociale është përgjegjësia për të mbrojtur palët (përfituesin).

Dizajnimi i këtij moduli bazohet në tri burime kryesore të informatave: 1) një modul paraprak të zhvilluar nga Terre des Hommes; 2) shqyrtim i literaturës vendore dhe ndërkombëtare që ka të bëjë me mbikëqyrje, si dhe shqyrtimi i ligjeve relevante; dhe 3) intervista me akterë kryesorë në Kosovë, duke përfshirë intervista me përfaqësues nga Departamenti për Punë Sociale, Universiteti i Prishtinës, Komiteti për Koordinim të Trajnimeve, Këshilli i Përgjithshëm për Shërbimet Sociale dhe Familjare, Departamenti për Politika të Shërbimeve Sociale dhe Familjare (Ministria e Drejtësisë), Qendrat për Punë Sociale, dhe disa OJQ.

Pasi mbikëqyrja e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare është relativisht e re në Kosovë, edhe pse moduli informohet nga literatura e punës sociale, është dizajnuar për profesionistë nga fusha të ndryshme të veprimtarisë (shërbimet sociale, shëndetësia, arsimi), me përgjegjësi për mbrojtjen e fëmijëve. Moduli përfshin informata që do ndahen gjatë një trajnimi 3-ditor për trajnues, ku çdo sesion ka materiale përkatëse në dispozicion për të mbështetur mësimin, përfshirë literaturë, ligje, dhe detyra individuale që pjesëmarrësit duhet t'i plotësojnë si pjesë e vetëstudimit. Secili sesion që do mbulohet në trajnim ka edhe vetëstudim dhe detyra përkatëse. Në këtë mënyrë do arrihen objektivat dhe rezultatet e dëshiruara për këtë modul. Më poshtë janë përfshirë objektivat e modulit dhe rezultatet e pritura për ata që marrin pjesë në këtë modul.

## OBJEKTIVAT

- Të shpjegohen elementet që përbëjnë përkufizimin e mbikëqyrjes dhe parimet në të cilat mbështetet;
- Të analizohet konteksti i mbikëqyrjes;
- Të ofrohen informata për kornizën ligjore që rregullon mbikëqyrjen në Kosovë;
- Të shpjegohet procesi i mbikëqyrjes, duke përfshirë krijimin e kontratës mbikëqyrëse;
- Të diskutohen parimet etike të mbikëqyrjes në fushën e mbrojtjes së fëmijëve;
- Të demonstrohen roli dhe përgjegjësitë e mbikëqyrësve;
- Shpjegimi i funksioneve të mbikëqyrjes;
- Shpjegimi i zbatimit të modeleve të mbikëqyrjes në procesin e mbikëqyrjes;
- Qartësimi i dallimit mes mbikëqyrjes individuale dhe asaj grupore;
- Diskutimi i mangësive dhe përparësive të mbikëqyrjes individuale dhe asaj grupore;
- Shpjegimi i lidhjes së ankthit me performancën në fushën e mbrojtjes së fëmijëve;
- Diskutimi i origjinës së pasojave që lidhen me stresin e shkaktuar në vendin e punës;
- Shpjegimi i strategjive që promovojnë reziliencën;
- Shpjegimi i mënyrave të identifikimit dhe menaxhimit të rreziqeve me të cilat përballen fëmijët dhe të rinjtë që janë lënë pas dore ose që abuzohen;
- Shkëmbimi i strategjive për menaxhimin e ankthit;
- Ofrimi i teknikave për të monitoruar promovimin e faktorëve të reziliencës në vendin e punës;
- Shpjegimi i strategjive për promovimin e reziliencës.

## REZULTATET E PRITURA:

- Internalizimi i parimeve të mbikëqyrjes;
- Rritja e aftësive të zbatimit të të dhënave shkencore në mbikëqyrje;
- Demonstrimi i aftësive për njohjen e botës së fëmijëve dhe përfshirjen e këndvështrimit të tyre në praktikën e mbikëqyrjes;
- Rritja e njohurive mbi zbatimin e procesit të mbikëqyrjes në praktikë;
- Rritja e aftësive për të krijuar një kontratë mbikëqyrëse;
- Identifikimi i strategjive të përfshirjes së praktikës profesionale në sistemin e mbikëqyrjes;
- Demonstrimi i aftësive për t'i zbatuar modelet në mbikëqyrje;
- Përvetësimi i karakteristikave kryesore që i duhen mbikëqyrësit/-es;
- Rritja e njohurive rreth funksioneve të mbikëqyrjes;
- Demonstrimi i aftësive për t'i përdorur të gjitha funksionet e mbikëqyrjes;
- Rritja e njohurive për modelet e ndryshme të mbikëqyrjes;
- Rritja e aftësive për t'i identifikuar modelet adekuate të mbikëqyrjes për mjedisin tuaj të punës;
- Rritja e njohurive mbi mbikëqyrjen grupore;
- Rritja e aftësive për të qenë mbikëqyrës/-e i/e grupit;
- Përvetësimi i karakteristikave kryesore që i duhen mbikëqyrësit/--es.
- Demonstrimi i aftësive për të vlerësuar efektin e stresit në performancën e punës;

- Zbatimi i metodave për t'i mbështetur profesionistët e mbrojtjes së fëmijëve që përballen me stres të lidhur me punën;
- Zbatimi i teknikave që promovojnë reziliencën;
- Demonstrimi i aftësive për menaxhimin e ankthit;
- Zhvillimi i aftësive për të mësuar nga përvojat personale;
- Demonstrimi i aftësive për ta zbatuar teorinë në praktikë;
- Aplikimi i teknikave të promovimit të reziliencës.

## Kompetencat e adresuara nga moduli

- Identifikimi se si profesionistët të sillen në përputhje me rrethanat;
- Zbatimi i parimeve etike që rregullojnë praktikën e mbikëqyrjes profesionale;
- Zbatimi i mendimit kritik për të informuar dhe komunikuar gjykimet profesionale gjatë mbikëqyrjes;
- Respektimi i diversitetit dhe larmisë në praktikën e tyre profesionale;
- Përparimi i të drejtave të fëmijëve dhe drejtësisë sociale;
- Zbatimi dhe promovimi i praktikave më të mira në mbrojtjen e fëmijëve;
- Zbatimi i njohurive për të reaguar ndaj konteksteve që formësojnë punën e tyre;
- Angazhimi, vlerësimi dhe ndërhyrja në nivel të individit, familjes, grupit, organizatës dhe komunitetit.

# METODOLOGJIA

Metodologjia e përdorur për këtë modul trajnimi bazohet në parimet e të nxënësve për të rritur dhe është e ndërtuar mbi besim dhe bashkëpunim me secilin pjesëmarrës. Më konkretisht, krijimi i një marrëdhënieje besimi me pjesëmarrësit e trajnimit është komponenti më i rëndësishëm i edukimit, sepse literatura vëren se besimi hedh themelet e punës kuptimplote dhe transformuese (Husby et al., 2018). Përveç kësaj, besimi dhe mbështetja pedagogjike është e rëndësishme kur punohet me fëmijët, kështu që qasja ndaj mbikëqyrjes shërben si shembull se si profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare mund të angazhohen me fëmijët që kanë nevojë për mbrojtje.

Ky modul trajnimi ka një përzierje të prezantimeve në PowerPoint, diskutimin në grupe, reflektimit mbi raste konkrete, dhe detyrave individuale që ua mundësojnë pjesëmarrësve t'i aplikojnë njohuritë e trajnimit në praktikë. Ligjëratat përmes PowerPoint do ofrojnë një përmbledhje të legjislacionit kyç në Kosovë, dhe do përmbledhin literaturën përkatëse të praktikave më të mira për mbikëqyrje të punëtorëve socialë. Diskutimet në grupe do t'ua mundësojnë pjesëmarrësve t'i ndajnë pikëpamjet dhe përvojat e tyre, duke e bërë kështu trajnimin interaktiv dhe të këndshëm për pjesëmarrësit. Reflektimi dhe detyrat individuale do ndihmojnë pjesëmarrësit t'i thellojnë njohuritë e tyre dhe të kuptojnë se si këto njohuri aplikohen në kontekstin e punës së tyre. Për fund, testimi i pjesëmarrësve do të bëhet përmes testeve para dhe pas trajnimit, pasi këto lloj teste mundësojnë të dokumentojmë se sa njohuri kanë përfituar pjesëmarrësit.

## Kohëzgjatja e trajnimit

Ky modul do të zgjasë 3 ditë, dhe përfshin 40 orë mësimore. Prej këtyre orëve, 15 orë do të jenë ligjërata (5 orë në ditë), 9 orë vetëstudim (3 orë në ditë) dhe 15 orë detyra individuale (5 orë në ditë). Disa detyra individuale do të kompletohen përdoruesisht pjesëmarrësit janë në trajnim (së bashku me pjesëmarrësit e tjerë) ndërsa detyrat tjera individuale si dhe vetëstudimi do kryhen nga individët, në kohë kur u konvenon. Në fund, çdo pjesëmarrës do ketë 1 orë për ta plotësuar testin përfundimtar.

## Mjeti për metodologjinë e vlerësimit të njohurive nga trajnimi

Në fillim të trajnimit, pjesëmarrësit do të plotësojnë një test paraprak në mënyrë që trajnuesi/-ja të ketë dokumentim të njohurive paraprake që i kanë sjell pjesëmarrësit në këtë trajnim. Në fund të çdo dite, pjesëmarrësve do t'u kërkohet të vlerësojnë në mënyrë të qartë lidhjen midis të mësuarit dhe praktikës (përmes shtjellimit të rasteve specifike) dhe të identifikojnë ndonjë boshllëk në bazën e tyre të njohurive/shkathtësive. Në fund të tri ditëve, ata do të plotësojnë një formular vlerësimi. Ky formular do të përmbajë një test pas trajnimit dhe një punim reflektues, i cili eksploron rolin e mbikëqyrjes në praktikën e mbrojtjes së fëmijëve dhe stilin e tyre të mbikëqyrjes.

## Agjenda

|               | DITA 1                                                                                                       | DITA 2                                 | DITA 3                                                                  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 8.30 -9.00    | Mirëseardhja<br>Testi paraprak                                                                               | Përmbledhja e ditës së parë            | Përmbledhja e ditës së dytë                                             |
| 09:00 - 10:45 | Mbikëqyrja, konceptet dhe përkufizimet<br>Konteksti i mbikëqyrjes<br>Korniza ligjore e mbikëqyrjes në Kosovë | Funksionet e mbikëqyrjes               | Mbështetja e stafit që punon në mbrojtjen e fëmijëve përmes mbikëqyrjes |
| 10:45 - 11:00 | Pauzë                                                                                                        | Pauzë                                  | Pauzë                                                                   |
| 11:00 - 12:45 | Procesi i mbikëqyrjes; kontrata; roli dhe aftësitë e mbikëqyrësve                                            | Modelet e mbikëqyrjes                  | Rezilienca                                                              |
| 12:45 - 13:45 | Dreka                                                                                                        | Dreka                                  | Dreka                                                                   |
| 13:45 - 15:30 | Dilemat etike; Dimensionet e mbikëqyrjes reflektuese                                                         | Mbikëqyrja individuale dhe ajo grupore | Kompetence kulturore                                                    |
| 15:30 - 16:30 |                                                                                                              |                                        | Testi pas trajnimit                                                     |
| 16:00 - 16:00 |                                                                                                              |                                        | Vlerësimi i trajnimit                                                   |

## DITA E PARË

### Sesionet e ditës së parë

*Dita e parë do të përfshijë 3 sesione, dhe secili sesion do të përqendrohet tek temat e cekura më poshtë:*

- 1.0 - Mbikëqyrja: përkufizimet, parimet, dhe konteksti
- 2.0 - Procesi i mbikëqyrjes
- 3.0 - Parimet etike që rregullojnë mbikëqyrjen dhe dimensionet e mbikëqyrjes efektive

### Objektivat:

- Të shpjegohen elementet që përbëjnë përkufizimin e mbikëqyrjes dhe parimet në të cilat mbështetet;
- Të analizohet konteksti i mbikëqyrjes;
- Të ofrohen informata për kornizën ligjore që rregullon mbikëqyrjen në Kosovë;
- Të shpjegohet procesi i mbikëqyrjes, duke përfshirë krijimin e kontratës mbikëqyrëse;
- Të diskutohen parimet etike të mbikëqyrjes në fushën e mbrojtjes sociale;
- Të demonstrohen roli dhe përgjegjësitë e mbikëqyrësve;
- Të familjarizohen me elementet që kontribuojnë në efektivitetin e mbikëqyrjes.

### Rezultatet e pritura:

- Internalizimi i parimeve të mbikëqyrjes;
- Rritja e aftësive të zbatimit të të dhënave shkencore në mbikëqyrje;
- Rritja e njohurive mbi zbatimin e procesit të mbikëqyrjes në praktikë;
- Demonstrimi i rolit të tyre në mbikëqyrje;
- Rritja e aftësive për të krijuar një kontratë mbikëqyrëse;
- Identifikimi i strategjive të përfshirjes së praktikës profesionale në sistemin e mbikëqyrjes;
- Demonstrimi i aftësive për t'i zbatuar modelet në mbikëqyrje;
- Përvetësimi i karakteristikave kryesore që i duhen mbikëqyrësit/-es.

### Lista e mjeteve/burimeve:

Mjetet për PowerPoint, flip chart (tabelë shfletuese), letër dhe laps për t'i shkruar temat kryesore nga diskutimet në grupe të vogla, kartat.

### Prezantimet (15 - 20 minuta)

Secili pjesëmarrës të prezantojë veten dhe të identifikojë një gjë që ai/a jo shpreson ta mësojë. Prezantuesja e modulit do t'i shënojë këto në flip chart dhe do t'u kthehet atyre në fund të çdo dite mësimore për të identifikuar nëse janë arritur rezultatet individuale të të nxënit dhe cilat boshllëqe mbeten.

# 1.0 - SESIONI 1:

## MBIKËQYRJA: PËRKUFIZIMET, PARIMET, DHE KONTEKSTI

### AKTIVITETI 1: Stuhi mendimesh (15 minuta)

- 1) Kërkoni që çdo person të shkruaj përgjigjen e vet për këtë pyetje në një letër (e cila do të ngjitet në tabelë)
  - a. Si e përkufizoni mbikëqyrjen?
- 2) Ndani grupin në çifte dhe kërkoni nga ta që t'i diskutojnë këto pyetje:
  - a. Çfarë përvoja kanë pjesëmarrësit me mbikëqyrjen?
  - b. Sipas mendimit të tyre, çfarë vlere ka mbikëqyrja?
- 3) Përderisa çiftet diskutojnë, trajnuesi/-ja lexon disa prej përkufizimeve të shkruara nga pjesëmarrësit dhe shkruan pikat e përbashkëta të këtyre përkufizimeve në një flip chart.
- 4) Pas punës në çifte, pyesni nëse dikush dëshiron të ndajë me grupin se çfarë biseduan. Po ashtu, tregoni grupit shënimet që keni marrë për secilin përkufizim dhe pyesni grupin nëse ka diç tjetër që dëshiron të shtojë tek elementet kyçe të përkufizimit.

### 1.1 Përkufizimi i mbikëqyrjes

*Prezantimi në PowerPoint – Përkufizimet e mbikëqyrjes dhe parimet kryesore (20-25 minuta)*

Mbikëqyrja është një ndërveprim tipik ndërpersonal (Hess, 1980) me qëllimin e përgjithshëm për të përmirësuar dhe ndihmuar efektivitetin e personit, grupit ose ekipit të mbikëqyrur. Efektiviteti rritet përmes përvetësimit të aftësive praktike, zotërimit të njohurive teorike dhe teknike, si dhe zhvillimit personal dhe profesional (Davys dhe Beddoe, 2010). Qëllimi është që të përmirësohet cilësia e punës për të arritur objektiva dhe rezultate të dakorduara.

*Literatura ekzistuese ofron disa përkufizime të mbikëqyrjes, dhe këto përfshijnë:*

- Mbikëqyrja është një marrëdhënie midis dy njerëzve, njëri prej të cilëve ka për qëllim të përdorë këtë marrëdhënie për të përmirësuar punën e tij/saj dhe tjetri që ka për qëllim ta ndihmojë atë për ta bërë këtë (Bromber, 1982).
- Hess (1980) e përshkruan mbikëqyrjen si ndërveprim ndërpersonal që ka një qëllim të përgjithshëm ku një person (mbikëqyrësi/-ja) takohet me një tjetër (të mbikëqyrur/-ën) në përpjekje për ta bërë punën e këtij/kësaj të fundit efektive).
- Mbikëqyrja është një marrëdhënie e sigurt, konfidenciale, ku një punëtori/-eje i ofrohet mundësi reflektimi, si dhe hapësirë për të bërë pyetje dhe për të kërkuar udhëzime në baza të rregullta (Page & Wosket, 1994).
- Kadushin (2003) ka përkufizuar mbikëqyrjen në termat e mëposhtëm: “shqyrtimi kritik i ideve, praktikës, edhe të vetes”.

- Morrison (1993) e përkufizon mbikëqyrjen si një proces në të cilin profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare u jepet përgjegjësi nga organizata për të punuar me një punëtor/-e tjetër për të përmbushur disa objektiva organizative, profesionale, dhe personale (f. 11)

Siç vërehet prej këtyre përkufizimeve, një dimension kyç gjatë mbikëqyrjes është marrëdhënia midis mbikëqyrësit/-es dhe të mbikëqyrurit/-ës, e cila duhet të bazohet në respektimin dhe vlerësimin e individit, duke çuar në forcimin e mbështetjes. Ky dimension qendror ndikon në të gjitha aspektet e mbikëqyrjes. Një dimension tjetër kyç në kujdesin shoqëror dhe shërbimet e fëmijëve është që mbikëqyrja duhet të mbështesë dhe rrisë aftësitë e punëtorëve socialë që të ndihmojnë përdoruesit e shërbimeve sociale në mënyrë efektive. Mbikëqyrja është mjeti kryesor me anë të të cilit një mbikëqyrës/-e i/e një institucioni fuqizon stafin, në aspektin individual dhe kolektiv, dhe siguron standarde të praktikës (Brown and Bourne, 1996).

Morrison (2003) propozon që qëllimi i mbikëqyrjes është t'i përmirësojë aftësitë profesionale, njohuritë dhe qëndrimet e punëtorit social në mënyrë që të arrijë kompetencë në ofrimin e kujdesit cilësor. Ai shprehet: "Qëllimi i përgjithshëm i mbikëqyrjes është t'i promovojë praktikrat më të mira për palët duke ruajtur praktikrat e mira ekzistuese dhe duke u përpjekur vazhdimisht për ta përmirësuar atë" (Hughes, 2010). Në fakt, sipas literaturës, mbikëqyrja është e rëndësishme sepse mbikëqyrja efektive çon në: kënaqësi në punë, angazhim brenda institucionit/organizatës, mbajtje të stafit, perceptim të stafit që ata kanë mbështetjen e institucionit/organizatës ku ata punojnë.

## 1.2 Parimet e mbikëqyrjes

Parimet e mëposhtme të mbikëqyrjes tregojnë që mbikëqyrja është një forcë e rëndësishme në zhvillimin e praktikave të mira të punës.

### 1) Ndërveprim ndërpersonal

- Mbikëqyrja është një marrëveshje ndërpersonale ndërmjet dy ose më shumë personave. Premisa e mbikëqyrjes është se një mbikëqyrës/-e me përvojë dhe kompetent/-e i ndihmon të mbikëqyrurit/-ës dhe siguron cilësinë e shërbimit për palët.
- Mbikëqyrja kryhet përmes një marrëdhënieje pozitive mes mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/es. Mbikëqyrësi/-ja ka autoritet për të drejtuar, koordinuar dhe vlerësuar performancën e të mbikëqyrurit/-ës.
- Në këtë transaksion ndërpersonal përdoret autoriteti (funksioni organizativ/administrativ), një shkëmbim informacioni dhe idesh (funksioni profesional/edukativ), dhe shprehja e ndjenjave (funksioni emocional/mbështetës) (Munson 1976, 1979a, b, 1981, 1993, 2002; Tsui 2001, 2005).
  - Sipas Pritchard (1995), "Marrëdhënia mes mbikëqyrësit/-es dhe punëtorit/-es është takimi kyç ku ndikimi i autoritetit organizativ dhe identiteti profesional përplasen, bashkëpunojnë ose lidhen" (f.31). Pritchard (1995) gjithashtu komenton se marrëdhënia është çelësi i mbikëqyrjes së suksesshme.

- Mbikëqyrja, përmes strategjive që ofrojnë mbështetje, sfidon profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare që t'i arsyetojnë praktikën që ata përdorin.
- Munson (2002) thekson se mbikëqyrësit kanë “pushtet në bazë të pozitës së tyre: prandaj, ata nuk duhet të punojnë aq shumë sa të mbikëqyrurit për të vendosur marrëdhënien mbikëqyrëse” (f. 136).
- Besimi është thelbësor për marrëdhëniet mbikëqyrëse dhe Munson (2002) argumenton se “Mbikëqyrja nuk mund të vazhdojë në një klimë mosbesimi” (f. 12). Ai gjithashtu thekson që si mbikëqyrësi/-ja ashtu edhe i/e mbikëqyruri/-a “duhet të punojnë për të krijuar një atmosferë besimi” dhe gjithashtu se mbikëqyrësi/-ja “duhet të jetë i/e zellshëm/-me për të shmangur përdorimin e informacionit të mësuar në proces të mbikëqyrjes kundër të mbikëqyrurit/-ës” (Munson, 2002, f. 12, siç citohet në Hughes, 2010).

## 2) Qëllimet e institucionit/organizatës

- Interesat e përdoruesit/-es të shërbimit duhet të jenë gjithnjë të rëndësishme parësore në mbikëqyrje. Kjo do të thotë që mbikëqyrësi/-ja duhet të sigurohet që i/e mbikëqyruri/-a çdo herë reflekton se si praktikën e tij/saj ndikojnë tek përdoruesit e shërbimeve dhe se si njohuritë dhe aftësitë e reja mund të përmisojnë punën me përdorues të shërbimeve.
- Puna e të mbikëqyrurit/-ës ndërlidhet me objektivat e institucionit/organizatës përmes mbikëqyrësit/-es.
- Kultura organizative duhet të jetë e informuar nga parimet e traumës dhe efekteve të traumës, jo vetëm tek palët, por edhe tek profesionistët që janë të inkuadruar në mbrojtjen e fëmijëve. Kjo do të thotë që marrëdhëniet profesionale mes mbikëqyrësit/-es dhe të mbikëqyrurit/-ës janë edukative, shëruese dhe mbështetëse. Organizatat me marrëdhënie të tilla lehtësojnë komunikimin e hapur, janë të hapura ndaj reagimeve kritike, dhe vlerësojnë diversitetin (McPherson & Macnamara, 2021).

## 3) Përdorimi i autoritetit, informatave dhe emocioneve

- Në procesin e mbikëqyrjes ekziston përdorimi i autoritetit (funksioni organizativ/administrativ), shkëmbimi i informacionit dhe ideve (funksioni profesional/arsimor) dhe shprehja e ndjenjave (funksioni emocional/mbështetës).
- Parim qendror i mbikëqyrjes është se si çdo punëtor/-e e kupton dhe përdor autoritetin e tij/saj gjatë procesit të mbikëqyrjes dhe gjatë ofrimit të shërbimeve.
- Mbikëqyrësi/-ja duhet të jetë i/e vetëdijshtëm/-me për autoritetin që gëzon dhe të sigurohet që çdo herë diskuton me të mbikëqyrurin/-ën rreth privilegjit dhe shtypjes që mund të përjetojnë ata që marrin shërbime.
- Mbikëqyrja është një përgjegjësi e përbashkët dhe një proces mësimi i dyanshëm për mbikëqyrësin dhe të mbikëqyrurin. Ajo bazohet në një marrëveshje/kontratë të negociuar që duhet të rishikohet rregullisht.

## 4) Vlerat profesionale

- Si pjesë e praktikës indirekte të punës sociale, mbikëqyrja pasqyron vlerat profesionale të punës sociale. Këto vlera do të diskutohen gjatë trajnimit.

## 5) Performanca në punë

- Mbikëqyrësi/-ja monitoron performancën e punës, përcjell vlera, njohuri, dhe aftësi profesionale, dhe ofron mbështetje emocionale për të mbikëqyrurit (Kadushin & Harkness, 2002)
- Për t'i pasqyruar si objektivat afatshkurtër, ashtu edhe ato afatgjatë të mbikëqyrjes, kriteret për vlerësimin e efektivitetit të mbikëqyrjes përfshijnë kënaqshmërinë e stafit me mbikëqyrjen, arritjen në punë, dhe rezultatet e palës.
- Mbikëqyrja përfshin menaxhimin e zhvillimit personal dhe profesional, ndërmjetësimin/negocimin dhe mbështetjen.
- Mbikëqyrja promovon praktikë kompetente, të përgjegjshme dhe të fuqizuar, duke promovuar barazinë dhe duke sfiduar paragjykimet dhe supozimet.
- Mbikëqyrja është e detyrueshme. Ajo duhet të jetë e planifikuar dhe e pandërprerë.

## 6) Mendimi kritik

- Punëtorët të cilët mbështeten mirë, mbikëqyren, dhe kanë qasje në trajnime kanë më shumë mundësi të mendojnë qartë dhe të ushtrojnë diskrecionin profesional (Brandon et al 2005).
- Mbikëqyrja efektive dhe e arritshme është thelbësore nëse stafi do të ndihmohet për të praktikuar mendimin kritik të kërkuar. Mbikëqyrja duhet t'i ndihmojë punëtorët socialë të mendojnë, të shpjegojnë, të kuptojnë dhe të përballen me kërkesat emocionale të punës (Brandon et al 2008).
- Praktikuesit duhet të jenë të vetëdijshëm për ndjenjat e tyre dhe të reflektojnë për atë që ata nënkuptojnë (Brandon et al 2008).

## 7) Mësimi për të rritur

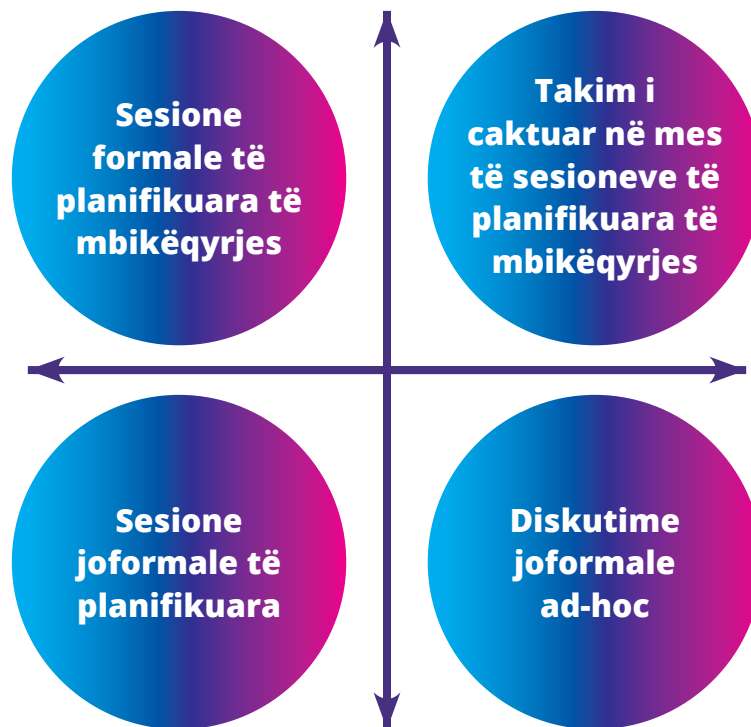
*Mbikëqyrja bazohet në të kuptuarit se si mësojnë të rriturit. Konceptet kryesore të mëimit për të rritur janë:*

- Koncepti i vetvetes: Ndërsa rritemi, në kalojmë nga të qenit të varur në të qenit më të pavarur. Prandaj, mënyra se si në preferojmë të mësojmë ndryshon nga të qenit të udhëhequr nga mësuesi/-ja në një qasje më të vetëdrejtuar.
- Përvoja e nxënësve të rritur: Të rriturit kanë shumë përvojë nga e cila nxjerrin njohuri dhe referenca. Në mund t'i marrim nga këto përvoja dhe të mësojmë prej tyre.
- Gatishmëria për të mësuar: Të rriturit duan ose janë gati të mësojnë kur ka një arsye, si për shembull kur njohuritë e reja kontribuojnë në zhvillim në lidhje me punën e tyre.
- Orientimi i të nxënësve: Si të rritur, në duam që ajo që po mësojmë të jetë e zbatueshme në jetën tonë të përditshme, në vend që të mësojmë në përgjithësi për një temë. Në duam të mësojmë aftësi praktike që na ndihmojnë të zgjidhim problemet dhe të punojmë më mirë.
- Motivimi për të mësuar: Si fëmijë, në mësojmë për shkak të faktorëve të jashtëm, si prindërit dhe mësuesit. Si të rritur duam të mësojmë për arsyet tona, për shembull, për të përparuar në punë ose për të rritur vetëvlerësimin.

### 1.3 Mbikëqyrja formale dhe ajo joformale

Është e rëndësishme që mbikëqyrja të jetë e përgjegjshme dhe fleksibile. Kjo do të thotë se megjithëse sesionet e mbikëqyrjes të strukturuar dhe të planifikuara janë të rëndësishme, do të ketë raste kur një çështje duhet të diskutohet më urgjentisht. Wonnacott (2014) përshkruan katër lloje të ndryshme të mbikëqyrjes individuale (më poshtë). Secili lloj ka përfitime dhe disavantazhe. Kur lexoni për këto, mund të reflektoni nëse një lloj mbikëqyrje priret të dominojë në institucionin tuaj dhe nëse po, pse ndodh kjo?

**TABELA 4: Mbikëqyrja formale dhe ajo joformale**



#### Sesionë formale të planifikuara

Këto sesionë ofrojnë qëndrueshmëri, parashikueshmëri dhe rregullsi dhe ka të ngjarë të lehtësojnë zhvillimin e një marrëdhënieje pozitive. Ato lejojnë rishikimin e vazhdueshëm të praktikës, e çështjeve që lidhen me të dhënat e mbikëqyrjes (funksioni menaxherial), si dhe mbajtjen e fokusit në nevojat e zhvillimit. Por ka të meta nëse mbështetemi vetëm në sesionet formale, veçanërisht në situata ku ka zhvillime praktike me shpejtësi. Ato mund të mos jenë mjaftueshëm të përgjegjshme në situata të paparashikueshme dhe sfiduese.

#### Takime ndërmjet sesioneve të planifikuara të mbikëqyrjes

Këto takime bëhen shpesh për të diskutuar çështje specifike. Këto takime u përgjigjen nevojave të menjëhershme dhe janë të rëndësishme në diskutim të incidenteve që ndodhin ose kur merren vendime urgjente. Ato janë një aspekt i rëndësishëm i llogaridhënies dhe mbështetjes

së menaxhmentit. Gjithsesi, mbështetja vetëm në këtë formë mbikëqyrjeje nuk ka gjasa të adresojë vazhdimësinë e nevojave për zhvillim profesional dhe mund të rezultojë në boshllëqë të gjata ndërmjet sesioneve.

### **Sesionë joformale të planifikuara**

Këto sesionë përfshijnë diskutimin tek zyra e punëtorëve ose biseda telefonike pas një vizite që ka bërë punëtori në terren. Këto sesionë ofrojnë mbështetje në rrethana ku një diskutim më formal nuk është i mundur. Gjithsesi, ka një tendencë që të mos mbahen shënime gjatë këtyre takimeve, dhe kështu nevojat e punëtorit për zhvillim në punë nuk dokumentohen dhe nuk adresohen, pasi nuk janë pjesë e dosjes së mbikëqyrjes. Pasi këto takime nuk dokumentohen zyrtarisht, mund të ketë mungesë të qartësisë në lidhje me rolet, përgjegjësitë dhe veprimet që duhet t'i marrë mbikëqyrësi/-ja dhe i/e mbikëqyruri/-a.

### **Biseda joformale ad-hoc**

Këto mund të kenë një vlerë të kufizuar për t'i dhënë siguri të mbikëqyrurit se dikush po dëgjon shqetësimet e tij/saj. Si sesionet joformale të planifikuara, ashtu gjatë sesioneve ad-hoc është shumë më sfiduese të regjistrohen çështje të rëndësishme në lidhje me zhvillimin dhe nevojat e profesionistit/-es dhe/ose çështjet e praktikës. Kjo mund të rezultojë në shërbim joadekuat për ata që përdorin shërbimet sociale. Po ashtu, diskutimet mund të shkelin konfidencialitetin dhe ka të ngjarë që mbikëqyrësi dhe i mbikëqyruri kalojnë drejt e në veprim dhe anashkalojnë reflektimin dhe analizën. Kjo mund të çojë në të meta në vendimmarrje, me pasoja për të gjitha palët e interesit.

## **AKTIVITETI 2: Diskutime në grupe (15 minuta)**

**Grupi ndahet në grupe të vogla (3-4 persona) dhe diskutojnë pyetjet me poshtë (10 minuta):**

- 1) Çfarë lloje të mbikëqyrjes keni në vendet tuaja të punës?**
- 2) Si duhet të duket mbikëqyrja? Kur funksionon? Çfarë e bën atë të funksionojë? Ndajeni klasën në grupe (3-4 persona).**

Pas diskutimit në grupe të vogla, vazhdohet diskutimi me të gjithë grupin e madh. Qëllimi i këtij aktiviteti është që pjesëmarrësit të jenë të vetëdijshëm për njohuritë e tyre rreth mbikëqyrjes.

### **1.4 Konteksti i mbikëqyrjes**

Prezantimi në PowerPoint – Konteksti i mbikëqyrjes dhe mbikëqyrja në mbrojtjen e fëmijëve (30 minuta)

Mbikëqyrja varret nga rrethanat në të cilat ndodh, dhe duhet të zbatohet në mënyra të veçanta për rrethana specifike. Pohohet se mbikëqyrja zhvillohet në kryqëzimin e katër sistemeve: politike, të shërbimit, profesionale, dhe praktike (Baines et al., 2014). Kultura më e gjerë politike brenda së cilës funksionon puna sociale dhe kujdesi shoqëror ka ndryshuar në mënyrë të

konsiderueshme vitet e fundit, me një theks shumë më të fortë në përgjegjësinë e institucionit/organizatës (Peach dhe Horner, 2007). Në Kosovë, kjo kulturë ka ndërruar edhe për shkak të decentralizimit, pasi Qendrat për Punë Sociale kanë përgjegjësitë kryesore për mbrojtjen e fëmijëve, në nivelin komunal. Si pjesë të sistemit socio-politik shohim edhe ndikimin e neoliberalizmit si ideologji e cila thekson që problemet e një individi duhet të zgjidhen nga vetë ai/ajo, duke neglizhuar kështu ndikimin e faktorëve sistemikë (siç janë varfëria, diskriminimi, etj.) në mirëqenien e palëve. Një ideologji e tillë e vështirëson ofrimin e shërbimeve sociale pasi rezulton në më pak mbështetje për palët.



**Përveç kontekstit politik, kultura organizative mund të jetë një ndikim shumë i fortë në mbikëqyrje. Hawkins dhe Shohet (2012) pretendojnë se tiparet më të mira dhe më të këqija të organizatës shpesh reflektohen edhe në mbikëqyrje. Konteksti organizativ brenda të cilit kryhet mbikëqyrja është veçanërisht i rëndësishëm për shërbime sociale, pasi organizatat që ofrojnë këto shërbime zakonisht kanë një mjedis emocionalisht të ngarkuar. Një kulturë organizative, për shembull, që promovon të mësuarit dhe reflektimin mund të ketë më shumë gjasa t'i vlerësojë funksionet edukative të mbikëqyrjes dhe të promovojë integrimin e teorisë dhe praktikës në punën me palë (Collins et al. 2010; McPherson dhe Macnamara 2017) .**

*Konteksti optimal për mbikëqyrje efektive është një institucion/organizatë e cila ka një kulturë që mbështet dhe inkurajon mësimin dhe zhvillimin e vazhdueshëm të profesionistëve, e karakterizuar nga veçoritë e mëposhtme:*

- Shqyrtimet e gabimeve dhe problemeve ofrojnë mundësi për të mësuar, dhe jo për gjetjen e fajtorëve.
- Ekziston një angazhim organizativ për të vazhduar zhvillimin profesional gjatë gjithë karrierës së punëtorëve.
- Gjendet hapësirë për autonomi dhe diskrecion profesional, dhe puna me palë mbizotërohet nga proceduralizmi i lidhur me rregulla.
- Ndikimi emocional i punës njihet të lehtësojë efektet më të këqija.
- Individët dhe ekipet gjejnë kohën për të rishikuar efektivitetin e tyre në punën me palë (Schon, 1983, Hughes dhe Pengelly, 1997, Davys dhe Beddoe, 2010).

Mbikëqyrja kërkon që mbikëqyrësi/-ja të ndihmojë të mbikëqyrurit të balancojnë ndihmën dhe mbështetjen që u japin familjeve me nevojën që të mbrojnë personin e cenueshëm dhe të parandalojnë dëmin e mundshëm. Profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare që merren me trajtimin dhe ofrimin e shërbimeve për grupe të cenueshme u përgjigjen kategorive që përballen me rreziqet e dhunës, abuzimit, neglizhencës dhe shfrytëzimit. Në baza ditore, profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare angazhohen me individë dhe familjet e tyre në mënyrë që të ofrojnë mbështetje të drejtpërdrejtë dhe t'i lidhin familjet me shërbimet e duhura. Në mjedise të tilla, duhet të bëhen zgjidhje dhe të merren vendime të qarta në lidhje me interesat më të mira të palës.

Ky kontekst shpeshherë bën që profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare të përjetojnë nivele të larta të stresit, dhe atë që në literaturë quhet traumë zëvendësuese. Trauma zëvendësuese është përkufizuar si ato përvoja emocionale negative ose traumatike ku “vëzhguesit dhe dëgjuesit nuk janë ekspozuar në të vërtetë ndaj ngjarjes, megjithëse ata mund ta ndiejnë atë me të vërtetë” (Rothschild 2006, f. 4). Për këtë arsye, mbikëqyrja luan një rol të veçantë në menaxhimin e këtyre përvojave dhe përjetimeve për profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare.

Është e qartë se kompleksiteti moral dhe emocional i shërbimeve sociale dhe familjare paraqet sfida si për praktikuesit ashtu edhe për menaxherët e tyre (Gibbs 2001), dhe ka një numër çështjesh të përsëritura të profesionistëve, siç janë ngarkesat e punës, infrastruktura e dobët, mungesa e një ligji apo rregulloreje që rregullon mbikëqyrjen, mungesa e marrëdhënieve të qarta ndërinstitucionale, mungesa e harmonizimit të vlerësimeve apo intervenimeve në të gjithë sektorin e fëmijëve dhe familjes.

Kështu, mbikëqyrësit pritet që të sigurojnë që stafi i tyre të jetë i pajisur me njohuri dhe aftësi për t’i ushtruar detyrat e tyre në mënyrë efektive dhe siç kërkohet. Vetë vlera e mbikëqyrjes mund të rrezikohet nëse kërkesat për më shumë angazhime në punë kërkojnë nga mbikëqyrësit që të privilegjojnë kërkesat imediate të shërbimit të drejtpërdrejtë kundrejt aspekteve tjera të rolit të tyre. Për këtë arsye, viteve të fundit ka pasur një rilindje të formave të mbikëqyrjes që përqendrohen në reflektim dhe mbikëqyrje grupore në mënyrë që të pajisin profesionistët me aftësi të domosdoshme për mbrojtjen e fëmijëve (Wilkins, 2021). Këto forma të mbikëqyrjes ndihmojnë profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare t’i menaxhojnë tensionet etike në rolin e tyre të dyfishtë si ndërhyrës ligjorë dhe “ndihmës” (Healy dhe Meagher 2007).

Ofrimi i shërbimeve sociale dhe familjare mund të jetë një fushë e ndërlikuar dhe sfiduese, si për stafin ashtu edhe për vullnetarët e të gjitha niveleve, dhe kërkon gjykime të drejta profesionale.

- Profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare kërkojnë mbështetje dhe mbikëqyrje me cilësi të lartë, të qëndrueshme dhe të qasshme. Secili/-a institucion/organizatë duhet të ketë procedura zyrtare që promovojnë standarde të mira të praktikës dhe mbështesin pjesëtarët individualë të stafit, si dhe duhet të bëjnë prioritizimin efektiv të ngarkesave të punës.
- Mbikëqyrja duhet të sigurojë që punëtorët - qofshin me pagë apo vullnetarë - t’i kuptojnë mirë rolet, përgjegjësitë dhe sferën e diskrecionit dhe autoritetit të tyre profesional. Kjo gjithashtu duhet të ndihmojë në identifikimin e nevojave për trajnimin dhe zhvillimin e punëtorëve të kësaj fushe, duke siguruar që ata të kenë aftësi për të ofruar një shërbim efektiv.
- Mbikëqyrësit duhet të jenë në dispozicion të profesionistëve, si një burim i rëndësishëm i këshillimit dhe ekspertizës, dhe me kalimin e kohës mund të kërkohet që të përkrahin gjykimet në pika të caktuara kyçe. Mbikëqyrësit gjithashtu duhet t’i regjistrojnë vendimet kryesore brenda dosjeve të palëve.

*Disa prej elementeve kyçe që bëjnë që mbikëqyrja në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare të jetë efektive janë:*

- Në nivelin individual, McPherson and Macnamara sugjerojnë që, në mënyrë që mbikëqyrja të jetë efektive, duhet t'i kushtohet vëmendje asaj që i/e mbikëqyruri/-ja dhe mbikëqyrësi/-ja sjellin në marrëdhënie. Në veçanti, takimet e para mbikëqyrëse duhet të kenë një fokus në historitë zhvillimore dhe socio-kulturore të çdo individi, duke përfshirë përvojat personale dhe profesionale, që mund të ndikojnë në vlerat dhe besimet individuale për fëmijërinë, prindërimin, dhe qëndrimet ndaj mbikëqyrjes. Marrja në konsideratë e këtyre çështjeve në fillimin e një marrëdhënieje mbikëqyrëse mund të nxisë një kuptim të pritshmërive dhe përgjegjësisë të ndërsjella brenda mbikëqyrjes. Kjo kërkon gatishmëri nga ana e të mbikëqyrurve për t'i identifikuar dhe ndarë "boshllëqet" e perceptuara të njohurive dhe fushat e cënueshmërisë personale dhe profesionale. Kjo e fundit e sjell në fokus çështjen e marrëdhënieve mbikëqyrëse (McPherson & Macnamara, 2021)
- Krijimi i një hapësire bashkëpunuese e cila ka sigurinë si bazë është e rëndësishme për mbikëqyrje pasi profesionistët duhet të ndihen të sigurt dhe të mbështetur para se t'i ndajnë dilemat me të cilat ballafaqohen.
- Mbikëqyrja duhet të centralizojë zërin dhe përvojat e palëve, në mënyrë që i/e mbikëqyruri/-a të fitojë aftësi për punën me grupe të cënueshme. Fokusi tek fëmijët këtu i referohet rolit që luan mbikëqyrja për të siguruar që nevojat dhe përvojat e fëmijës të mbeten në qendër të gjithçkaje që bën punëtori/-ja. Kjo sugjeron që një teori e mbikëqyrjes do të duhet të marrë parasysh ligjin e veçantë dhe konteksti në të cilin zhvillohet (Wilkins, 2021).

## **1.5 Korniza ligjore e mbikëqyrjes në Kosovë**

Korniza ligjore në Kosovë e cila merret me shërbime sociale ka filluar të njohë rolin e rëndësishëm të mbikëqyrjes. Ligjet të cilat duhet të cekën këtu janë Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, i cili hyri në fuqi më 5 janar 2024, dhe Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës, i miratuar në korrik 2019. Të dy këto ligje cekin parimet kryesore që duhet të informojnë punën sociale dhe punën me fëmijë. Është me rëndësi që çdo pjesëmarrës në këtë trajnim t'i lexojë dhe t'i kuptojë këto dy ligje, pasi ato kanë rëndësi jo vetëm për mbikëqyrje, mirëpo edhe për rolin tuaj si profesionist/-e i/e shërbimeve sociale dhe familjare në përgjithësi. Këto ligje parashohin kush mund të përfitojë prej shërbimeve sociale, kush mund t'i ofrojë këto shërbime sociale, llojet e shërbimeve sociale, financimin e shërbimeve sociale, etj. Personat që kanë kryer edukim universitar në punë sociale, juridik, sociologji, pedagogji mund të punësohen në QPS, sipas Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare.

Sa i përket mbikëqyrjes, nenet 71, 72 dhe 73 të Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare parashohin rolin e mbikëqyrjes së profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Këto nenë janë shtuar në ligjin e ri, duke dokumentuar rëndësinë që Qeveria e Kosovës dhe ministritë përkatëse i japin mbikëqyrjes së profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Neni 71 cek që ministria dhe komuna, përmes QPS-ve, mbikëqyrin ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare. Neni 72 përqendrohet tek inspektimi, dhe thekson që ministria, përmes inspektorëve,

kryen inspektimin e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare për të siguruar zbatimin e standardeve minimale në ofrimin e shërbimeve sociale dhe familjare, kodit të etikës, dhe realizimin e të drejtave të përcaktuara me ligj. Së fundmi, neni 73 parasheh masat që do merren në rast që, gjatë inspektimit, vërehet që ka shkelje të Kodit të Etikës apo shërbimet nuk ofrohen si duhet. Për më shumë informata rreth këtij ligji, shih “Detyrat individuale” në fund të sesionit.

**Ashtu si Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare, edhe Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës parasheh mbikëqyrjen si aspekt të rëndësishëm të mbrojtjes së fëmijëve. Neni 13, paragrafi 1, nënparagrafi 1.4, cek që roli i njësive përkatëse për mirëqenie sociale është të “krijojë një sistem të konsoliduar të monitorimit dhe inspektimit të cilësisë së shërbimeve sociale dhe familjare, si dhe shqyrtimi i ankesave në shkallë të dytë”. Sidoqoftë, ky ligj nuk ofron detaje tjera dhe fjala “mbikëqyrje” nuk përmendet në lidhje me profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Kjo përputhet me gjetjet e intervistave të bëra me akterë kryesorë të cilët cekin që deri tani mbikëqyrja në Kosovë është kuptuar vetëm si monitorim i shërbimeve, dhe jo si një proces i vazhdueshëm që mbështet stafin dhe ndihmon në zhvillimin e tyre profesional.**

## 2.0 SESIONI 2:

# PROCESI I MBIKËQYRJES DHE AFTËSITË KRYESORE TË MBIKËQYRËSIT/-ES

*PowerPoint: Procesi i mbikëqyrjes (35 minuta)*

Procesi i mbikëqyrjes përfshin funksionë dhe përgjegjësi që janë të ndërlidhura. Secila prej tyre kontribuon në një përgjegjësi ose rezultat që siguron se palët mbrohen dhe marrin shërbime kompetente dhe etike nga profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare (Shoqata Kombëtare e Punëtorëve Socialë, 2013:6). Shulman (1993) cek që modeli i bashkëveprimit është veçanërisht i dobishëm në fusha të tilla si mirëqenia e fëmijëve, ku punëtorët ka më pak të ngjarë të kenë arsimim formal në fushën e punës sociale. Kjo ka rëndësi për kontekstin e Kosovës pasi, sipas intervistave me përfaqësues të institucioneve, shumë Qendra të Punës Sociale dhe institucione tjera që merren me mbrojtjen e fëmijëve nuk kanë punëtorë socialë të punësuar.

Kalimi nga një punëtor/-e që punon me palë në një mbikëqyrës/-e është proces mjaft i vështirë. Një ndër faktorët që e vështirëson kalimin në rol mbikëqyrës është mentaliteti brenda organizatës/zyrës. Nëse menaxhmenti i një zyre ka punuar për të krijuar një atmosferë bashkëpunuese, dhe jo gjykuese, atëherë do të jetë më e lehtë që stafi t'i diskutojë hapur problemet që hasin. Sipas personave të intervistuar për këtë modul, rolet e secilit person të punësuar në QPS nuk janë te qarta, dhe kur ndodh ndonjë gabim, ka tendencë që askush të mos marrë përgjegjësi për veprimet që kanë rezultuar në gabim. Si mbikëqyrës/-e, ju keni përgjegjësi t'i diskutoni rastet me të mbikëqyrurit dhe të identifikoni se cilat janë rolet që duhet të përmbush çdo person.

Mbikëqyrësit duhet të shqyrtojnë çdo dinamikë që do të mund të pengojë mbikëqyrjen e suksesshme. Një shembull që duhet marrë parasysh është trajnimi apo përvoja e mbikëqyrësit/-es. Në rastet ku stafi është më me përvojë, ose ndoshta është më i arsimuar, mund të jetë më e vështirë për mbikëqyrësin/-en që të ushtrojë pushtetin dhe autoritetin e nevojshëm për sukses. Një tjetër shembull mund të përfshijë kalimin nga roli i bashkëpunëtorit/-es në të mbikëqyrësit/-es, dhe ricaktimin e nevojshëm të kufijve, përgjegjësi, dhe komponentëve socialë.

Specifikisht, nëse ju keni punuar në një QPS për një kohë të gjatë, dhe tani avancoheni në rolin e mbikëqyrësit/-es, dinamika mes jush dhe stafit do të ndryshojë sepse tani ju duhet të shërbeni si person që i mbështet ata. Disa persona mund t'i rezistojnë këtij lloj avancimi. Secili prej këtyre skenarëve mund të kërkojë një përshtatje në qasje, tema specifike për komunikim, dhe marrjen në konsideratë të qëllimeve më të përshtatshme për të filluar punën së bashku. Në fakt, njohuria rreth procesit të mbikëqyrjes mund të lehtësojë rolin e mbikëqyrësit/-es.

## 2.1 Faza preliminare

**Kontraktimi:** Kontraktimin për rolin, qëllimin dhe autoritetin që ka secili person i inkuadruar në mbikëqyrje. Gjatë kësaj faze, mbikëqyrësi/-ja duhet të sigurohet që të prezantojë se cili është roli i tij/saj në mbikëqyrje dhe të marrë mendimet nga punëtorët për mbikëqyrjen dhe mënyrën se si ata e kuptojnë këtë proces. Për shembull, të themi që ju dhe një kolege (ta quajmë Elza) keni punuar me palë së bashku në të kaluarën. Pasi përfundoni trajnimin për mbikëqyrje, ju caktoheni si mbikëqyrës i Klarës, dhe kështu lidhja juaj profesionale ndryshon. Në këtë rast, faza preliminare e mbikëqyrjes duhet të përfshijë një diskutim se përse ju tani jeni mbikëqyrës (tregoni çfarë trajnimi keni ndjekur), dhe cili është roli juaj kryesor si mbikëqyrës. Nëse e diskutoni në fillim ndryshimin e roleve brenda organizatës, ju tregoheni transparent, dhe kjo është pjesë kyçe e mbikëqyrjes. Po ashtu, gjatë kësaj faze diskutohet për obligimet dhe pritshmëritë e përbashkëta, dhe kështu fillon krijimi i një marrëdhënieje mbikëqyrëse. Duke bërë një “kontratë” punë ose marrëveshje për natyrën e marrëdhënies mes mbikëqyrësit/-es dhe të mbikëqyrurve, secila palë e përfshirë pranon dhe e ka të qartë çfarë pret, ku të kërkojë ndihmë, qartësim për kërkesat për raportim, dhe planet për të vazhduar tutje.

**Struktura dhe planifikimi:** Shumica e sesioneve të mbikëqyrjes janë individuale. Këto sesionë duhet të planifikohen dhe të mbahen rregullisht në një vend dhe kohë që ju përshtatet të dy personave (mbikëqyrësit/-es dhe të mbikëqyrurit/-ës). Këto sesionë duhet të mbahen në një vend të qetë, në mënyrë që mos të ketë pengesa gjatë diskutimit. Së bashku, mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurit duhet të vendosin: 1) Sa shpesh do të takohen (1 herë në javë, çdo të dytën javë, një herë në muaj); 2) ku do të takohen; 3) sa do të zgjasë takimi. Edhe pse shumica e takimeve duhet të jenë të planifikuara, ka mundësi që nëse i/e mbikëqyruri/-a po merret me një rast të vështirë, të kërkojë edhe sesionë aty për aty. Si pjesë e planifikimit, palët dakordohen për planet e veprimit dhe monitorimin e tyre, identifikojnë aftësi dhe njohuri që mund të përmirësojnë performancën e punëtorëve socialë.

**Përgatitja:** Një sesion i mirë i mbikëqyrjes kërkon përgatitjen e nevojshme nga ana e mbikëqyrësit/-es dhe të mbikëqyrurit/-ës. Një studim i “mbikëqyrjes së keqe» vuri në dukje se mbikëqyrësit joefektivë “u qasen seancave mbikëqyrëse pa përgatitjen e duhur. . . pa asnjë qëllim të veçantë në mendje. . . dhe pa rishikuar shënimet përpara takimit me të mbikëqyrurin” (Magnuson, Wilcoxon dhe Norem 2000, f. 198). Përgatitja nga ana e të mbikëqyrurit/-ës do të thotë që ai/ajo dorëzon disa regjistrime të punës së tij ose të saj, të tilla si një regjistrim me shkrim, dosjet e rastit, oraret e punës, raportet e përfunduara, ose një plan pune. Përgatitja formale e këtij materiali nga i/e mbikëqyruri/-a kërkon një vetërishikim të qartë të punës së tij/saj. Në të njëjtën kohë, mbikëqyrësi/-ja, në përgatitje për sesion, mund t’i rishikojë shënimet e tij/saj dhe literaturën përkatëse mbi materialin që ai/ajo planifikon të mbulojë gjatë sesionit. Në mbikëqyrjen administrative, të dhënat e rastit, raportet e punëtorëve dhe formularët e tjerë shqyrtohen për të evidentuar shërbimet e kryera në përputhje me procedurën e institucionit/organizatës; në mbikëqyrjen arsimore, të njëjtat të dhëna rishikohen për evidentimin e mangësive në performancë, të cilat mund të adresohen përmes trajnimeve.

## 2.2 Faza e punës

Gjatë fazës së punës, mbikëqyrësi/-ja dhe i/e mbikëqyruri/-a dakordohen rreth agjendës së takimit dhe shqyrtojnë punën e të mbikëqyrurit/-ës nëpërmjet shqyrtimit të raporteve të punës dhe diskutimit për ndonjë rast që ka sfiduar punëtorin/-en. Raportet e punës bëhen në baza javore, dyjavore, apo mujore, varësisht prej politikave të organizatës. Faza e punës ofron një hapësirë dhe mundësi që të mbikëqyrurit të reflektojnë mbi përvojën e tyre dhe të shtjellojnë ndjenjat që përjetojnë. Për shkak që puna sociale, dhe sidomos mbrojtja e fëmijëve, është intime, emocionet e punëtorëve duhet të njihen dhe të diskutohen.

**Mësimdhënie dhe mësimnxënie:** Sesioni mbikëqyrës është një mundësi për veteksplorim nga ana e të mbikëqyrurit/-ës. Mbikëqyrësi i ndihmon këtë veteksplorimi përmes pyetjeve reflektive, duke kërkuar qartësim të detajeve që lidhen me një rast, duke sfiduar metodat e përdorura etj. Mbikëqyrësi/-ja, po ashtu, mund të përqendrojë vëmendjen tek mundësitë e humbura gjatë trajtimit të një rasti të caktuar, dhe t'i plotësojë njohuritë/aftësitë e të mbikëqyrurit/-ës përmes ligjëratës apo këshillave. Ideja nuk është që i/e mbikëqyruri/-a të qortohet, por të krijohet një strukturë që e inkurajon mësimin e aftësive të reja. Gjatë kësaj faze, mbikëqyrësit duhet të përdorin shkathtësi të ndryshme për të ndihmuar zhvillimin e punëtorëve. Këto përfshijnë, por nuk kufizohen në:

- a) Përshtatjen e sesionit me shkathtësitë e të mbikëqyrurit/-ës;
- b) Identifikimin e pikave të rendit të ditës, me vëmendje në shqetësimet e stafit;
- c) Shkathtësitë për të pasur ndjeshmëri, e cila ofron mbështetje dhe i bën valide përvojat dhe ndjenjat e stafit;
- e) Arritjen e komunikimit të ndërlidhur me ndjenjat;
- f) Pranimin e ndjenjave të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare;
- g) Ndarjen e ndjenjave, e cila ndihmon paraqitjen e mbikëqyrësit si qenie njerëzore, që ka dobësi, zemërim, ngrohtësi etj.;
- i) Të kuptuarit e procesit të ndryshimit, dhe rëndësisë së pranimit të nevojave për siguri gjatë ndryshimit;
- j) Parcializimin e shqetësimeve të punëtorit, analizën e sfidave komplekse;
- k) Të mbajturit e përqendrimit, duke ndihmuar stafin e shpërqendruar apo shmangur nga të tjerët (Shulman, 1993).

*Faza e punës përfshin edhe dhënien e komenteve/sugjerimeve për të mbikëqyrurit. Mënyra e ndarjes së komenteve/sugjerimeve është art në vete, pasi duhet të sigurohemi që i/e mbikëqyruri/-a nuk ndihet i/e sulmuar. Kadushin dhe Harkness (2002) dhanë udhëzimet e mëposhtme:*

1. Këshillat (feedback) duhet të jepen sa më shpejt që të jetë e mundur pas performancës.
2. Këshillat/sugjerimet duhet të jenë sa më specifike që të jetë e mundur.
3. Këshillat/sugjerimet duhet të jenë objektive dhe konkrete.
4. Këshillat/sugjerimet duhet të jenë përshkruese dhe jo gjyquese.
5. Këshillat/sugjerimet duhet të nxjerrin në pah efektet e performancës së mirë.
6. Këshillat/sugjerimet duhet të fokusohen në sjelljen e të mbikëqyrurit dhe jo në të mbikëqyrurin si person.

7. Komentet duhet të ofrohen paraprakisht për shqyrtim dhe diskutim dhe jo në mënyrë autoritative.
8. Këshillat/sugjerimet duhet të jenë të lidhura sa më qartë që të jetë e mundur me atë që ju doni që i mbikëqyruri ta mësojë.
9. Reagimi i mirë përfshin ndarjen e ideve, duke eksploruar alternativa në vend të dhënies së përgjigjeve.
10. Reagimet duhet të jenë selektive për sa i përket shumës që një person mund të absorbojë (Kadushin & Harkness, 2002, f. 160–161).

## 2.3 Faza përfundimtare

Nga fundi i sesionit, mbikëqyrësi/-ja duhet të gjejë një pikë të përshtatshme përfundimi. Kjo duhet të jetë një pikë ku është arritur një përfundim në një njësi pune. Niveli emocional i ndërveprimit nuk duhet të jetë i madh. Punëtorit duhet t'i ishte dhënë një mundësi paraprake për të bërë pyetje dhe për të diskutuar çështje që e shqetësojnë. Përfundimi përfshin një përmbledhje të sesionit, dhe marrëveshjes që është arritur, si dhe pikat tjera për veprim (Kadushin dhe Harkness, 2014).

## 2.4 Dinamikat e procesit të mbikëqyrjes

Përshkrimi i këtyre fazave të mbikëqyrjes e bën të duket që mbikëqyrja është e thjeshtë. Mbikëqyrja do të ishte e thjeshtë nëse ndodh në vakum, mirëpo në mjedisin e tashëm të punës sociale mbikëqyrja nuk ndodh në vakum dhe është e ndjeshme ndaj një sërë ndikimesh të jashtme. Literatura e mbikëqyrjes, veçanërisht pjesa e informuar nga qasjet psikodinamike, eksploron se si marrëdhënia mbikëqyrëse ndikohet nga ajo që po ndodh në nivelet e tjera të sistemit. Një shembull i kësaj është pasqyrimi, të cilin Morrison (2005) e përshkruan si proces të pavetëdijshëm me anë të të cilit dinamika e një situatë (siç është marrëdhënia midis profesionistit/-es dhe përfituesit të shërbimit) riprodhohet në një marrëdhënie tjetër (si ajo midis profesionistit/-es dhe mbikëqyrësit/-es). Ky proces mund të funksionojë në të dy drejtimet. Duke pasur këto dinamika parasysh, një nga mjetet shpjeguese që përdoret shpesh (Hughes dhe Pengelly, 1997; Morrison, 2005; Hawkins dhe Shohet, 2012) për të kuptuar dinamikën që ndikojnë marrëdhënien mbikëqyrëse është trekëndëshi i dramës së Karpman (1968), i cili paraqitet në praktikë me palë dhe në mbikëqyrje.

**FIGURA 3: Trekëndëshi i dramës**



Termat persekutor/përndjekës, viktimë dhe shpëtimtar në këtë kontekst nënkuptojnë jo vetëm atë që individët bëjnë por edhe rolet që ata marrin në lidhje me njëri-tjetrin. Persekutori/-ja nuk ia lejon vetes të përjetojë cenueshmërinë e vet dhe për këtë arsye kërkon ta projektojë këtë cenueshmeri tek një viktimë. Nga ana tjetër, një viktimë nuk mund të tolerojë armiqësinë e vet dhe kërkon të gjejë dikë tek i cili mund të projektohet kjo, përkatësisht persekutorin/-en. Viktima gjithashtu abdikon çdo ndjenjë përgjegjësie, duke kërkuar një shpëtimtar/-e mbi të cilin/-en mund të projektohet çdo kompetencë. Një shpëtimtar/-e nuk mund të përballojë as cenueshmërinë, as armiqësinë dhe niset për të 'shpëtuar' viktimën, një projekt i cili çdo herë dështon, sepse në nuk mund të shpejtojmë dikë tjetër nëse vetë nuk jemi mirë.

### **Për shembull:**

**Mbikëqyrësi:** "Vetëm hyra për të parë nëse jeni mirë!" (Luan rolin e shpëtimtarit)

**Punëtori:** "Oh, a do thotë kjo që ju mendoni se nuk mund ta përballoj **këtë** rast?" (Punëtori që dëshiron të shmangë rolin e perceptuar të viktimës shkon në sulm, duke pranuar rolin e përndjekësit)

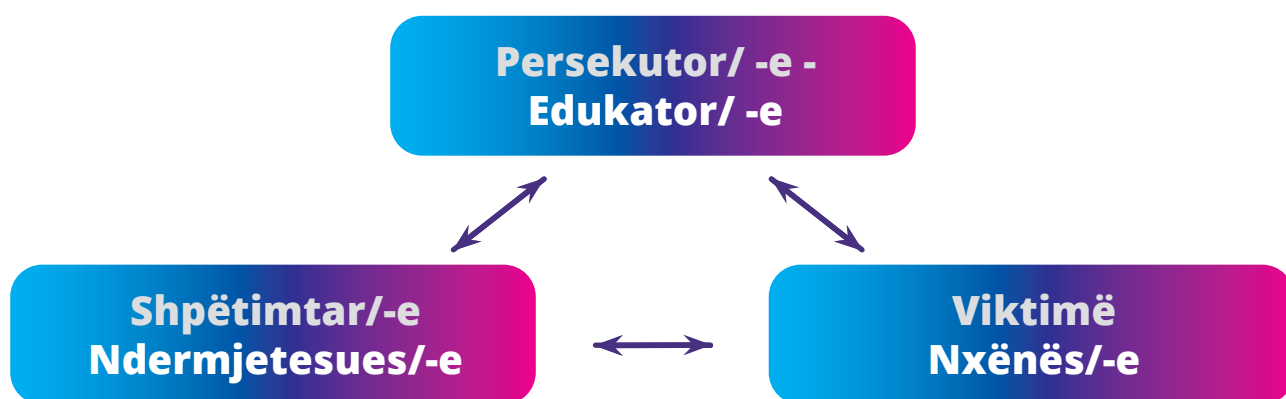
**Mbikëqyrësi:** "Vetëm desha të ju tregoj që po mendoj për ju dhe punën tuaj. Kjo është hera e fundit që e bëj këtë për ju." (Duke u ndjerë i sulmuar dhe i vendosur në rolin e viktimës, mbikëqyrësi lëviz shpejt për ta kthyer këtë duke iu hakmarrë si përndjekës, duke e vendosur punëtorin përsëri në pozicionin e viktimës).

Nëse, për shembull, mbikëqyrësi do të kishte qenë mashkull dhe e mbikëqyrura femër, atëherë ky veprim do të duhej të kuptohej në kontekstin më të gjerë për sa i përket marrëdhënieve gjinore, pritjeve dhe pabarazive. Kështu që këto procese duhet të kuptohen jo vetëm në nivelin ndërnjerëzor, por edhe në atë institucional dhe social.

Davys dhe Beddoe (2010) argumentojnë se vetë natyra e punës sociale i lë praktikuesit të ndjeshëm ndaj zbatimit të trekëndëshit të dramës. Hughes dhe Pengelly (1997) theksojnë se në profesionet siç janë puna sociale është veçanërisht tendenca e shpëtimit, me dështimin e saj për të pranuar ndjenjat e zemërimit, ajo që mund të çojë në praktikë të pasigurt, dhe gjithashtu rrezikun e krijimit të varësisë nga të mbikëqyrurit.

Një sërë variacionesh janë aplikuar në trekëndëshin e dramës vitet e fundit. Në veçanti, trekëndëshi i fuqizimit (Cornelius dhe Faire, 2006, cituar në Davys dhe Beddoe, 2010, f. 174) identifikon role alternative që mund të përdoren për të thyer ciklin e përsëritur. Për shembull, nëse një mbikëqyrës e gjen veten në rolin e persekutorit, sfida është të bëhet edukator ose konsulent, për një shpëtimtar sfida është të bëhet ndërmjetës dhe për viktimën sfida është të ripërcaktojë veten si nxënës.

**FIGURA 4: Trekëndëshi i fuqizimit**



## 2.5 Kontrata

Morrell (2008) sugjeron se institucionet/organizatat tani po e njohin mbikëqyrjen si një aktivitet serioz profesional me pritje dhe përgjegjësi të qarta për të gjitha palët. Ai gjithashtu tregon që institucionet/organizatat e njohin rolin e tyre në sigurimin që mbikëqyrja të jetë produktive, e dobishme për stafin dhe palët, dhe të kryhet sipas kodit të tyre të praktikës, politikave dhe udhëzimeve profesionale. Nga diskutimi mbi funksionet e mbikëqyrjes duket qartë se fjala mbikëqyrje përfshin një varg marrëdhëniesh të mundshme me të mbikëqyrurit dhe organizatat.

Mbikëqyrësit kanë përgjegjësi të negociojnë një kontratë me shkrim me secilin të mbikëqyrur. Kontrata duhet të përfshijë role dhe përgjegjësi reciproke, të specifikojë linjat e përgjegjësisë dhe raportimit pranë institucionit/organizatës ose palëve të treta, dhe metodat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve (ANZASW, 2008c, f. 13). Sipas Wonnacott (2012), marrëdhënia mbikëqyrëse duhet të zhvillohet bazuar në të kuptuarit e kufijve të roleve, përdorimit të autoritetit, dhe aftësive, njohurive, dhe dinamikave që secila palë sjell në mbikëqyrje.

*Sipas Morrison (2005), kontratat efektive kanë tri elemente:*

1. **Administrative:** shpëstësia dhe vendndodhja e mbikëqyrjes; marrja e shënimeve, etj.
2. **Profesionale:** qëllimi, përqendrimi, parimet, dhe përgjegjshmëritë e mbikëqyrjes.
3. **Psikologjike:** motivimi, zotimi, pronësia, dhe investimi.

Një qasje prej pesë fazave për të zhvilluar dhe mirëmbajtur marrëveshjen e mbikëqyrjes (e adaptuar dhe zhvilluar nga Morrison 2005) është paraqitur nga Wonnacott (2012, f. 47). Sipas kësaj qasjeje, pesë fazat e marrëveshjes së mbikëqyrjes janë: përcaktimi i mandatit, angazhimi me të mbikëqyrurin/-ën, njohja e dilemave të punës dhe të mbikëqyrjes, përfundimi i marrëveshjes me shkrim, dhe rishikimi i marrëveshjes.

**1. Mandati** - Si mbikëqyrësi/-ja ashtu edhe i/e mbikëqyruri/-a duhet të dinë që nga fillimi se cili është mandati për mbikëqyrje dhe në çfarë autoriteti bazohet mbikëqyrja.

*Përcaktimi i mandatit – çështjet për diskutim:*

- Çfarë thotë politika e mbikëqyrjes e organizatës sonë për natyrën dhe qëllimin e mbikëqyrjes?
- Çka është e panegociueshme në procesin e mbikëqyrjes?
- Çka është e negociueshme?
- Çka mund të presë mbikëqyrësi/-ja nga i/e mbikëqyruri/-a?
- Çka mund të presë i/e mbikëqyruri/-a nga mbikëqyrësi/-ja?
- Çfarë përgjegjësish kemi të dy?
- Cilët janë kufijtë e konfidencialitetit?
- Çfarë shënimesh duhet të ruhen, kush i mban ato, dhe për çfarë qëllimi?

**2. Angazhimi** - Ekziston nevoja për të përcaktuar një “mandat” psikologjik në mbikëqyrje. Të dy palët duhet të jenë të angazhuara në një marrëdhënie mbikëqyrëse. Angazhimi ekziston, sipas Morrison (2005, f. 118), aty ku ekziston një përceptim i përbashkët dhe zotim ndaj mbikëqyrjes, bazuar në qartësinë mbi rolet e dakorduara, përgjegjësitë, nevojat, dhe pritjet.

*Angazhimi i të mbikëqyrurit/-ës – çështjet për diskutim:*

- Cilat kanë qenë përvojat e mëparshme të të mbikëqyrurit/-ës në lidhje me mbikëqyrjen?
- Si motivohet/menaxhohet i/e mbikëqyruri/-a më së miri, marrë në konsideratë përvojën e tij/saj të mëparshme?
- Cilat janë pritjet e të dy palëve rreth trajtimit të autoritetit, veçanërisht, në lidhje me racën, kulturën, gjininë, orientimin seksual dhe aftësitë e kufizuara?
- Cilat janë pritjet e të dy palëve rreth vlerave dhe qëndrimeve, veçanërisht, në lidhje me racën, kulturën, gjininë, orientimin seksual dhe aftësitë e kufizuara?
- Çfarë besimesh ka secila palë në lidhje me natyrën dhe qëllimin e punës sociale, veçanërisht në lidhje me përdorimin e autoritetit me përdoruesit e shërbimeve?
- Çfarë stili të të mësuarit preferojnë të mbikëqyrurit dhe sa është kjo në përputhje me stilin e preferuar të mbikëqyrësit/-es?
- Si reagon i/e mbikëqyruri/-a kur shqetësohet apo stresohet? Si ka të ngjarë që mbikëqyrësi/-ja ta dijë kur i/e mbikëqyruri/-a është në stres?

**3. Njohja e kontradiktës** - Ekzistojnë shkaktarë personalë, të cilët mund t'i hasin në veçanti personat e mbikëqyrur, siç janë mungesa e kompetencës, mungesa e konsistencës, parehatia me natyrën e punës sociale/mbrojtjes së fëmijëve, apo humbja e kontrollit. Ekzistojnë përfitime si për palët ashtu edhe për vetë mbikëqyrjen si një proces për shqyrtimin e çështjeve që kanë të bëjnë me kontradikta.

*Njohja e kontradiktës - çështje për t'u shqyrtuar:*

- Si do të kuptoni nëse personi i mbikëqyrur është duke përjetuar emocione të fuqishme si rezultat i punës?
- Cili është roli i mbikëqyrjes në eksplorimin e pasigurive dhe ndjenjës se parehatisë apo ankthit rreth punës?

- A është e pranueshme që ndonjëherë të mos kemi vetëkontroll dhe të ndjehemi kompetent për të kryer punën?
- Si do të zgjidhni ndonjë nga vështirësitë gjatë punës së përbashkët, vështirësi kjo e cila nuk mund të menaxhohet gjatë mbikëqyrjes?

**4. Kontrata me shkrim për mbikëqyrje** - Një qasje e strukturuar për krijimin e një kontrate të mbikëqyrjes do t'i motivojë të dy palët të jenë proaktive dhe të vendosura për t'i plotësuar pritshmëritë e tyre për një proces mbikëqyrës efektiv.

*Marrëveshja me shkrim - çështje për t'u diskutuar:*

- Kush është përgjegjës për plotësimin e dokumentit me shkrim?
- Ku do të ruhen shënimet?
- Kur do të shqyrtohen këto shënime?

**5. Shqyrtimi i marrëveshjes bëhet të paktën një herë në vit.** Gjatë kësaj seance, i/e mbikëqyruri/-a dhe mbikëqyrësi/-ja diskutojnë rreth procesit të mbikëqyrjes dhe vendosin nëse duhet të ndryshojë diç në marrëveshjen e krijuar më parë. Disa prej pyetjeve që shqyrtohen janë:

- Çfarë ka funksionuar gjatë mbikëqyrjes që nga marrëveshja e fundit?
- A ekziston ndonjë fushë në të cilën nuk kemi punuar në përputhje me marrëveshjen? Nëse po, cila ishte arsyeja për këtë?
- Si mund të përmirësohet mbikëqyrja? Çfarë mund të bëjnë që të dyja palët për ta arritur këtë?

## 2.6 Shënimet e mbikëqyrjes

Shënimet e mbikëqyrjes u referohen shënimeve që merren në lidhje me procesin e mbikëqyrjes dhe vendimet që marrin mbikëqyrësi/-ja dhe i/e mbikëqyruri/-a. Shënimet individuale të mbikëqyrjes përfshijnë diskutimet mbi vetë procesin e mbikëqyrjes, si dhe diskutime për faktorë që ndikojnë të mbikëqyrur/-ën. Këta faktorë mund të jenë mbështetja që i nevojitet të mbikëqyrur/-ës, nevojat mësimore dhe ato të zhvillimit, çështjet e performancës dhe vlerësimi i performancës, si dhe vlerësimi i efektit që ka mbikëqyrja tek puna me përdorues të shërbimeve. Vendimet që merren në lidhje me një përdorues/-e të shërbimeve duhet të regjistrohen në dosjen e përdoruesit/-es të shërbimit dhe të përfshijnë arsyet mbi vendimet. Kjo është e paraparë edhe me ligj në Kosovë, pasi Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare thekson që:

Gjykata kompetente shqipton gjobë prej pesëqind (500) euro deri në njëzetmijë (20.000) euro për institucionin publik apo subjektin privat si dhe autoritetin kompetent përkatës, në rast se...1.2. nuk mban në mënyrën e paraparë evidencën dhe dokumentacionin e përfituesit, llojet e shërbimeve dhe të çështjeve tjera, apo nëse për to nuk dërgon raporte në pajtim me këtë Ligj [dhe]... 1.5. zhvillon procedurat ashtu që nuk siguron besueshmërinë e të dhënave dhe dinjitetit të përfituesve... 2. Zyrtari përgjegjës i institucionit publik, subjektit privat si dhe i autoritetit kompetent përkatës dënohet me gjobë prej treqind (300) euro deri në dymijë (2.000) euro në rastet kur është përgjegjës sipas paragrafit 1 të këtij neni. Personi fizik që ofron shërbime

përkatëse, dënohet me gjobë prej dyqind (200) euro, deri në pesëmijë (5.000) euro në rastet kur është përgjegjës sipas paragrafit 1 të këtij neni (Qeveria e Kosovës, 2024)

Mbajtja e shënimeve është e rëndësishme për zhvillimin e shërbimeve efektive dhe për zhvillimin e profesionit. Specifikisht, gjatë mbikëqyrjes, mbajtja e shënimeve shërben si mënyrë 1) për të dokumentuar progresin që ndodh gjatë mbikëqyrjes; 2) për të krijuar një strukturë të qartë për procesin e çdo sesioni, si the për procesin e mbikëqyrjes në përgjithësi; dhe 3) për të pasur evidencë të vështirësive që janë hasur gjatë procesit të mbikëqyrjes, dhe si nëse janë tejkaluar këto vështirësi.

*Literatura ndërkombëtare ka udhëzime për përmbajtjen e shënimeve të mbikëqyrjes. Mbiqyrësit duhet të mendojnë për këto pyetje kur janë duke krijuar mënyrën e mbajtjes së shënimeve:*

- Si mund të mbajë shënime të cilat pasqyrojnë me saktësi ndërveprimet që ndodhin në mbikëqyrje?
- Kush duhet t'i lexojë dhe t'i përdorë shënimet?
- Çfarë efekti kanë politikat dhe legjislacioni i institucionit/organizatës në mënyrën se si merren shënimet?
- A ndikon teoria apo perspektiva në atë që është shënuar?
- A do t'i kuptonte ato shënime dikush që nuk ka qenë i pranishëm në mbikëqyrje njëjtë si dikush që kishte qenë i pranishëm?

*Përveç reflektimit individual që duhet të bëhet kur një mbikëqyrës/-e vendos se si të mbajë shënime, shpeshherë ka edhe faktorë të jashtëm që rregullojnë se si duhet të merren shënimet. Këta përfshijnë:*

- qëllimi që kanë institucionet/organizatat për mbajtjen e shënimeve;
- nëse mbikëqyrësi/-ja është nga jashtë institucionit/organizatës, atëherë duhet të ketë detaje shtesë se si ai/a do i raportojë institucionit/organizatës ku punon i/e mbikëqyruri/-a;
- mbajtja e shënimeve për mbikëqyrje të diplomuarve të rinj që marrin përvojë praktike.

*Duhet të ketë një formulë të pranuar të institucionit/organizatës në lidhje me mbajtjen e shënimeve të mbikëqyrjes. Në përgjithësi, kjo duhet të jetë e qasshme nga mbikëqyrësi/-ja dhe i/e mbikëqyruri/-a në çdo kohë, dhe një politikë e mbikëqyrjes duhet të specifikojë çështjet e qasjes së personave të tjerë në këto informata konfidenciale. Ndër të tjera, shënimet duhet të përfshijnë:*

- Informacionë që gjenden në dosjen personale, CV të punëtorëve, kualifikimet, etj.
- Reflektim personal i të mbikëqyrurve për punën e tyre. Ky është një lloj vetëreflektimi siç është një ditar reflektues dhe i/e mbikëqyruri/-a mund të zgjedhë nëse dëshiron ta ndajë përmbajtjen me mbikëqyrësin/-en. Sidoqoftë, procesi në vetvete mund të ndihmojë në rishikimin e vetes dhe rezultateve të përdoruesit të shërbimit.
- Informata rreth rasteve të diskutuara dhe vendimeve që janë marrë. Një raport i tillë mund të përfshijë:
  - Kronologjinë e rastit duke përdorur një afat kohor;
  - Përfundimet që lidhen me aplikimin e politikave dhe procedurave ekzistuese, dhe çfarëdo rezultate të paparashikuara që dalin nga zbatimi i procedurave;
  - Një përmbledhje të çështjeve kryesore në rast, përfshirë praktikën e mirë dhe faktorët

- që i kontribuojnë ndonjë dështimi;
- Rekomandimet për përmirësime në sistemin e shërbimeve për fëmijët dhe të rriturit në nevojë sociale.
- Një raport mbi përfundimet e rishikimit të rasteve, që do t'u hynte në punë të mbikëqyrurve, menaxherëve të institucioneve, grupeve që diskutojnë planet e kujdesit për fëmijët, si dhe fëmijëve dhe vetë familjeve, në mënyrë që mësimi nga ai të përmbush planet e rishikuara të kujdesit dhe praktikën në përgjithësi në institucion. Burimet e informacionit që përdoret për rishikim/vlerësim mund të jenë:
  - Komentet nga përdoruesit e shërbimit
  - Komentet nga praktikantët/-et
  - Të dhëna administrative
  - Auditime dhe vlerësime
  - Hulumtime
  - Shqyrtime dhe pyetje.

Procesi përmes të cilit personat (mbikëqyrësit, të mbikëqyrurit, dhe palët) e përfshirë në mbikëqyrjen kontribuojnë drejt ndryshimit të praktikës së mbajtjes së shënimeve është përmbledhur në tabelën e mëposhtme.

| Grupi                                 | Përqendrimi i kontributeve                                                                                                                                                                                                                                         | Mekanizmat                                                                                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palët                                 | Të krijohet siguri për palën<br>Të sigurohet e drejta për shërbim cilësor                                                                                                                                                                                          | Fokus grupet<br>Kontributi në politika□                                                                    |
| Të mbikëqyrurit                       | Si më lart, plus<br>Të ofrohet mbështetje për të mbikëqyrurit<br>Të ofrohet një forum i sigurt për zhvillimin e të mbikëqyrurit                                                                                                                                    | Të veprojnë si agjentë ndryshimi<br>Fokus grupet<br>Kontributi në politika□□                               |
| Mbikëqyrësit                          | Si dy grupet e mësipërme, plus<br>Të promovohen/sigurohen trajnime për mbikëqyrje dhe mbajtjen e shënimeve për stafin                                                                                                                                              | Të veprojnë si agjentë ndryshimi<br>Fokus grupet<br>Kontributi në politika□□                               |
| Institucionet/organizatat e shërbimit | Të zhvillojnë udhëzime të qarta për qëllimin e shënimeve të mbikëqyrjes për institucionin/organizatën; kush mund të ketë qasje në to dhe për çfarë qëllimi<br>Të menaxhojnë raporte për çështje të sigurisë në përputhje me politikat e institucionit/organizatës. | □□□<br>Konsultimi dhe zhvillimi i politikave<br>Përdorimi i metodave pjesëmarrëse p.sh. hetim bashkëpunues |

### AKTIVITETI 3: Punë në çift (20 minuta)

Punoni në çift (ndryshoni grupet që nga dita e parë për t'u siguruar që kombinohen dhe mësojnë nga njëri-tjeri). Duke përdorur draftin e marrëveshjes së mbikëqyrjes (Morrison 2005), filloni të krijoni një marrëveshje mbikëqyrjeje në çift, të cilën pritët ta zbatoni në praktikë dhe ta diskutoni së bashku me punëtorin/-en për mbrojtjen e fëmijëve. Në kontratën e mbikëqyrjes duhet të theksohet qartë se kush është përgjegjës për marrjen e shënimeve të mbikëqyrjes dhe mënyrën e shkëmbimit të shënimeve.

#### Kontrata për mbikëqyrje (e krijuar nga Morrison, 2005)

Në mes të: udhëheqësit të grupit: \_\_\_\_\_

Dhe anëtarit të grupit: \_\_\_\_\_

#### 2. Pritshmëritë e institucionit/organizatës:

Institucioni/organizata pret që punëtorët të mbikëqyrin në intervale \_\_\_\_\_ si minimum, për periudhat \_\_\_\_\_, dhe fushat kryesore të cilat do të adresohen janë:

1. T'i mundësojë punëtorit/-es të kryejë punën sipas standardeve të përcaktuara nga institucioni;
2. Të sigurohet që punëtori/-ja i ka të qarta rolet dhe përgjegjësitë e tij/saj;
3. Të sigurojë llogaridhënie për punën e ndërmarrë nga punëtori/-ja;
4. Të ndihmojë në zhvillimin profesional të punëtorit/-es;
5. Të jetë burim kryesor i mbështetjes për punëtorin/-en;
6. T'i ofrojë punëtorit/-es informata të rregullta dhe komente konstruktive mbi punën e tij/saj;
7. Të shqyrtojë kontratën për mbikëqyrje çdo vit.

#### 3. Marrëveshjet e miratuara mbi mbikëqyrjen

##### Shpëstësia

\_\_\_\_\_

##### Kohëzgjatja

\_\_\_\_\_

##### Lokacioni

\_\_\_\_\_

##### Marrja e shënimeve për mbikëqyrje

\_\_\_\_\_

##### Qëllimi për të cilin mund të përdoren shënimet e marra për mbikëqyrje

\_\_\_\_\_

##### Ruajtja e shënimeve të mbikëqyrjes

\_\_\_\_\_

## Mënyra e të rënit dakord mbi agjendën e sesioneve

---

Ndërprerjet lejohen vetëm në rast se..

---

### 4. Çfarë do të kontribuojë secili pjesëmarrës në mbikëqyrje?

Çfarë kërkoj nga ju si mbikëqyrës i imi:

---

---

Cili do të jetë kontributi im si i/e mbikëqyrur në mënyrë që mbikëqyrja të ketë sukses:

---

---

Çfarë kërkoj nga ju si një i/e mbikëqyrur:

---

---

Cili do të jetë kontributi im si mbikëqyrës/-e në mënyrë që mbikëqyrja të ketë sukses:

---

---

Përfashtimet për të cilat kemi rënë dakord:

(p.sh: Mbikëqyrësi/-ja jo gjithmonë ka një përgjigje; është E PRANUESHME për mua si punëtor/-e të pohoj se kam ngecur)

---

---

Çfarë do të bëjmë në rast të vështirësive gjatë të punuarit së bashku:

---

---

Nënshkruar:

---

Data:

---

Kjo marrëveshje duhet të rishikohet në intervalet e mëposhtme kohore (shpëstësia):

---

## 2.7 Aftësitë kryesore të mbikëqyrësve dhe dimensionet e mbikëqyrjes efektive

*Powerpoint: Aftësitë e mbikëqyrësve dhe roli i tyre (30 minuta)*

Mbikëqyrja duhet të jetë një hapësirë në të cilën personi që mbikëqyr mund të reflektojë mbi praktiken e tij/saj dhe të jetë kritik ndaj mënyrës se si praktikon. Mbikëqyrja është ndër vendet e vetme kur punëtori/ja mund të largohet nga puna me palë, dhe të diskutojë se si punon, dhe si mund të përmirësojë punën që bën. Kjo ka shumë rëndësi në mbrojtjen e fëmijëve pasi që profesionistët në këtë fushë ballafaqohen me shumë dilema që duhet të diskutohen. Marrëveshja themelore ndërmjet mbikëqyrësve dhe të mbikëqyrurve përfshin premisën që të mbikëqyrurit varen nga aftësitë dhe ekspertiza e mbikëqyrësve për t'i udhëhequr ata. Respekti për rolet e ndryshme që mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurit kanë në marrëdhëniet mbikëqyrëse është një faktor kyç për sukses.

Hensley (2003) arriti në përfundimin se cilësitë e mbikëqyrësve që promovojnë kompetencën e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare përfshijnë ngrohtësinë, humorin, dhe aftësinë për të qenë model/shembull për të mbikëqyrurin/en. Kompetencat më thelbësore të mbikëqyrësit bëjnë pjesë në tri kategori të gjera.

- Kategoria e parë: vlerat profesionale siç janë ndershmëria, besnikëria, dhe integriteti (Hensley, 2003).
- Kategoria e dytë: sjelljet përfshinin modelimin e rolit, përdorimin e humorit, ofrimin e mbështetjes, komunikimin e koncepteve komplekse, dhe promovimin e të menduarit kritik (Clark et al., 2008).
- Kategoria e tretë: gurthemeli për një mbikëqyrje efektive është baza e shëndoshë e njohurive të mbikëqyrësit/es duke përfshirë ekspertizën në abuzimin dhe neglizhencës e fëmijëve (Rushton & Nathan, 1996).

*Rechards dhe Payne (1990) deklarojnë se mbikëqyrësi/ja duhet të ketë këto njohuri/aftësi:*

- njohuritë për funksionet, politikat, burimet, dhe kufizimet e institucionit/organizatës;
- gjykim profesional lidhur me rreziqet, nevojat, dhe mbështetjen e përdoruesve të shërbimeve;
- njohuritë rreth sjelljes njerëzore dhe paradokseve që hasim në sjelljeje njerëzore;
- kapacitetin për të përdorur autoritet, njohjen e burimit të ndryshëm të autoritetit dhe kompetencës;
- njohjen e procesit të ndryshimit, si për individët ashtu edhe për organizatat dhe kapacitetin për të punuar me ato procese;
- kuptimin e proceseve perceptuese dhe veçanërisht rolin e ankthit dhe paragjykimit në shtrembërimin e perceptimit;

Ka disa aspekte themelore të mbikëqyrjes, dhe katër prej këtyre aspekteve janë 1) mënyra e komunikimit; 2) mendimi kritik dhe reflektimi mbi vetveten; 3) mbikëqyrja reflektuese; dhe 4) inteligjenca emocionale.

### 2.7.1 Mënyra e komunikimit

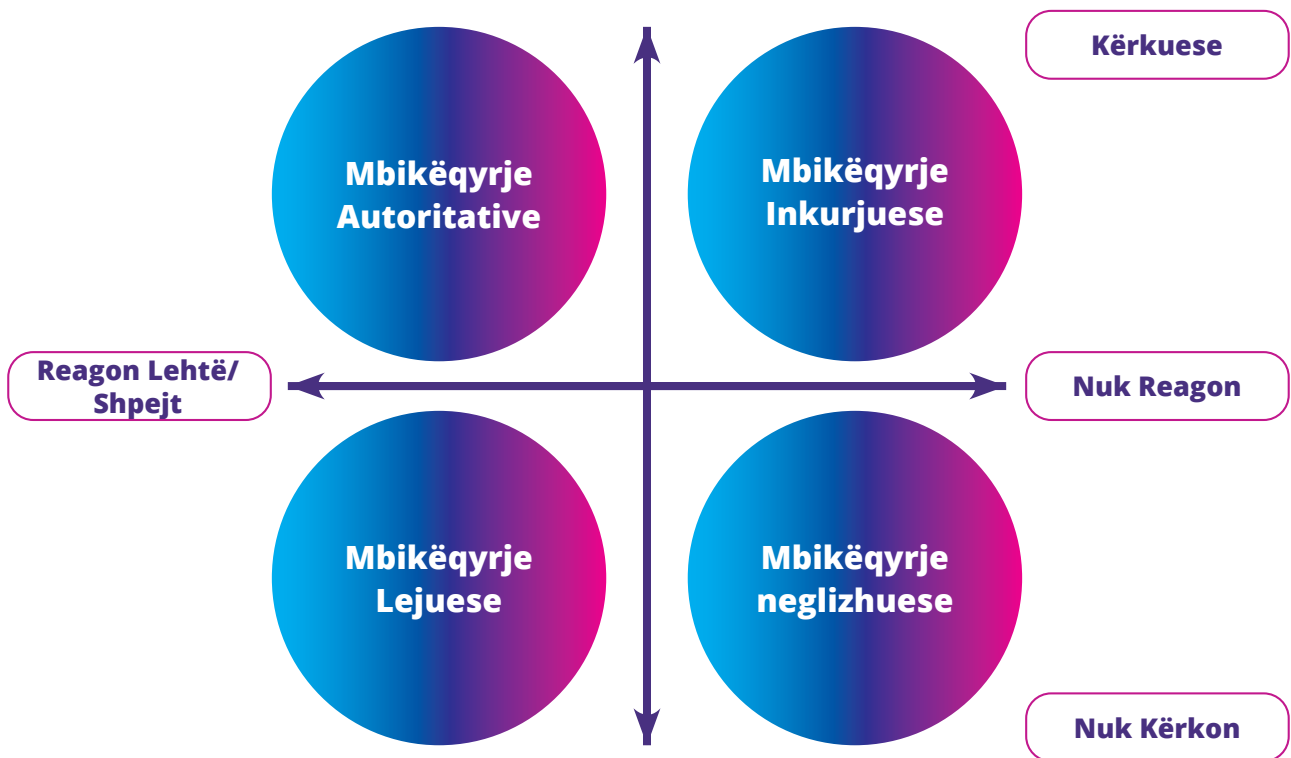
Një aspekt themelor i mbikëqyrjes është mënyra e komunikimit. Bandler dhe Grinder në Brown dhe Bournë (2009, f.23) identifikuan tri mënyra themelore të komunikimit: vizuale, auditive, dhe kinestetike (komunikimi duke parë, dëgjuar/folur dhe përkatësisht duke ndjerë). Ata gjetën se përderisa në përdorim të tri mënyrat e komunikimit, një nga tri variantet na vjen më natyrshëm. Nëse mënyrat e preferuara të komunikimit të mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurve janë të ndryshme, kjo mund të shpie në disa probleme. Profesionisti/-ja dhe mbikëqyrësi social me përvojë përshtatin mënyrën e duhur të komunikimit kur punojnë me njerëz të ndryshëm. Është me rëndësi që, pa marrë parasysh formën tuaj të preferuar të komunikimi, të:

- 1)** keni dëgjim aktiv. Dëgjimi aktiv përfshin: jeni plotësisht i/e pranishëm/-me në bisedë; e shikoni bashkëbiseduesin në sy; vëreni dhe përdorni shenja joverbale; bëni pyetje të hapura për të inkurajuar përgjigje të mëtejshme; parafrazoni dhe pasqyroni atë që është thënë; dëgjoni për të kuptuar në vend që të preokupohesh me përgjigjen që do japësh; nuk e gjykoni të mbikëqyrurin kur ju tregon përvojat e tij; dhe nuk jepni këshilla nëse i mbikëqyruri nuk i kërkon;
- 2)** pyesni të mbikëqyrurin/en se çfarë metode të komunikimit preferojnë;
- 3)** jepni të mbikëqyrurit/ës informacione të rregullta për përparimin e tyre drejt qëllimeve të caktuara në kontratë.
- 4)** krijoni një metodë për zgjidhjen e problemeve të komunikimit dhe problemeve tjera që mund të hasni në sesionet e mbikëqyrjes.
- 5)** Mbikëqyrësi/ja ka për detyrë të lehtësojë sesionin dhe të bashkërendojë pyetjet reflektuese në lidhje me pikën e rendit të ditës të të mbikëqyrurit/es. Qasja e mbikëqyrësit/es duhet të jetë e një kërkuesi/e naiv/e, që do të thotë se mbikëqyrësi/ja është kureshtar/e për mënyrë që i/e mbikëqyruri e sheh punën e saj/tij, supozimet dhe vlerat që ndikojnë punën me fëmijë, etj.

Mbikëqyrësit duhet të dinë të përzgjedhin metodat dhe modelet efektive të edukimit duke i aplikuar ato në një marrëdhënie respekti me të mbikëqyrurin. Rritja profesionale bëhet përmes bisedave mbi çështje administrative, realizimin e reflektimit në mënyrë edukative, si dhe në shpenzimin e kohës duke diskutuar për marrjen e vendimeve përmes një feedbacku dhe eksplorimi reciprok.

Wonnacott (2012), duke u mbështetur në punën e mëparshme mbi prindërimin dhe kritikën ndaj praktikës së punës sociale për të qenë më inkurajues, argumenton se ajo që kërkohet është një stil mbikëqyrjeje që është njëkohësisht kërkuese dhe që përgjigjet/reagon shpejt. Ky është një stil që ajo e cilëson si inkurajues, ku mbikëqyrësi/ja është i/e qartë për standardet e pritshme dhe ofron një mjedis të sigurt për mbikëqyrje, bazuar në një marrëveshje që bën të qartë si aspektet e negociueshme ashtu edhe ato të panegociueshme të mbikëqyrjes. Wonnacott (2012) zhvillon këtë argument, duke sugjeruar se dështimi për të qëndruar në zonën autoritative mund të rezultojë në rritjen e ankthit dhe varësisë së punëtorëve ose mungesë fokusi.

**FIGURA 5: Llojet e mbikëqyrjes**



Nëse dëshironi të mësoni më shumë rreth rëndësisë së komunikimit, mund të lexoni këta dy artikuj:

Revista Psikologjia. (2018). 5 sekrete për komunikim të efektshëm. <http://revistapsikologji.com/5-sekrete-per-komunikim-te-efektshem/>  
<https://www.balkanweb.com/si-te-komunikoni-me-mire-ja-7-menyra-per-te-derguar-mesazhin-e-duhur/#gsc.tab=0>

### 2.7.2 Inteligjenca Emocionale

Inteligjenca emocionale (IE) ka marrë shumë vëmendje në literaturën psikologjike dhe më gjerë, duke gjeneruar kërkesë të madhe për aplikime në ambiente edukative, organizative dhe klinike. IE është aftësia për të monitoruar ndjenjat dhe emocionet personale dhe të të tjerëve, si dhe për të përdorur informatat për të përcaktuar praktikën (Salovey & Mayer, 1990). Inteligjenca emocionale përfshin katër procese: njohjen e emocioneve, përdorimin, të kuptuarit, dhe menaxhimin e tyre.

*Sipas Goleman (2005), inteligjenca emocionale përbëhet prej pesë komponentësh të cilët janë:*

- 1) Vetëdijesimi vetanak (vetëdijesimi emocional, vetëvlerësim i saktë, vetëbesim)
- 2) Vetërregullimi (vetëkontrolli, besueshmëria, mbajtja e përgjegjësisë, përshtatshmëria, inovacioni)
- 3) Vëtëmotivimi (nxitja e arritjeve, angazhimi, iniciativa, optimizmi)

- 4) Empatia (të kuptuarit e të tjerëve, identifikimi i nevojave të tyre për zhvillim, orientimi i shërbimit, shumëllojshmëria e leverazhit, vetëdijesimi politik)
- 5) Aftësia shoqërore (ndikimi, komunikimi, menaxhimi i konflikteve, ndryshimi i katalizatorit, ndërtimi i lidhjeve, bashkëpunimi dhe kooperimi, aftësitë e ekipit)

***Disa nga karakteristikat kryesore për mbikëqyrës efektiv në vendin e punës janë të lidhura me inteligjencën emocionale. Mbikëqyrësit/et efektiv/e:***

- Njohin, shprehin, dhe përballen me ndjenjat dhe emocionet personale dhe të të tjerëve;
- Trajtojnë në mënyrë efektive kërkesat dhe presionet e rolit të mbikëqyrësit/liderit;
- Reagojnë në mënyrë proaktive duke ndërtuar marrëdhënie dhe duke udhëhequr me shembuj;
- Fokusohen në të kuptuarit e të tjerëve para se të kërkojnë të kuptohen;
- Identifikojnë ndjenjat që të mbikëqyrurit/at kanë për palët e tyre që mund të ndërhyjnë ose kufizojnë procesin e shërbimeve profesionale.
- Mirëkuptojnë dhe kanë ndjeshmëri në krijimin e raportit të mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/es. Një punëtore e mbrojtjes së fëmijëve shprehet “Ju e dini se dikush kujdeset për ju si një qenie njerëzore dhe, në nivel njerëzor, për mënyrën se si po përballem me problemet dhe për të më treguar se mund të përballem duke ruajtur qetësinë”.
- Parashtrajnë pyetje dhe sfida mendjemprehtëse kur konsiderohet e nevojshme;
- I lejojnë vetvetes dhe të tjerëve kohën dhe hapësirën për praktikën reflektuese;
- Mbështesin të tjerët për të caktuar dhe arritur qëllimet nga të cilët përfitojnë si ekipi ashtu edhe individit;
- Motivojnë veten dhe inkurajojnë të tjerët për arritje më të mëdha;
- Mbajnë mentalitet pozitiv në kohë ndryshimi dhe në situata sfiduese;
- Janë komod në një vend që nuk kanë njohuri;
- Ndhimojnë të mbikëqyrurit për të:
- Toleruar stresin, kontrolluar impulset, dhe për të praktikuar vetëvlerësimin pozitiv;
- Ndërtuar optimizëm dhe lumturi të përgjegjësisë shoqërore;
- Ndërtuar mbi pikat e forta dhe fushat sfiduese për zhvillim;

### **2.7.3 Mendimi kritik dhe mbikëqyrja reflektuese**

Mbikëqyrja në punën sociale është përdorur tradicionalisht për të zhvilluar njohuri reflektive. Partneriteti mes dialogut dhe reflektimit, të cilat janë elemente përbërëse të mbikëqyrjes, janë elemente thelbësore që kontribuojnë në besimin organizativ (Kramer, 1999). Puna sociale ka të bëjë me veprim dhe mbikëqyrja ndihmon profesionistët që të analizojnë veprimet e tyre (Synnove, 2003). Termi analizë është i rëndësishëm pasi mbikëqyrja historikisht është përdorur për mësimdhënie; tani është një mjet për të reflektuar dhe zhvilluar një kuptim më të thellë të praktikës.

Siç përshkruhet nga Ruch (2000, f. 108), mësimi reflektues është një fenomen holistik, krijues dhe artistik i cili përpiket të mbajë teorinë dhe praktikën së bashku në një tension krijues. Ai gjithashtu lejon pasiguri dhe gabime dhe pranon humanitetin e profesionistëve dhe të

palëve. Mësimi reflektues i cili pranon kompleksitetin, shumëllojshmërinë, dhe ndjeshmërinë e situatave ofron më shumë hapësirë për profesionistë të shërbimeve sociale dhe familjare që të marrin vendime të informuara të cilat mund të ndihmojnë në shmangien e përgjigjeve mbrojtëse dhe rutinore.

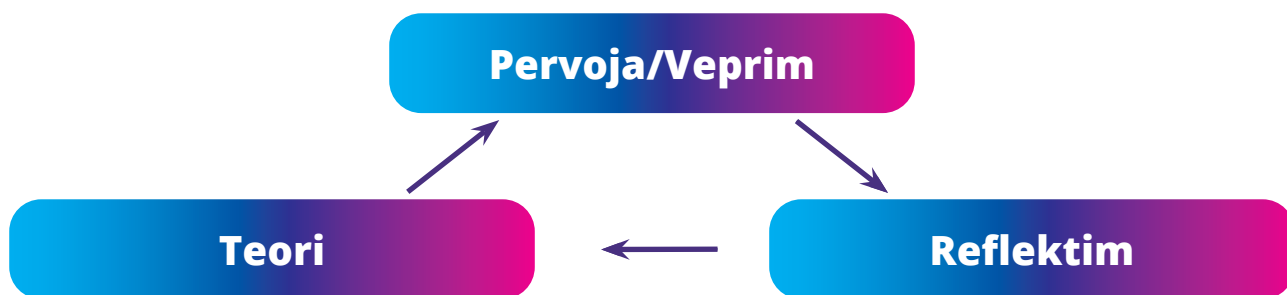
*Modeli Reflektues i të Mësuarit i mbikëqyrjes mbështet në dy objektiva:*

1. qëllimi kryesor i mbikëqyrjes është të lehtësojë të mësuarit dhe zhvillimin e të mbikëqyrurve.
2. që mësimi bëhet transformues përmes reflektimit. Siç vëren Morrison: 'Nuk është e mjaftueshme të kesh përvojë për të mësuar. Mësimi që nuk përfshin reflektim në përvojën mund të humbet ose keqkuptohet'.

Praktika reflektuese dhe mbikëqyrja reflektuese ndihmojnë që të arrihen këto dy qëllime.

**Praktika reflektuese** është baza që ndihmon të gjithë profesionistët të mësojnë nga vlerësimi, eksplorimi, përshtatja, dhe ndryshimi (Carroll 2011; Davys dhe Beddoe 2010). Për punëtorët socialë, praktika reflektuese lidhet me vlerësimin e nevojave individuale dhe të komunitetit, marrëdhëniet me të tjerët, agjendat, dhe shpërndarjen e burimeve. Nocioni i praktikës reflektuese i referohet mënyrës se si praktikuesi mund të rishikojë veprimet e tyre aktuale duke pyetur në mënyrë kritike se si këto veprime mund të informojnë punën e mëtutjeshme (Rankine, 2021; Taylor 2013). Kjo lidhet me konceptin e Praxis. Praxis i referohet procesit gjatë të cilit reflektojmë në vlerat tona dhe kuptojmë se si këto vlera ndikojnë punën që bëjmë. Praxis, po ashtu, na ndihmon të lidhim punën që bëjmë me teori ekzistuese. Kur përdorim praxis, në fund të çdo dite të punës në reflektojmë për punën që kemi bërë dhe nëse e kemi bërë si duhet. Nëse vërejmë që disa gjëra nuk janë bërë si duhet, atëherë, mund të përdorim këtë reflektim si mësim për herëve tjera.

**FIGURA 6: Procesi i praktikës reflektuese**



*Në institucion/organizatë për mbrojtjen e fëmijëve, praxis është një formë e mendimit kritik që na ndihmon të:*

- 1) Veprojmë si duhet
- 2) Jemi të vetëdijshëm për ndikimin e veprimeve tona tek komunitetet me të cilat punojmë
- 3) Analizojmë përse veprojmë në një mënyrë të caktuar
- 4) Ndërrojmë punën tonë varësisht prej rezultateve të kësaj analize.

Duke bërë një gjë të tillë, praxis na ndihmon të krijojmë një cikël gjatë të cilit në jemi edhe nxënës edhe mësues për të tjerët. Një prej pyetjeve kyçe që Praxis na ndihmon të kuptojmë është se prej nga vijnë vlerat që në kemi.

**TABELA 1: Kategoritë identitare**

| Kategoritë identitare | Grupet sociale                                                                |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Raca                  | I/e bardhë; I/e zi/zezë; Aziatik; Multiracor                                  |
| Etniciteti            | Rom; Ashkali, Shqiptar; Egjiptian; Serb; Turk; Boshnjak; Goran; Maqedon, etj. |
| Seksi                 | Djalë; Vajzë                                                                  |
| Gjinia                | Grua; Burrë; Transgjjinor;                                                    |
| Feja                  | Mylsiman/e; I/e krishterë; Ortodoks/e etj.                                    |
| Orientimi seksual     | Heteroseksual; Lesbike; Gej; Biseksual etj.                                   |
| Klasa                 | Klasë punëtore; të verbër; klasë e mesme; klasë e pasur;                      |
| Aftësitë              | Aftësi të plotë; Aftësi ndryshe; Përkohësisht me aftësi të kufizuara;         |
| Mosha                 | Fëmijë; I/e ri/re; I/e rritur; I/e moshuar;                                   |

#### 2.7.4 Aktiviteti 4: Punë në grupe (10 minuta)

Keni 1 minutë për të krijuar fjalinë “Unë jam \_\_\_\_\_” duke përdorur sa më shumë faktorë identitarë që kanë rëndësi për ju.

(Trajnerja/i sqaron: Karakteristikat si “I shoqërueshëm, komunikativ” etj., nuk janë pjesë e kategorive identitare. Këto janë tipare që në kemi, dhe që mund t’i ndryshojmë, kurse kategoritë identitare janë gjëra që nuk mund t’i ndryshojmë).

*Për shembull, 3 fjali të mundshme mund të jenë:*

- “Unë jam grua”
- “Unë jam studente”
- “Unë jam moter”

Pasi të kryhet 1 minutë, pjesëmarrësit të ndahen në çifte dhe diskutojnë këtë pyetje “Cilët ishin faktorët identitarë që theksuat në dy fjalitë e para?” “Pse mendoni që këta faktorë identitarë ishin të parët për të cilët ju menduat?”

#### 2.7.5 Reflektimi kritik

Reflektimi kritik ofron një analizë më të thellë të strukturave të pushtetit brenda shoqërisë që ndikojnë tek individët dhe marrëdhëniet (Brookfield 2009). Përmes procesit të reflektimit kritik, punëtori social shqyrton gjerësisht mjedisin kulturor, social dhe politik dhe, nga një perspektivë anti-shtypëse, promovon strategji alternative të veprimit. Kjo formë reflektimi u ofron profesionistëve socialë mundësinë për të eksploruar çështjet bashkëkohore që ndikojnë në shoqëri dhe përdoruesit e shërbimeve që lidhen me pushtetin, shtypjen, drejtësinë sociale

dhe të drejtat e njeriut (Gray dhe Webb 2013; Taylor 2013). Sipas Fook dhe Gardner (2007), procesi i reflektimit kritik arrihet përmes një procesi me dy hapa. Hapi i parë ka të bëjë me sfidimin e supozimeve, vlerave, diskurseve dhe ndikimeve më të gjera tek profesionisti. Hapi i dytë ka të bëjë me rindërtimin e ideve dhe vlerave, në mënyrë që të çojë deri në ndryshime në ndërgjegjësim dhe veprim. Që punëtorët socialë të ruajnë identitetin e tyre profesional dhe etikën, reflektimi kritik duhet të zhvillohet vazhdimisht në praktikë. Brenda presioneve menaxheriale dhe neoliberales të përmbushjes së objektivave, punëtorët socialë kërkojnë një hapësirë profesionale si për praktikën reflektuese ashtu edhe për reflektimin kritik. Mbikëqyrja reflektive e siguron këtë hapësirë.

Mbikëqyrja reflektive është një nga shumë qasjet mbikëqyrëse dhe afirmon punëtorin/en drejt lidhjes së teorisë së tyre me praktikën, zhvillimin e njohurive dhe transformimin në praktikë (Davys dhe Beddoe 2010). Mbikëqyrja reflektuese e vë theksin në mënyrën se si zhvillohet mësimi ndërmjet mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/ës brenda sesionit (Rankine, 2021). Ka disa modele që përdoren për të kuptuar procesin e mbikëqyrjes reflektuese. Së fundmi, Watkins et al., (2019) kanë ofruar Piramidën e Mbikëqyrjes si një model që mund t'u ndihmojë mbikëqyrësve të strukturojnë sesionet mbikëqyrëse. Siç shihet në Figurën 1, 1), çdo sesion fillon me identifikim dhe klasifikim të çështjes që i/e mbikëqyruri/a dëshiron të diskutojë, 2) vazhdon me eksplorim të kësaj çështje dhe një analizë të detajuar; 3) pastaj diskutohen mënyrat se si kjo çështje mund të adresohet/rregullohet, dhe 4) së fundmi mbikëqyrësi/ja dhe i/e mbikëqyruri/a e rishikojnë diskutimin dhe vendosin për një zgjidhje të caktuar.

**FIGURA 7: Piramida e mbikëqyrjes (Watkins et al., 2019)**



Mbikëqyrja reflektuese rezulton në transformim të të menduarit. Sipas Carroll (2011) ky transformim ndodh në nivele: zgjidhja e problemeve (Niveli 1); ndryshime në sjellje (Niveli 2); ndryshime në të menduarit (Niveli 3); dhe ndryshimet në të menduarit se si të mendojmë (Niveli 4). Po ashtu, “mbikëqyrja nuk ndodh në një vakum profesional” (Davys dhe Beddoe, 2010, f. 56), mirëpo ndodh brenda konteksteve më të gjera politike, socio-kulturore dhe strukturore që ndikojnë në marrëdhëniet mbikëqyrëse (Hernández dhe Mcdowell 2010). Mbikëqyrja reflektuese identifikon hapësirën për të shqyrtuar dinamikën e pushtetit, strukturat ekzistuese, dhe diskurset dominuese që ndikojnë tek profesionistët dhe puna e tyre me përdoruesit e shërbimeve (Rankinë et al. 2018).

Rankinë (2021) ofron një model me 4 shtresa të mbikëqyrjes reflektuese (Tabela 1).

#### 4.6.1 Shtresa 1: Vetvetja dhe roli në punë

Shtresa e parë e modelit i ofron të mbikëqyrurit/ës mundësinë për të zhvilluar vetëdije dhe kuptim më të mirë të rolit të tyre. Zhvillimi i vetëdijes është një udhëtim i vazhdueshëm brenda mbikëqyrjes së punës sociale dhe identifikon lidhjet personale me profesionin (Adamovich et al. 2014). Si pjesë e agjendës së tyre për mbikëqyrje, të mbikëqyrurit duhet të diskutojnë rregullisht emocionet e tyre në lidhje me punën e tyre dhe kujdesin e tyre për veten për të siguruar jetëgjatësi në rolin e tyre (Vito 2015). Mbikëqyrësit duhet të jenë pjesë e sistemit të profesionistit social për eksplorim të sigurt dhe kontroll të emocioneve të forta të krijuara gjatë ditës. Puna me popullata të cënueshme sjell shumë emocione, dhe shpesh ka mbingarkesa. Mbikëqyrësit duhet të interpretojnë se si mund të ndihet një i mbikëqyrur dhe të menaxhojnë dhënien e komenteve/këshillave në këtë proces (Davys dhe Beddoe 2010).

Mbikëqyrja reflektuese është gjithashtu e rëndësishme në zhvillimin e një vetëdije të vazhdueshme se si njohuria, vlerat, kultura dhe diversiteti ndikojnë në praktikën. Mbikëqyrësi/ja dhe i/e mbikëqyruri/a kanë një përgjegjësi për të eksploruar supozimet dhe pritshmëritë që përforcojnë dhe ndikojnë në përsëritjen e punës potencialisht shtypëse (Beddoe dhe Davys 2016). Në shtresën e parë, i/e mbikëqyruri/a duhet të punojë në bashkëpunim me mbikëqyrësin/en për të kuptuar identitetin e tyre kulturor, dhe mbikëqyrësi duhet të sigurojë hapësirën në mbikëqyrje përmes pyetjeve të hapura për këtë eksplorim kritik.

#### 4.6.2 Shtresa 2: Organizata

Mjedisi dhe praktikat brenda një organizate ndikojnë zhvillimin e çdo profesionisti dhe mbikëqyrja reflektuese duhet të jetë pjesë e këtij procesi nëse dëshirojmë që mësimi të ndodhë (Karvinen-Niinikoski 2004). Një kuptim i strukturës organizative dhe ndikimi i kësaj strukture në praktikë ka nevojë për eksplorim kritik. Roli i mbikëqyrësit/es është të ndihmojë të mbikëqyrurin/en të artikulojë kontekstin dhe parametrat e organizatës së tyre. Duke bërë këtë, të mbikëqyrurit/ës i kujtohet pozicioni i tij/saj në punë, metodat dhe programet që ata përdorin, dhe si ky pozicion ndikon në ndërveprimet profesionale me të tjerët. Për të theksuar tensionet e mundshme midis praktikës profesionale dhe imperativave organizative, mbikëqyrësi/ja inkurajon të mbikëqyrurin të identifikojë politikat dhe protokollet përkatëse të organizimit (Hair, 2015).

### 4.6.3 Shtresa 3: Marrëdhëniet

Për të qenë efektive për të mbikëqyrurin/ën, mbikëqyrësi/ja duhet të shfaqë atributet kryesore që demonstrojnë ndjeshmëri, përputhje, dhe respekt pozitiv (Westergaard 2013). Për të eksploruar fuqinë dhe rëndësinë e kulturës organizative, mbikëqyrësi/ja duhet të shfaqë besim në aftësitë e tyre për të bërë pyetje kritike, të ketë vetëdije të mirë, dhe të jetë i/e gatshëm/e të inkurajojë të mbikëqyrurin/ën për të eksploruar këndvështrime të ndryshme. E rëndësishme në shtresën e tretë të modelit është mundësia që profesionisti/ja të analizojë sfidat gjatë punës me përfituesit e shërbimeve, kolegët, dhe grupet e tjera profesionale. Brenda çdo marrëdhënie profesionale, diskurse dominuese që privilegjojnë disa dhe disavantazhojnë të tjerët, sipas rolit dhe përgjegjësisë së tyre paraqesin një sfidë të përbashkët. Detyra e mbikëqyrësit/es është të merret me lehtësimin e eksplorimit të dinamikës së fuqisë brenda organizatës dhe sektorit ku punon.

### 4.6.4 Shtresa 4: Konteksti socio-politik dhe socio-kulturor

Detyra e mbikëqyrësit/es është të ndihmojë të mbikëqyrurin/ën të vlerësojë kontekstet kulturore, sociale dhe politike të praktikës. Pyetjet e mbikëqyrësit/es lidhen me ndikimin e diskurseve dhe strukturave dominuese në çështjen që po diskutohet. Ky nivel i ekzaminimit kritik ndihmon të mbikëqyrurin/ën që të shohë lidhjet ndërmjet individëve dhe mjedisit të tyre, dhe të kuptojë se si strukturat shtypëse dhe dominuese mbahen në shoqëri. Të mbikëqyrurit kanë përgjegjësinë të analizojnë në mënyrë kritike këto pyetje më të gjera që lidhen me çështjen dhe si ndikojnë këto te përdoruesit e shërbimit dhe mënyrën e tyre të punës me të tjerët (Rankine, 2021).

**TABELA 2: Rankinë (2017, f. 69-70)**

| Shtresa                               | Agjenda                                                                                                                                 | Pyetjet e mbikëqyrësit/es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shtresa 1: Vet-vetja dhe roli në punë | Kujdesi për vetveten<br>Emocionet<br>Identiteti kulturor<br>Qartësimi i rolit                                                           | Cilat strategji të vetëkujdesit duhet të zbatohen?<br>• Çfarë ndjenjash ju ngjall kjo çështje? Nga vijnë këto ndjenja?<br>• Si lidhen përvojat personale dhe/ose shkaktarët me këtë çështje?<br>• Si ndikojnë vlerat, besimet, supozimet tuaja kulturore në situatë? Si lidhen këto me rolin tuaj? Si mund të përgjigjeshit ndryshe?<br>• Cilat janë parametrat e rolit tuaj?                                                                                                                                       |
| Shtresa 2: Organizata/Institucioni    | Funksioni dhe qëllimi<br>Fondet<br>Burimet<br>Kriteret që duhet përbushur<br>Kultura organizative<br>Kuptimi i tensioneve që ekzistojnë | Cili është qëllimi dhe funksioni i organizatës?<br>Cilët janë parametrat e shërbimit që ofrohet?<br>Nga vjen financimi për këtë shërbim? Çfarë burime tjera janë në dispozicion? Kush tjetër mund të ndihmojë?<br>Cilat janë protokollet dhe politikat e organizatës?<br>Si e ndikojnë këto çështjen që po diskutohet?<br>Cilat janë supozimet që merren si të mirëqena dhe dinamikat e autoritetit në organizatë?<br>Çfarë mund të kontribuojë për ndryshimin që i duhet organizatës? Si mund të jeni ndryshues/e? |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Shtresa 3: Marrëdhëniet me të tjerët                  | <p>Diskutimi i procesit të mbikëqyrjes</p> <p>Përdorimi i mbikëqyrjes (nga një mbikëqyrës brenda apo jashtë organizatës)</p> <p>Puna me palë</p> <p>Punë me profesionistë tjerë</p> <p>Puna me kolegë</p> <p>Eksplorim i autoritetit, dallimeve, dhe identiteteve kulturore</p> | <p>Çfarë përgjegjësi kemi për procesin e mbikëqyrjes? Çfarë çështje të autoritetit duhet të diskutohen? Si mund të ndërtojmë një marrëdhënie më efektive?</p> <p>Si duken dinamikat e autoritetit në marrëdhënien tuaj? Si mendoni që ju shohin të tjerët?</p> <p>Si ndikojnë përvojat tuaja personale në këtë marrëdhënie? Çfarë ndryshime do bënit në këtë drejtim?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Shtresa 4: Konteksti socio-politik dhe socio-kulturor | <p>Perceptimi i publikut</p> <p>Autoriteti i punëtorëve socialë</p> <p>Konteksti socio-politik dhe socio-kulturor</p> <p>Analiza e diskurseve dominuese dhe ndikimin i tyre</p> <p>Bi-kulturalizmi</p> <p>E drejta sociale</p> <p>Të drejtat e njeriut</p>                      | <p>Çfarë këndvështrimesh po përdorni kur e konsideroni këtë çështje? Cilat perspektiva tjera mungojnë? Si ndikojnë këto perspektiva në rolin tuaj? Çfarë do të dëshironit të ndryshonit?</p> <p>Cilat janë ato kontekste sociale/kulturore që lidhen me këtë çështje?</p> <p>Cilat teori të punës sociale/standarde/etika/hulumtime/protokolle duhet konsideruar?</p> <p>Cili është ndikimi i diskurseve dominuese dhe strukturave për këtë çështje? Çfarë diskurse tjera duhet të merren parasysh? Si mund të sigurohemi që diskurset tjera konsiderohen?</p> <p>Çfarë supozime më të gjera janë bërë dhe nga kush? Prej nga vijnë këto supozime?</p> <p>Cilat veprime alternative mund të konsiderohen?</p> |

Për më shumë informata rreth zhvillimit të mendimit kritik, shih Detyrat Individuale më poshtë.

### 3.0 SESIONI 3:

## **DIMENSIONET E MBIKËQYRJES EFEKTIVE DHE PARIMET ETIKE QË RREGULLOJNË MBIKËQYRJEN**

Në përgjithësi, mund të themi se puna profesionale i referohet punës me një palë dhe jo për një palë. Në këtë kontekst, Cohen dhe Laufer (1999, në Poljak, 2003) deklarojnë se funksionimi kompetent i profesionistëve në profesionet ndihmëse përfshin këto tri fusha themelore: (1) perceptim - aftësia për të vëzhguar palën, (2) interpretim - aftësia për të shpjeguar të vëzhguarin dhe (3) intervenimi - aftësia për të intervenuar në mënyrë efektive. Kjo është gjithashtu e rëndësishme për një mbikëqyrës/e si një profesionist/e në fushën e profesioneve ndihmëse.

Sa i përket karakteristikave të rëndësishme për një mbikëqyrës/e, në mund të dallojmë cilësitë e lidhura me personin dhe profesionin. Cilësitë personale dhe profesionale janë dimensionë të kompetencës profesionale. Këto cilësi përfshijnë empatinë, mirëkuptimin, vlerësimin e pakushtëzuar pozitiv, harmoninë, vërtetësinë, ngrohtësinë, vetëzbulimin, fleksibilitetin, shqetësimin, vëmendjen, investimin, kuriozitetin dhe çiltërsinë.

*Në modelin e mbikëqyrjes të përshkruar në mënyrë empirike dhe konceptuale nga Holloway (1995), janë identifikuar pesë faktorë si të rëndësishëm për punën e mbikëqyrës/ës. Sipas Holloway dhe Carroll (1999), këta faktorë janë:*

- përvoja profesionale (niveli i përvojave në këshillim dhe mbikëqyrje)
- orientimi teorik (mbikëqyrësit mbështeten në bazën e tyre të njohurive për të përcaktuar se çfarë dhe si të mësojnë të mbikëqyrurit)
- rolet (rolet e njohura më së shpeshti janë ato të mësimdhënësit, këshilltarit dhe konsulentit, por edhe rolet e vlerësuesit, lekturuesit dhe modelit të praktikës profesionale janë të rëndësishme),
- karakteristikat kulturore (gjinia, përkatësia etnike, raca, orientimi seksual, besimet fetare dhe vlerat personale ndikojnë fuqishëm në gjykimet shoqërore dhe morale të një individi),
- vetëprezantimi (i referohet prezantimit interpersonal të vetvetes ose stilit personal të lidhjes, i cili ndonjëherë është faktori kryesor në rrjedhën e komunikimit).

Për të kuptuar më mirë se cili është orientimi i juaj teorik, shih “Tabelën e ideologjive” më poshtë dhe vendos se cila prej ideologjive i përket bindjeve tuaja për natyrën njerëzore.

Si detyrë individuale, lexoni tabelën më poshtë, e cila përfshin disa ideologji të cilat mund të ndikojnë punën tuaj ose botëkuptimin e të mbikëqyrurve me të cilët punoni. Përderisa e lexoni

tabelën, vendosni se cila prej këtyre ideologjive përshtatet më së shumti me bindjet tuaja. Po ashtu, reflektoni se si ideologjia që ju përshtatet juve mund të bie ndesh me ideologjitë që ndikojnë palët me ta cilat punoni.

| Paradigma                      | Ontologjia – Çfarë është realiteti?                                                                    | Epistemologjia – Si mund të njoh realitetin?                                                                |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pozitivizmi                    | Në botë ka vetëm një realitet/të vërtetë                                                               | Realiteti mund të matet përmes mjeteve precize (anketa, statistika)                                         |
| Konstruktiviste/ Interpretuese | Realiteti krijohet nga individë/komunitete, dhe kjo do të thotë që nuk ka vetëm një të vërtetë në botë | Realiteti duhet të interpretohet në mënyrë që të kuptojmë domethënien e vërtetë të ngjarjeve/aktiviteteve   |
| Kritike                        | Shoqëria është e formuar nga pabarazia dhe padrejtësia                                                 | Realiteti dhe njohuria ndërtohen dhe ndikohen nga marrëdhëniet e pushtetit                                  |
| Pjesëmarrëse                   | Ka realitete subjektive dhe objektive. Mendja merr pjesë në mënyrë aktive në krijimin e realitetit     | Një person e artikulon botën përmes formave eksperimentale, prezantuese, propozuese dhe praktike të njohjes |

*Hawkins dhe Shohet (2000.:42-44) theksojnë gjithashtu disa kompetenca të tjera profesionale të nevojshme për punë të kualifikuar mbikëqyrëse. Ata përmendin aftësi të mira këshillimi si parakusht për një mbikëqyrës kompetent. Përveç kësaj, ata rendisin si vijon:*

- aftësinë për të ndihmuar të mbikëqyrurit të ndjehen të pranuar, vlerësuar dhe të kuptuar (duke supozuar se vetëm atëherë do të ndjehen të sigurt dhe të hapur sa duhet për të shqyrtuar dhe sfiduar veten e tyre)
- përvojat si praktikues
- të kuptuarit e kufijve të mbikëqyrjes dhe të qenët në gjendje për të lidhur kontrata të qarta dhe të negociuara reciprokisht
- fokusimi i vëmendjes së mbikëqyrësit/es në dinamikën e të mbikëqyrurve; por kjo gjithmonë duhet të lindë nga çështje që lidhen me punën dhe në shërbim të të kuptuarit dhe të qenit në gjendje për të menaxhuar punën më mirë
- zhvillimi i kornizës vetjake të mbikëqyrjes, e cila është e përshtatshme për mjedisin në të cilin po punon; duhet të jetë mjaftueshëm e qartë që të jetë e shpjgueshme për të mbikëqyrurit, por edhe mjaft fleksibile për t'u përshtatur me qëllim të përmbushjes së nevojave dhe kërkesave të llojeve të ndryshme të të mbikëqyrurve
- e ashtuquajtura “aftësia helikopterike” - aftësia për të ndryshuar perspektivat. Për t'u arritur kjo, është e rëndësishme të jesh i/e vetëdijshëm/me për të gjitha nivelet dhe perspektivat e mundshme (fokusi mbi palën, mbi të mbikëqyrurit dhe procesin e tyre, mbi procesin personal të një personi dhe marrëdhëniet aktuale me të mbikëqyrurin, mbi palët e të mbikëqyrurve në kontekstin e tyre më të gjerë dhe mbi punën e mbikëqyrësve në kontekstin më të gjerë të organizatës dhe çështjet ndërorganizative) dhe pastaj gradualisht për të zgjeruar fokusin e një personi brenda sesionit.

Bazuar në këto kompetenca, Pherson, Frederico, & McNamara, (2015) në studimin e tyre përshkruajnë dimensionet e mbikëqyrjes efektive. Këto dimensionë shtjellohen më poshtë.

### 3.1 Hapësira

Shumica e profesionistëve mendonin se në mënyrë që mbikëqyrja të jetë pozitive, së pari ju duhet mjedisi i duhur. Ky mjedis mund të jetë një dhomë e qetë që do t'i lejonte mbikëqyrësit/es dhe mbikëqyrësit/es mundësinë për të reflektuar sinqerisht dhe për t'u hapur mbi punën e tyre pa ndërprerje. Përveç hapësirës fizike, një mjedis funksional i të mësuarit kërkon:

- Vlera dhe qëllime të qarta të institucionit/organizatës.
- Udhëheqje të cilësisë së lartë.
- Planifikim strategjik dhe shqyrtim sistemesh.
- Politika, procedura dhe standarde.
- Pikënisje të qarta dhe nivele të pranueshme për shërbime.
- Një kornizë të mirë menaxhuese të performancës.
- Një funksion efektiv për zhvillimin e stafit – procese konstruktive.
- Struktura për punë ndërinstitutionale.
- Mendim nga stafi dhe shfrytëzuesit e shërbimeve.

### 3.2 Siguria

Siguria në kontekstin e marrëdhënies së mbikëqyrjes, duke përfshirë faktorët personalë dhe profesionalë, përbën bazën mbi të cilën ndërtohet ajo. Studimet tregojnë që marrëdhënia e sigurt në mbikëqyrje është parashikues i rëndësishëm i të mësuarit, vëzhgimit që ju nevojitet profesionistëve për të integruar njohjet e reja në aftësitë e mëparshme (Barnett, Cornish, Goodyear, & Lichtenberg, 2007; Falender & Shafranske, 2007; Karpenko & Gidycz, 2012). Mbikëqyrja efektive nuk është e mundur pa siguruar dhe mirëmbajtur sigurinë, veçanërisht duke pasur parasysh natyrën e ngarkesës emocionale në vendet e punës në praktikën e mbrojtjes së fëmijëve. Edhe studimet në fushën e traumës tregojnë se siguria ka ndikim në neurobiologjinë e përballjes me stresin (Perry, 2013; Seigal, 2012).

Një punëtor social në një trajnim për mbikëqyrje të organizuar nga Terr des homme shprehet “unë dua të ndihem i sigurt gjatë mbikëqyrjes, dhe kam nevojë ta përjetoj si një marrëdhënie të besueshme, pa paragjykime, të sinqertë, dhe të mos ndihem i nënçmuar kur nuk di diçka apo kur ndihem i lodhur nga ngarkesat e punës”. Në një hulumtim në Australi, një i mbikëqyrur shprehet: “Mbikëqyrja siguron një ishull në detin e turbullt të një të mbikëqyruri, si në kohë dhe në hapësirë, duke i lejuar dhe aftësuar ata të eksplorojnë ndikimin e kësaj pune, por në të njëjtën kohë të jenë të afërt dhe të fokusohen në nevojat dhe sigurinë e fëmijëve”.

Ndarja e pushtetit brenda një marrëdhënie mbikëqyrje shihej si një parakusht për sigurinë. Kjo përfshin ndarjen e njohurive midis individëve dhe ndarjen e përgjegjësiave për shpërndarjen e njohurive të reja tek kolegët tjerë në vendin e punës. Një drejtoreshë në një qendër të sigurisë së lartë për fëmijë shprehet “mbikëqyrja është e rëndësishme pasi na siguron mjedisin ku në mund të eksplorojmë veten tonë në të gjitha dimensionet e punës dhe të përfshirjes sonë personale, si dhe kur kemi mbikëqyrës të jashtëm na lejon të kemi këndvështrim të ri, pasi shpesh rutina e punës na krijon ndjenjën e shterimit”.

### 3.3 Njohjet teorike të mbikëqyrësit

Një mbikëqyrës/e i/e mirë do të ishte ai/ajo që ka trajnime dhe njohuri specifike në fushën e mbikëqyrjes, duke qenë kështu i/e përgatitur në mënyrë adekuate për të ofruar mbikëqyrje të strukturuar. Një mbikëqyrës efektiv përveç eksperiencës praktike, të kuptuarit të qasjeve të ndryshme në rritjen e fëmijës, duhet në mënyrë të veçantë të ketë njohje të gjerë mbi teoritë komplekse zhvillimore dhe ekologjike me qëllim të dhënies së një prespektive holistike në fushën e mbrojtjes sociale, mbrojtjes së fëmijëve gjatë mbikëqyrjes. Një mbikëqyrës/e duhet të ketë njohje të thella mbi teorinë e atashimit, traumës së fëmijërisë, marrëdhënieve inter dhe intra personale, shëndetit mendor, përdorimit të substancave si dhe dhunës në përgjithësi. Shembull mund të jetë kur mbikëqyrësit duhet të jenë të ndjeshëm në momentet kur duhet të bëjnë mbikëqyrjen e profesionistit i cili mund të jetë paragjykses për sjelljen e prindërve. Duhet të hapet diskutimi me qëllim që të ndihmohet i mbikëqyruri që të kuptojë kontekstin e sjelljes së prindërve. Në këtë kontekst nuk bëhet fjalë për justifikim të sjelljes por për një të kuptuar të sjelljes, duke lehtësuar në këtë mënyrë edhe hapat e mëtutjeshëm të ndërhyrjes.

### 3.4 Vetëdijesimi mbi strukturat organizative

Është e rëndësishme që mbikëqyrësit të kenë njohuri për strukturën dhe procedurat organizative siç janë: politikat e organizatës, legjislacioni, kërkesat e lidhura me procese brenda saj, si dhe një të kuptuar mbi kulturën e organizatës. Një punëtor social që punon me fëmijët shprehet “mua më duhet mbikëqyrësi që të më ndihmojë të kuptojë edhe ligjet apo procedurat që duhet të ndjek, pasi që jam e re në këtë punë dhe shpesh bie në konflikt me drejtorin pasi nuk di si t’ia shpjegoj pengesat burokratike”.

Një punëtor social shprehet “unë do të isha shumë i lumtur të kisha mbikëqyrje sidomos në lidhje me procedurat, pasi shpesh gjendem në pozitë t’i anashkaloj ato pasi jo rrallë ato janë aq të ngadalshme sa që nuk di nëse duhet t’i respektoj ato apo duhet të marr vendime në dobi të fëmijës”

Edhe pse njohja organizative është e rëndësishme, politika legjitimon interesin e organizatës për qëllimin, vlerat supozuese dhe orientimin final të punës së saj. Nëse mbikëqyrja nuk mbështetet nga politika, nuk mund të kalojë në menaxhimin e praktikës dhe do të mbetet e lokalizuar në çdo kuptim, duke mbetur një aktivitet privat pa detajet suplementare të përgjegjësisë ose llogaridhënies së departamentit.

### 3.5 Mençuria praktike

Mbikëqyrësi/ja duhet të ketë përvojë si praktikues/e i/e punës në mbrojtjen e fëmijëve dhe aftësinë për të shpërndarë dhe demonstruar aftësitë praktike të tij/saj. Ky tipar është i rëndësishëm jo vetëm për ndarjen e eksperiencës me të mbikëqyrurit, por edhe për shkak të maturimit personal i cili e lejon atë të përcjellë një qetësi dhe qëndrim pozitiv në përballje me sfidat e ndryshme në punën me fëmijë.

Një kujdestare për fëmijë në qendrat e sigurisë së lartë, e pyetur se çfarë vlerëson në procesin e mbikëqyrjes, shprehet: “kur mbikëqyrësja është e mençur dhe e dijshe si në aspektin teorik dhe praktik të jep ndjenjën se mund të kontrollosh çdo situatë dhe njëkohësisht të jep ndjenjën që çdo gjë ka zgjidhje”.

Perry (2013) tregon se mbikëqyrësit që janë empatikë dhe të vetërregulluar u mundësojnë të mbikëqyrurve të tyre që të zhvendosen nga një gjendje e brendshme shqetësuese në një gjendje qetësie pikërisht përmes modelit të krijuar nga mbikëqyrësi. E gjithë kjo “ngjitje” lidhet me aftësitë për të reflektuar, hapësirën për kreativitet që ka një mbikëqyrës me eksperiencë.

### 3.6 Lidershipi

Modelimi i sjelljeve të lidërshit të mbikëqyrësit/es shihet të ketë një ndikim pozitiv në lidhje me vetë-rregulimin dhe vetë-ndërgjegjësimin. Veçanërisht, duke treguar respekt, qëndrueshmëri, sjellje respektuese, transparencë, dhe duke qenë i/e hapur edhe ndaj mospajtimeve, mbikëqyrësi/ja ndërton besim në mes palëve në mbikëqyrje. Një mbikëqyrës shprehet, “Nuk është se duhet ndarë gjithçka me stafin tuaj, sepse roli juaj është që të udhëheqësh në pasiguri, mënyra si e menaxhoni atë është kritike për stafin tuaj”.

### 3.7 Reflektimi

Aftësia për të reflektuar mbi punën dhe procesin e mbikëqyrjes është e rëndësishme. Kjo ka rëndësi sepse shpesh duke trajtuar ndjenjat zbulohet një nivel më i pasur i observimeve. Për shembull, reflektimi ndihmon të kuptohet se cilat ndjenja i përkasin situatës dhe cilat punëtorit. Reflektimi eksploron ndjenjat, modelet, dhe lidhjet që dalin nga përvoja. Ai krijon shkathtësi për të njohur elementet e përbashkëta në situata të ndryshme, duke iu referuar një grumbulli të gjerë kujtimesh për rastet dhe përvojat që punëtori i ka pasur gjatë gjithë kohës. Reflektimi bën që punëtori/ja të pranojë krijimin e përgjigjeve të fuqishme emocionale dhe morale që dalin nga detyra në fushën e punës sociale.

### 3.8 Analiza

Reflektimi duhet të shpie kah analiza. Mësimet e nxjerra nga një situatë mund të aplikohen në të tjerat. Testimi i hipotezave/teorive kundrejt hulumtimit dhe dëshmisë. Reflektimi dhe analiza ndihmon në ruajtjen e praktikës antidiskriminuese dhe antishypese. Praktika antidiskriminuese është një qasje që kërkon që njerëzit të trajtohen me respekt dhe thekson që njerëzit nuk duhet

të trajtohen keq ose padrejtësisht për shkak të racës, gjinisë, orientimit seksual, dëmtimit, klasës, besimit fetar ose moshës së tyre. Kjo praktikë gjithashtu përkrah zbatimin e politikave që luftojnë diskriminimin (Okitikpi & Aymer, 2012). Një qasje e tillë është paraparë edhe në Ligjin për Shërbime Sociale dhe Familjare, ku ceket se një prej parimeve thelemore të këtij ligji është: “mosdiskriminimi i përfituesit sipas racës, gjinisë, moshës, përkatësisë kombëtare, religjionit, përkatësisë politike, sindikale apo të përcaktimit tjetër, të gjendjes pasurore, kulturës, gjuhës, aftësisë së kufizuar, përkatësisë së grupit të caktuar shoqëror, apo cilësive tjera personale dhe të vazhdimësisë së ofrimit të shërbimeve sociale” (Neni 4, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2).



**Duke u bazuar mbi këtë praktikë, profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare tani po punojnë drejt praktikës anti-shtypëse. Kjo praktikë e njeh shtypjen që ekziston në shoqërinë/hapësirën tonë dhe synon të zbusë efektet e shtypjes dhe përfundimisht të barazojë disbalancat e pushtetit që ekzistojnë midis njerëzve. Kjo praktikë gjithashtu pranon se të gjitha format e shtypjes janë të ndërlidhura në njëfarë mënyre ose forme (Aquil et al., 2021). Për këtë arsye, gjata analizës se rastit në nuk duhet të përqendrohem vetëm tek individ/familja me të cilën po punojmë, mirëpo të reflektojmë edhe mbi fenomenet shoqërore të cilat janë jashtë kontrollit të palës, mirëpo që e ndikojnë palën. P.sh. nëse gjatë reflektimit dhe analizës në mbikëqyrje, i/e mbikëqyruri/e ka kuptuar se ka tendencë të gjykojë mënyrën e prindërimit që përdorin palët e tyre, atëherë ai/ajo duhet të analizojë se prej nga vjen ideja e tyre e prindërimit dhe si dallon kjo ide prej asaj të palës. Pas kësaj analize dhe reflektimi, në takimin e radhës me palë ata do mundohen të kenë një qasje joparagjykuese, dhe në vend të të provojë të imponojë bindjet e veta tek palët, do të jete kureshtar se përse familja më të cilën punon funksionon në një mënyrë të tillë.**

### 3.9 Kostot dhe përfitimet e mbikëqyrjes efektive

Si çdo proces në shërbime sociale, edhe mbikëqyrja ka kostot dhe përfitimet e veta. Në tabelën me poshtë listohen disa prej këtyre kostove dhe përfitimeve. Ju mund të shtoni elemente tjera të cilat mund të jenë kosto dhe përfitime për organizatën/departamentin ku ju punoni.

**TABELA 3: Kostot dhe përfitimet e mbikëqyrjes efektive**

| Kostot                        | Përfitimet                                                                                                                   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Koha e stafit               | • Kënaqshmëria me vendin e punës                                                                                             |
| • Trajnimi i stafit           | • Përkushtimi ndaj organizatës                                                                                               |
| • Mbështetja për mbikëqyrësit | • Mbajtja e stafit                                                                                                           |
| • Hapësira fizike             | • Stresi/sëmundjet e zvogëluara përmes ndjenjës mbështetëse të stafit                                                        |
|                               | • Marrëdhënia konsistente me fëmijët dhe familjet                                                                            |
|                               | • Të menduarit kreativ                                                                                                       |
|                               | • Njohja e ndikimit të paragjykimeve në vendimmarrje/ndikimi emocional i punës që shpie në praktikën emocionale inteligjente |
|                               | • Praktika e ndjeshme ndaj rrezikut dhe vendimmarrje e mbrojtur                                                              |

### 3.10 Rezultatet e mbikëqyrjes

Johnston dhe Miller (2010) pohojnë se ekzistojnë paralele të forta midis rolit të praktikuesit që punon me palë për të identifikuar dhe punuar drejt rezultateve dhe rolit të mbikëqyrësit/es që punon me praktikuesin/en për t'i identifikuar pikat e forta dhe aftësitë e tyre. Sipas Bucknell (2006) *“Karakteristika kryesore e përqendrimit të mbikëqyrjes në rezultate është mbajtja e një përqendrimi në rezultatet e synuara të punës, dhe përdorimi i këtij përqendrimi si një mënyrë për të strukturuar mbikëqyrjen”* (Bucknell, 2006, f. 44).

Në një qasje të përqendruar në rezultate, mbikëqyrja bëhet një forum për sqarime, identifikim të mundësive, dhe gjetje të mënyrave për të arritur rezultatet e dëshiruara. Johnston dhe Miller (2010) përmbledhin ndryshimin që kërkohet për sa i përket tri ndryshimeve kryesore.

- 1) Qëllimi kryesor nuk është vetëm ofrimi i shërbimit, por edhe eksplorimi i ndikimit të shërbimit në kohën e tashme.
- 2) Përqendrimi zhvendoset nga identifikimi i problemeve dhe të metave, ku mbikëqyrja përqendrohet në zgjidhjen e problemeve, me përqendrim në ndërtimin e kapaciteteve dhe pikave të forta drejt arritjes së zgjidhjeve kreative. Mbikëqyrja përfshin identifikimin e strategjive të mëparshme të cilat kanë rezultuar të suksesshme.
- 3) Shënimet që merren gjatë praktikës zhvendosen nga të qenit një ushtrim mekanik, ‘plotësim-kutie’, në një aftësi për të ndërtuar një pamje të personit me të cilin punojmë, dhe mënyra se si mbështesim një plan të qartë për arritjen e rezultateve të dëshiruara (IRISS, 2018).

Mbikëqyrja funksionon më së miri kur i kushton vëmendje ndihmës në detyrë, mbështetjes sociale dhe emocionale, dhe ku punëtorët kanë marrëdhënie pozitive me mbikëqyrësit. Këto elemente janë me rëndësi sepse, sipas intervistave me akterë kryesorë në Kosovë, punëtorët

e shërbimeve sociale merren me një mori përvojash stresuese, si paga të ulëta, ngarkesa e punës, punë të tepruar me dokumente, mungesë të infrastrukturës dhe mjeteve të transportit, konflikte të roleve, dhe paqartësi të roleve. Po ashtu, në studime të ndryshme, punëtorët raportojnë strese të tilla si mungesa e personelit, ngarkesa administrative, mungesa e ekuilibrit midis punës dhe jetës familjare, rreziku nga dhuna, trajnimi joadekuat dhe koha e kufizuar me palët (USGAO 2003, APHSA 2005). Këto lloje të streseve janë të rrënjësura në aspekte të ndryshme të punës, organizimit dhe menaxhimit, si dhe në kontekstin social-mjedisor të ofrimit të shërbimeve (Cox dhe Griffiths 1996), dhe nëse profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare nuk kanë hapësirë t' diskutojnë, shpesh vendosin të largohen nga puna. Qëllimi i mbikëqyrjes efektive është që përmes mbështetjes të sigurohet që profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare nuk largohen nga puna.

Dëshmitë tregojnë se mbikëqyrësit e punëtorëve të mirëqenies së fëmijëve mund të luajnë një rol në zvogëlimin e lodhjes së punëtorëve dhe stresit në këtë fushë sfiduese (Martin & Schinke, 1998; Ratfill, 1988), dhe në rritjen e kënaqshmërisë me vendin e punës dhe mbajtjes së punëtorëve (Yankeelov, Barbee, Sullivan, & Antle, 2009; Strand & Dore, 2009; Jacquet, et al., 2007; Landsman, 2007; Ellett & Millar, 2001). Për më tepër, është demonstruar se mbikëqyrja është e lidhur me perceptimet e punëtorëve për kulturën organizative dhe klimën në të cilën ata punojnë (Collins-Camargo & Royse, 2010; Cohen & Austin, 1994). Në mirëqenien e fëmijëve dhe në fushat përkatëse, një numër i studimeve kanë demonstruar lidhjen midis mbikëqyrjes dhe praktikave të punëtorëve që qojnë në rezultate pozitive për palë, përfshirë vlerësimin dhe angazhimin (Berkman & Press, 1993; Bibus, 1993; Young, 1994; DePanfilis, 1996; Banach, 1999); kënaqshmërinë e palës dhe arritja e qëllimit (Harkness & Hensley, 1991; Harkness, 1995); vetefikasitetin dhe rezultate të fëmijëve dhe të familjes (Collins-Camargo & Royse, 2010).

*Modeli konceptual nga Mor Barak (et al.18) identifikon si rezultatet përfituese ashtu edhe ato të dëmshme të lidhura me dimensionet e mbikëqyrjes. Cilësia e mbikëqyrjes shoqërohet vazhdimisht me rezultatet pozitive të punëtorëve dhe me kënaqshmëri me vendin e punës. Rezultatet pozitive për punëtorët përfshijnë:*

- Ndihmë në detyrë
- Mirëqenie sociale dhe emocionale
- Vetefikasitet i përmirësuar dhe ndjenjë e fuqizimit
- Zotim organizativ dhe qëllim për të qëndruar.

### **Ndihmë në detyrë**

Mbikëqyrja është e lidhur drejtpërdrejt me funksionimin e vendit të punës dhe përfshin këshillat e prekshme, të lidhura me punën. Mbikëqyrja përqendrohet në arsimimin, trajnimin, dhe zhvillimin e punëtorëve në mënyrë që ata të jenë të pajisur për të kryer punët e tyre. Studiuesit zbulojnë se aftësia e mbikëqyrësve për të ndihmuar punëtorët të përfshihen në zgjidhjen e problemeve është e lidhur me kënaqshmërinë me vendin e punës në përgjithësi (Gimbel et al. 2002) dhe me kënaqshmërinë në lidhje me ngarkesën e punës dhe burimet (Juby dhe Scannapieco 2007).

## **Mirëqenie sociale dhe emocionale**

Mbështetja e nevojave sociale dhe emocionale të punëtorëve nënkupton dëgjimin e tyre me vëmendje derisa ata diskutojnë për vështirësitë në punë. Përveç dëgjimit aktiv, duhet dhënë edhe komente ndjeshmërie. Kjo mund të lidhet me nevojat emocionale të punëtorëve kur ata ndjehen të mbingarkuar, të stresuar ose të hutuar për punën e tyre. Vetënjohtësia e vështirësive në të cilat kalojnë profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare ju bën atyre me dije që mbikëqyrësi/ja kujdeset për ta, dhe kjo ndjenjë kujdesi u përmirëson mirëqenien sociale dhe emocionale.

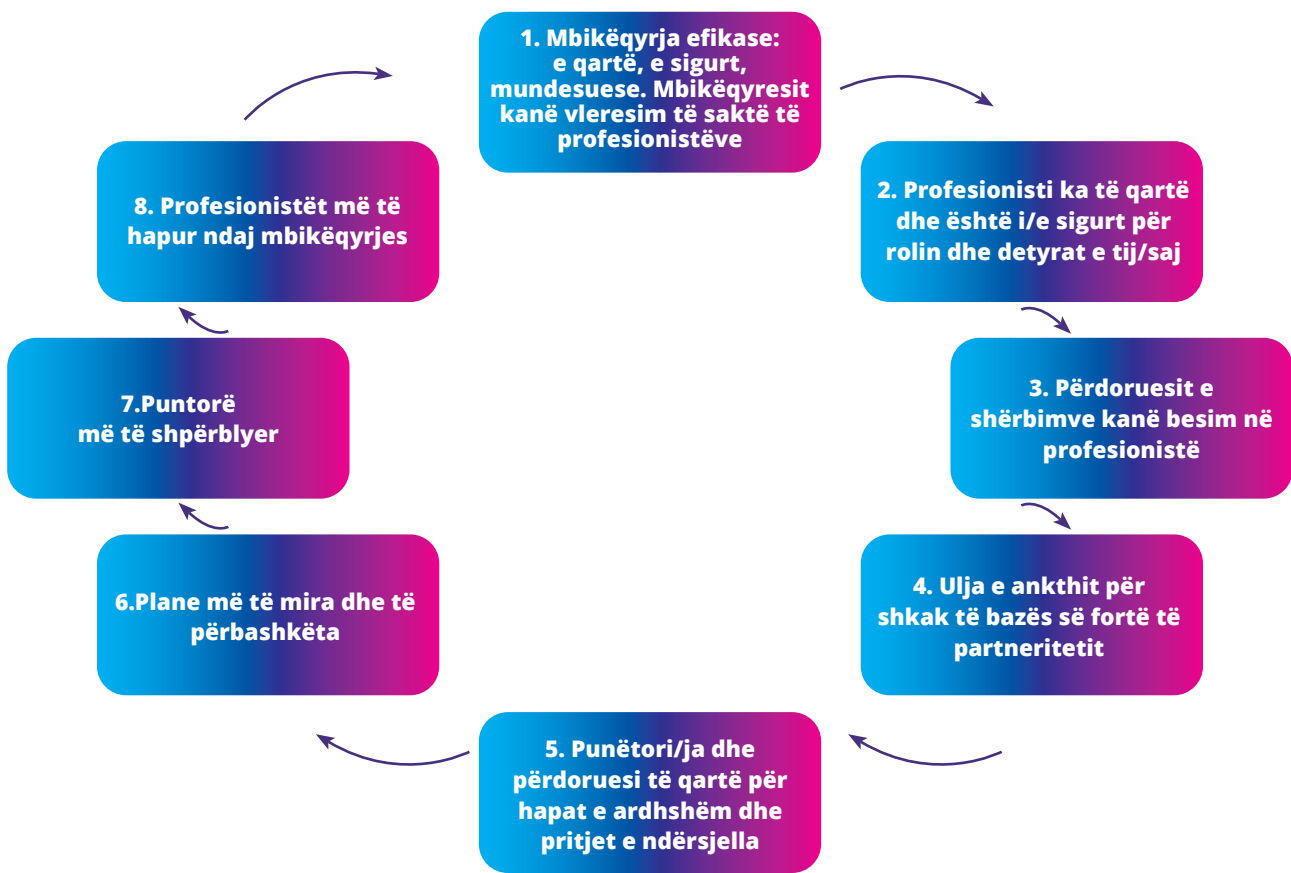
## **Vetefikasitet i përmirësuar dhe ndjenjë e fuqizimit**

Vetefikasiteti, apo ideja që një person ka kontroll mbi punën e tij/saj, është gjithashtu rezultat i mbikëqyrjes efikase. Kur mbikëqyrësit/et janë mbështetës/e socialë/e dhe emocionalë/e ndaj të mbikëqyrurve, studimet tregojnë se vetefikasiteti është më i lartë. Kjo ndodh sepse, gjatë mbikëqyrjes, mbikëqyrësit nuk marrin rolin e ekspertit, mirëpo përqendrohen tek zhvillimi i aftësive të punëtorit/es për të zgjidhur probleme dhe për të mësuar si të sillen gjatë dilemave që përjeton në punë.

## **Zotim organizativ dhe dëshira për të qëndruar**

Zotimi organizativ për zhvillimin e praktikës mbikëqyrëse, gatishmëria e mbikëqyrësve për të ndihmuar nëpunësit të kryejnë punën e tyre në mënyrë efektive, ofrimi i ndihmës në situata stresuese, dhe perceptimi i të mbikëqyrurve që ata janë të mbështetur në mënyrë emocionale nga mbikëqyrësit/es, lidhen me vendimin e punëtorëve për të qëndruar të punësuar. Shkalla në të cilën punëtorët ndjehen të mbështetur nga mbikëqyrësi/ja i/e tyre ndikon në kënaqshmërinë e tyre emocionale me punën dhe kontribuon në mënyrën e vlerësimit se si organizata i vlerëson ata dhe kujdeset për ta.

## Cikli i rezultatit të mbikëqyrjes



**FIGURA 8: Cikli i rezultateve të mbikëqyrjes**

Një mënyrë tjetër e të menduarit për lidhjen midis **mbikëqyrjes dhe rezultateve** është përmes idesë së praktikuesit reflektues. Sipas Yelloy dhe Henkel (1995; 29), praktikuesi reflektues:

- Angazhohet me përvojën e përdoruesit;
- Ndhmon përdoruesin të reflektojë mbi natyrën e asaj përvoje dhe ndjenjat që lidhen me situatën e tyre;
- Bashkëpunon me përdoruesin/en për të vlerësuar pikat e forta, burimet, nevojat dhe rreziqet;
- Ndhmon përdoruesin/en që t'i japë kuptim dhe të kuptojë përvojën e tij/saj për sa i përket historive, kulturave, dhe vlerave të tyre;
- Punon me përdoruesin/en në gjenerimin e planeve, qëllimeve, strategjive, burimeve, zgjidhjeve dhe shërbimeve të mundshme të veprimit;
- Mbështet përdoruesin/en në vlerësimin e shërbimeve dhe zbatimin e ndryshimeve;
- Rishikon përparimin kundrejt qëllimeve të përbashkëta.

### 3.11 Parimet etike që rregullojnë mbikëqyrjen

*Powerpoint: Dilemat etike dhe roli i mbikëqyrjes në adresimin e këtyre dilemave (20 minuta)*

Tranzicioni në rolin e mbikëqyrësit/es është një hap i rëndësishëm në karrierë, dhe proces që merr energji dhe kohë. Përderisa merrni rolin e mbikëqyrësit/es, ju do përjetoni tranzicion psikik dhe praktik. Sa i përket aspektit psikik, ju duhet të mësoheni me rolin e ri dhe të kuptoni që nuk mund të jeni edhe shokë/shoqe edhe mbikëqyrës për të njëjtin person. Sa i përket nivelit praktik, duhet të merrni njohuri të reja për mbikëqyrje, dhe të jeni të vetëdijshëm se si roli juaj brenda organizatës do të ndryshojë.

Fuqia dhe autoriteti janë të pranishëm në çdo marrëdhënie mbikëqyrëse, por jo gjithmonë diskutohen hapur. Mosbalancimi i fuqisë mund të jetë një temë e pakëndshme për t'u diskutuar, dhe e vështirë për të vlerësuar se kur dhe si duhet trajtuar. Ajo që ndodh shpesh është që mbikëqyrësi/ja të mos njoh autoritetin dhe privilegjet që gëzon. "Përfitimi i verbërisë" përshkruan mënyrën në të cilën ata që kanë pushtet shpesh nuk arrijnë të njohin ndikimin që ky pushtet ka tek njerëzit e tjerë. Nëse nuk njohim pushtetin që kemi, atëherë marrim si të mirëqena privilegjet që gëzojmë. P.sh. si mbikëqyrës jemi të privilegjuar sepse organizata ku punojnë na ka besuar mentorimin dhe vlerësimin e stafit, dhe kjo bën që stafi të na qaset ndryshe.

Dinamika e pushtetit brenda mbikëqyrjes është e ndërlikuar sepse balanca e fuqisë nuk qëndron vazhdimisht me mbikëqyrësin/en. Një mori faktorësh mund të dëmtojnë sigurinë e rolit të një menaxheri/e, por megjithatë ata janë të mandatuar me autoritet nga organizata e tyre dhe kanë pozitë më të lartë se pozita e të mbikëqyrurve. Për këtë arsye, është detyrë e mbikëqyrësit të sigurojë që fuqia dhe autoriteti të adresohen hapur (Patterson, 2021). Ka disa mënyra përmes të cilave mund të bëhet një gjë e tillë. Së pari, mbikëqyrësi/ja duhet të ndajë me të mbikëqyrurin/en pritshmëritë e procesit të mbikëqyrjes dhe të deklarojë që si mbikëqyrës/e është i/e hapur ndaj komenteve për procesin e vetë mbikëqyrjes. Kur kërkon komente dhe feedback prej të mbikëqyrurve, ju sinjalizoni që ju po mësoni gjatë këtij procesi, dhe kështu e zbusni hierarkinë mes vetes dhe të mbikëqyrurve. Në të njëjtën kohë, ju duhet të tregoni që roli juaj si mbikëqyrës ju kërkon që ju të monitoroni punën që bën i mbikëqyruri, dhe të raportoni nëse shihni që të mbikëqyrurit kanë shkëlur parime etike apo që performanca e tyre nuk përmirësohet edhe pas vërejtjeve. Në këtë mënyrë ju i bëni me dije të mbikëqyrurve që roli juaj është i dyfishtë.

Mbikëqyrja duhet të ofrojë këshillim për çështje etike, pasi puna sociale, sidomos në fushën e mbrojtjes së fëmijëve, bën që punëtorët socialë të ballafaqohen me dilema të ndryshme etike. Këto dilema përfshijnë limitet e konfidencialitetit, probleme me kufij të shëndetshëm mes punëtorit/punëtores sociale dhe palëve, konflikt interesi, përdorimi i teknologjisë për të ofruar shërbime, përfundimi i shërbimeve, etj. (Reamer, 2021). Dilema etike ndodhin edhe në ato raste kur vlerat personale të një punëtori/e social/e bijnë ndesh me vlerat e organizatës ku ai/ajo punon apo vlerat e punës sociale si profesion. Pasi puna sociale është një prej profesioneve që bazohet me së shumti në vlera, është e rëndësishme që një mbikëqyrës/e të ndihmojë një punëtor/e që ka vlerë që nuk përkon me këtë profesion (Reamer, 2021). Detyra individuale për

këtë sesion (Dita 1, Sesioni 3) ka një përshkrim të vlerave kyçe që udhëheqin punën sociale. Ju lutem lexoni këto vlera para ditës së dytë.

Në një rast të njohur, një studente e punës sociale ngriti një padi kundër mbikëqyrësit të saj, institucionit në të cilën ajo ishte praktikante, dhe universitetit të saj, duke pretenduar se asaj iu ndërpre puna në terren në mënyrë të paligjshme sepse mbikëqyrësi i saj u shqetësua se si studentja menaxhoi besimet dhe vlerat e saj fetare gjatë punës me palë (Huntington 2007). Kur lindin konflikte të tilla, është detyrë e mbikëqyrësve të ndihmojnë të mbikëqyrurit të shqyrtojnë vlerat e tyre dhe sjelljen përkatëse, dhe të kuptojnë se si këto vlera përkojnë (ose jo) me vlerat thelbësore të profesionit (Reamer, 2021).



**Mbikëqyrësit/et efektivë/e marrin në konsideratë dhe punojnë me çështjet e pushtetit, gjinisë, kulturës dhe “dallimeve sociale” në kontekstin e një marrëdhënieje të sigurt (Davys dhe Beddoe 2010; Wonnacott 2012). Ndikimi i fuqishëm i niveleve të padurueshme të kompleksitetit dhe ankthit tek profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare kërkon njohje dhe reflektim (Ferguson 2017). Teoritë e neuroshkencës sociale theksojnë rëndësinë kritike që mbikëqyrësit/et të jenë dëgjues empatikë, të cilët janë të rregulluar emocionalisht dhe të qetë.**

---

### 3.11.1 Çfarë është një dilemë etike?

Një dilemë etike është një situatë në të cilën detyrat dhe detyrimet profesionale, të rrënjosura në vlerat e punës sociale, përplasen (Dean dhe Rhodes 1992). Kjo është kur mbikëqyrësit duhet të vendosin se cilat vlera – si të shprehura në detyra dhe detyrime të ndryshme – kanë përparësi (Reamer, 2021).

### 3.11.2 Çfarë njohuri duhet të kemi për të ofruar mbikëqyrje për dilema etike?

Mbikëqyrësit/et që shërbejnë si këshilltarë për dilema të etikës kanë nevojë për njohuri të gjera të etikës dhe aftësi diskutimi. Ata duhet të kenë një zotërim të fortë të koncepteve kryesore që lidhen me teori dhe praktikë të etikës, veçanërisht sa i përket marrjes së vendimeve etike. Gjithashtu, mbikëqyrësit që kanë këtë rol duhet të kenë aftësi të rafinuara ndërpersonale që u mundësojnë atyre të negociojnë marrëveshje ose të ndërmjetësojnë gjatë mosmarrëveshjeve. Përveç kësaj, mbikëqyrësit duhet të jenë në gjendje të modelojnë sjelljen e duhur dhe vendimmarrje etike. Mbikëqyrësit që shërbejnë si këshilltarë të etikës duhet të kuptojnë marrëdhënien komplekse ndërmjet çështjeve etike dhe çështjeve të praktikës së punës sociale (d.m.th., çështjeve etike që lindin lidhur me ofrimin e shërbimeve për individët, çiftet, familjet, grupet, organizatat, komunitetet etj.). Shpesh, ndërhyrja më efektive e një mbikëqyrësi/e të etikës përfshin përdorimin e duhur të instinkteve klinike dhe aftësive të komunikimit për të menaxhuar diskutime të vështira. Në mënyrë ideale, diskutimet rreth dilemave etike duhet (1) të identifikojnë çështjet përkatëse etike dhe dilema në mjedisin e punës; (2) të përmirësojnë

aftësitë etike vendimmarrëse të të mbikëqyrurve; dhe (3) të japin njohuri për menaxhimin e rrezikut që lidhet me dilema etike (Reamer, 2021).

### **3.12 Roli i mbikëqyrësit/es në mbrojtën e parimeve etike**

Më poshtë diskutohen disa prej parimeve etike që janë me rëndësi në mbikëqyrje. Siç dihet, parimet etike rregullojnë jo vetëm mbikëqyrjen, por të gjitha aspektet e ofrimit të shërbimeve sociale. Në Kosovë ofrohet një modul i veçantë për këtë temë, me titullin “Etika profesionale në ofrimin e shërbimeve sociale”. Për këtë arsye, kjo pjesë e këtij moduli trajton se si parimet etike lidhen me mbikëqyrjen.

#### **3.12.1 Respektimi i kufijve profesionalë mes mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/ës**

Është thelbësore që mbikëqyrësit/et të shërbejnë si model për sjellje etike. Në veçanti, mbikëqyrësit/et duhet të modelojnë mirëmbajtjen e qartë të kufijve profesionalë në marrëdhëniet e tyre me të mbikëqyrurin/ën. Shkelja më e dukshme që mund të ndodh këtu përfshin marrëdhëniet intime midis mbikëqyrësve dhe të mbikëqyrurve (Jacobs 1991). Sfida më delikate ka të bëjë me sjellje që nuk janë domosdoshmërisht joetike, por që mund të çojnë në dilema etike. Kjo përfshin mbikëqyrësit që hyjnë në miqësi me të mbikëqyrurit dhe ndarjen e informacionit personal me të mbikëqyrurit. Duke pasur parasysh diferencën e fuqisë/autoritetit ndërmjet mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/ës, mbikëqyrësit/et duhet të jenë të kujdesshëm për të shmangur përfshirjen në sjellje që mund të keqinterpretohet nga të mbikëqyrurit, të përbëjë një konflikt interesi, apo të komprometojë objektivitetin profesional të tyre (Reamer, 2021).

Për një mbikëqyrës/e, një element që duhet të ketë rëndësi është vetëdija për dinamikat jo të shëndosha, ndërsa këto dinamika janë në proces. Nevojitet një version i reflektimit në veprim, i cili mund të mos japë përgjigje të menjëhershme, por e lejon mbikëqyrësin të vëzhgojë atë që po ndodh, në vend që të zhytet në dramën e krijuar (Schon 1983). Një formë tjetër e marrëveshjes së fshehtë që mund të mos njihet është identifikimi i ngushtë i një mbikëqyrësi/e me një punëtor/e, puna e të cilit/cilës nuk i shqetëson dhe me të cilin/cilen ata ndajnë një afinitet natyror. Kjo nuk ka të bëjë domosdoshmërisht me favorizim, por me pranim të faktit se disa të mbikëqyrur janë më të lehtë për t'u marrë vesh se të tjerët për shkak të historisë së përbashkët, interesave të përbashkëta, ose faktorë të tjerë. Për shembull, nëse ju keni punuar me një person për 10 vite, mund të arrihet një pikë ku ju thjeshtë i besoni për punën që bën dhe nuk mendoni që mbikëqyrja është e domosdoshme. Një qasje e tillë është e rrezikshme sepse natyra e punës sociale dhe mbrojtjes së fëmijëve është dinamike, dhe një punëtor/e social/e do të ballafaqohet çdo herë me raste të reja. Për këtë arsye, përderisa është mirë që në të ju besojmë personave me të cilët punojmë, është po ashtu me rëndësi që mos t'i shmangemi mbikëqyrjes. Ndërsa mbikëqyrja mund të përmirësohet nga mirëkuptimi i ndërsjellë, ekziston gjithashtu nevoja për kujdes kur e vërejmë që, në rolin tonë si mbikëqyrës, në jemi më vigjilente me disa profesionistë, e më pak vigjilente me punëtorë të tjerë. Mbështetja dhe sfida janë komponentë thelbësorë në çdo marrëdhënie mbikëqyrëse dhe ekuilibri është më i lehtë për t'u mbajtur kur ka elemente të ndryshimit midis të dy palëve (Patterson, 2021).

Shumë profesionistë të shërbimeve sociale dhe familjare praktikojnë brenda komuniteti në të cilin jetojnë dhe mund të kenë njohuri “të brendshme” për çështjet e komunitetit që mund të ndihmojë në ndërtimin e një aleance terapeutike ose thjesht të kuptuarit e shqetësimeve të palëve. Sidoqoftë, të qenit pjesë e të njëjtit komunitet mund të rezultojë në marrëdhënie të dyfishtë ose të shumëfishtë. Mbikëqyrësit/et e punës sociale mund trajtojnë këto çështje duke vendosur parametra ndaj marrëdhënies mbikëqyrëse, me vëmendje ndaj kufijve dhe vetëmonitorimit. Në të gjitha rastet, mbikëqyrësit duhet të sigurojnë që marrëdhënia profesionale është parësore dhe mbrojtëse, dhe më pas vijnë marrëdhëniet tjera që mund të ketë me të mbikëqyrurin/ën. Një koncept i njohur si “ndarja e përgjigjesive” na ndihmon të menaxhojmë situatat ku kemi rolë të dyfishta – p.sh. edhe si mbikëqyrës edhe si pjesëtar i të njëjtës lagje si personi që mbikëqyrim.

Punët tona, veçanërisht pozitat me stres të lartë ose me presion të lartë, ndonjëherë duket se na pushtojnë jetën. Ndarja e përgjegjësive mund të vendosë kufij në mënyrë që të funksiononi mirë në punë dhe të shijoni kohën larg zyrës. Për ta bërë këtë, kini parasysh se puna e qëllimshme pas orarit zgjat ditën e punës, ndaj përpikuni ta përfundoni çdo gjë para përfundimit të orarit, dhe shmangni komunikimin profesional me të mbikëqyrurin/ën pas punës (në masën që kjo është në kontrollin tuaj). Mendoni qëllimisht për punën gjatë udhëtimit në shtëpi, ose në fund të ditës. Kur të mbërrini në shtëpi ose të ndaloni së punuari, atëherë lejoni vetes të bllokoni plotësisht punën dhe përdorni teknika të ndërgjegjes për të ndihmuar të qëndroni në këtë moment. Ndarja e përgjegjësive nuk ka të bëjë me të qenit në mohim; ka të bëjë me vendosjen e gjërave aty ku i takon dhe të mos i lejosh ato të pengojnë pjesën tjetër të jetës. Ju nuk mund t'i injoroni problemet tuaja dhe të prisni që ato të largohen, por as fiksimi pas tyre nuk do të ndihmojë.

### 3.12.2 Identifikimi i punëtorëve që nuk e kryejnë punën si duhet

Një rol kyç i mbikëqyrësve është të identifikojnë profesionistë të shërbimeve sociale dhe familjare që kanë mangësi në adresimin e dilemave etike, dhe rrjedhimisht nuk e bëjnë punën si duhet. Kjo do të thotë që këta punëtorë 1) shkelin standardet etike të punës sociale; 2) ofrojnë shërbime të mangëta ose inferiore për disa palë; 3) përfshihen në lidhje intime me palët; 4) mund të jenë të ndikuar nga varësia prej substancave, etj. (Reamer, 2021).

Hulumtimet tregojnë që shumë punëtorë nuk e bëjnë punën si duhet sepse ata nuk kërkojnë ndihmë nga kolegët/mbikëqyrësi/ja dhe hezitojnë të ndajnë shqetësimet e tyre (Kilburg et al. 1988). Mbikëqyrësit kanë pozita përmes të cilave mund të inkurajojnë të mbikëqyrurit për të kërkuar ndihmë kur janë në vështirësi. Disa profesionistë mund ta kenë të vështirë të kërkojnë ndihmë për shkak të besimit të tyre në kompetencën e tyre. Ata besojnë se mbikëqyrja nuk do të ndihmonte, nuk e pranojnë seriozitetin e problemit, preferojnë ta kërkojnë ndihmë nga anëtarët e familjes ose miqtë, ose t'i zgjidhin problemet e punës vetë (Reamer, 2021). Si mbikëqyrës/e, roli juaj është të identifikoni këta persona dhe të punoni me ta derisa ta kuptojnë që asnjë person nuk mund të zgjidh të gjitha problemet vetëm, dhe se bashkëpunimi me të tjerë na lejon të marrim vendime që respektojnë vlerat e profesionit dhe janë etike.

Kur tentohet për të zgjidhur sjellje joetike përmes diskutimit të drejtpërdrejtë me të mbikëqyrurit që janë sjellë në mënyrë joetike, mbikëqyrësit/et duhet të marrin në konsideratë mundësinë e sinjalizimit. Ky vendim mund të jetë i vështirë. Ndërsa sinjalizimi mund të jetë i nevojshëm për të mbrojtur palët dhe institucionet/organizatat e shërbimeve sociale, gjithashtu mund të ketë pasoja të fuqishme dhe të dëmshme mbi karrierën e të mbikëqyrurve, moralin e institucionit/organizatës, dhe madje edhe vetë denoncuesit (Reamer, 2021).

*Përpara se të denoncojnë dikë, mbikëqyrësit duhet t'i bëjnë vetes disa pyetje bindëse: -*

- **Së pari**, "Cilat janë motivet e mia? A po ua zbuloj informacionin autoriteteve në lidhje me të mbikëqyrurin tim për shkak të shqetësimit tim të vërtetë dhe të sinqertë për palët dhe institucionin/organizatën, apo për t'u hakmarrë - për të larguar një të mbikëqyrur me të cilin/cilën kam pasur ndonjë konflikt?" Për të justifikuar sinjalizimin, mbikëqyrësit duhet të jenë të sigurt se motivet e tyre janë fisnike dhe nuk udhëhiqen nga interesi i tyre personal (Reamer, 2021).
- **Së dyti**, sinjalizuesit e mundshëm duhet të pyesin veten: "Sa të forta janë provat e sjelljes joetike?" Mbikëqyrësit duhet t'i kushtojnë më shumë peshë provave bindëse dhe të pakundërshtueshme dhe të tregojnë kujdes përballë provave të paqarta, rrethanore, dhe thashethemeve. Mbikëqyrësit duhet të ndihen të sigurt se akuzat e tyre mbështeten në një bazë të fortë provash (Reamer, 2021).
- **Së treti**, mbikëqyrësit duhet të pyesin: "A kam ndjekur çdo alternativë të mundshme dhe të arsyeshme para se të etiketoj dikë si joetik?" Mbikëqyrësit duhet të konsiderojnë me kujdes se nëse me të vërtetë janë përpjekur të diskutojnë shqetësimet e tyre me personat e mbikëqyrur, dhe nëse e kanë bërë këtë gjë në mënyrë të qartë dhe të drejtpërdrejtë. Mbikëqyrësit duhet të pyesin veten: "A janë palët e jashtme në një pozicion për të trajtuar çështjen, apo sinjalizimi do të rezultonte vetëm në publicitet toksik dhe reputacion të prishur?" (Reamer, 2021).

### 3.12.3 Çfarë duhet të ofrojë mbikëqyrësi/ja për punëtorët që kanë dilema etike?

Mbikëqyrësit që këshillojnë të mbikëqyrurit për dilemat sfiduese etike mund të modelojnë vendimmarrje të shëndoshë duke i ndihmuar ata (1) të identifikojnë çështjet kryesore etike, duke përfshirë vlerat dhe detyrat që bien ndesh me njëra-tjetrën; (2) të identifikojnë individët, grupet dhe organizatat që mund të jenë të prekura nga vendimi; (3) të identifikojnë paraprakisht të gjitha drejtimitet e mundshme të veprimit joetik dhe ndikimin që ky veprim ka tek pjesëmarrësit e përfshirë; (4) të shqyrtojnë tërësisht arsyet pro dhe kundër çdo veprimi të mundshëm, duke marrë parasysh kodet e etikës, standardet e praktikës së punës sociale, udhëzimet ligjore dhe vlerat personale; (5) të konsultohen me kolegët dhe ekspertët e duhur, si p.sh mbikëqyrës, administrator institucioni, kolegë, ekspertë të etikës dhe, kur është e nevojshme, avokatë; (6) të marrin vendim dhe dokumentojnë procesin e vendimmarrjes; dhe (7) të monitorojnë, vlerësojnë, dhe dokumentojnë vendimin e marrë pas shqyrtimeve (Barsky 2010; Dolgoff et al. 2009; Reamer 2018a; Reamer, 2021)

### 3.13 Punë në grupe (30 minuta)

Ndani pjesëmarrësit në grupe (4-5 persona për grup). Secili grup do të ketë një kopje të skenarit (shih më poshtë) dhe do të diskutojnë pyetjet që parashtrohen. Grupet do të diskutojnë për 15 minuta, dhe pastaj të gjithë pjesëmarrësit do ndajnë me grupin e madh se në çfarë përfundime kanë arritur.

Në një rast, një profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare i ka ofruar shërbime këshillimore një 16-vjeçarjeje e cili përjeton ankth dhe depresion klinik. Prindërit e të miturës ranë dakord për këshillim me një punëtoresh sociale në QPS. Disa javë pas fillimit të këshillimit, adoleshentja i tregoi punëtore sociale se kishte pasur marrëdhënie intime me një 32-vjeçar që ajo e kishte takuar në internet.

- Cilat janë detyrimet e punëtore sociale që bien ndesh me njëra-tjetrën në këtë rast?
- *(Shënime për trajnuesit/et: Punëtorja sociale e njohu konfliktin mes detyrimit të saj për të respektuar konfidencialitetin e pales të saj dhe të drejtën e prindërve për të ditur për sjelljen e rrezikshme të fëmijës së tyre)*
- Çfarë elemente kontribuojnë në këtë dilemë etike?
- Cili është roli juaj si mbikëqyrës/e në këtë rast? Çfarë lloj pyetje duhet t'i bëni vetes dhe punëtore që po e mbikëqyrni?
- Cilët janë hapat e radhës pasi që punëtorja sociale të ballafaqohet me këtë situatë? –
- *(Shënime për trajnuesit: Përveç diskutimit të opsioneve klinike për të përmirësuar gjendjen e palës, e mbikëqyrura dhe mbikëqyrësja rishikuan kodin përkatës të standardeve dhe ligjeve të etikës që rregullon kufijtë e të drejtave të të miturve për privatësi dhe konfidencialitet. Rasti dha një mundësi të vlefshme për të mbikëqyrurën që të mësojë rreth vendimmarrjes etike)*

## Detyra individuale – Dita 1

### Detyra individuale – Dita I, Sesioni 1

#### Rasti

Era është punëtoresh sociale që prej një viti dhe është angazhuar në vlerësimin e rastit të një familje me katër fëmijë të cilët janë braktisur nga nëna dhe jetojnë me gjyshen nga ana e babait, pasi ai është rimartuar dhe bashkëshortja nuk i mbështet fëmijët e tij. Përfshirja e saj në rast ka ardhur si pasojë e dyshimeve se dy vajzat 9 dhe 11 vjeçe janë dyshuar që të jenë të ngacmuara seksualisht nga një i moshuar 75-vjeçar ndërsa janë dërguar nga gjyshja për të pastruar në shtëpinë e tij. Mbikëqyrësja e saj e njeh rastin pasi ka punuar me të para se të fillonte Era.

#### Pyetjet (10 minuta)

Cili është hapi i parë që ju do ndërmerreni në takimin mbikëqyrës me Erën?

Si mund t'i përdorni parimet e mbikëqyrjes në këtë rast?

Si mund të ndihmoni Erën t'i zhvillojë kapacitetet e saj për të trajtuar këtë rast?

Cilat sisteme mbështetëse në Kosovë ka në dispozicion Era?

### **(Shënime për trajnuesit)**

Mbikëqyrësja duhet:

Të sigurojë që procedurat e institucionit të ndiqen.

Të punojë me Erën që ajo të kuptojë natyrën e marrëdhënies që duhet të ketë me tri familjet (gjyshen, nënën dhe babanë me bashkëshorten e re)

Ta ndihmojë Erën në përzgjedhjen e drejtë të modeleve dhe njohurive për të kryer vlerësimin

Në rast se Era e ka të pamundur vlerësimin, mbikëqyrësja e ndihmon atë të ndërmarrë hapat e nevojshëm për gjetjen e një vendi të sigurt

Duke konsideruar gjendjen komplekse të rastit, mbikëqyrësja ndihmon Erën për mënyrën e komunikimit me sistemet e mbështetjes që ka në dispozicion.

Në një situatë të tillë, mbikëqyrësja duhet të zhvillojë kapacitetet e Erës për të kontekstualizuar, vlerësuar dhe krahasuar faktet që ka me qëllim të arritjes së një vendimi të drejtë.

### **Detyra individuale: Dita 1, Sesioni 2**

#### **Detyra 1: Procesverbali i mbikëqyrjes individuale**

Familjarizohuni me planin e zhvillimit personal dhe procesverbalin e mbikëqyrjes individuale.

**Si detyrë:**

- 1) Plotësojeni këtë plan sikur ju të ishit profesionisti që mbikëqyrët, dhe specifikoni se në cilat fusha të duhet zhvillim profesional.**
- 2) Përgjigjuni në pyetjet në fund të detyrës.**

### **PLANI I ZHVILLIMIT PERSONAL**

Emri i mbikëqyrësit: \_\_\_\_\_

Emri i të mbikëqyrurit: \_\_\_\_\_

| Fushat ku duhet zhvillim profesional                  | Çfarë mbështetje më duhet në mënyrë që të zhvillohem në këtë aspekt? | Metoda e vlerësimit                                                  | Komente |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------|
| P.sh. Të zhvillohen aftësitë e menaxhimit të rrezikut | Qershor 2024                                                         | Observim nga mbikëqyrësi/ja<br>Rishikim i rasteve me rrezik të lartë |         |
|                                                       |                                                                      |                                                                      |         |
|                                                       |                                                                      |                                                                      |         |
|                                                       |                                                                      |                                                                      |         |

**Nënshkrimet**

Mbikëqyrësi/ja: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

I/e mbikëqyruri/a: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

**Procesverbali i mbikëqyrjes individuale**

Sesionet e mbikëqyrjes duhet të jenë të strukturuar duke përfshirë të gjitha funksionet e mbikëqyrjes, duhet të planifikohen siç duhet dhe të lidhen me planin e zhvillimit personal të profesionistit/es social/e me një synim specifik, të kenë një agjendë dhe një raport të shkruar dhe të nënshkruar si nga mbikëqyrësi ashtu edhe nga i mbikëqyruri.

### **Qëllimi i sesionit (lidhur me planin e zhvillimit personal)**

### **Metoda e mbikëqyrjes**

**Agjenda (Këtu vendosen informata se cilat raste u diskutuan, dhe përse u zgjohen këto raste)**

**Komentet ose reflektimet mbi rastin që u shqyrtuan gjatë mbikëqyrjes**

### **Planifikimi për sesionin e ardhshëm**

**Koha e sesionit të radhës:** \_\_\_\_\_

**Vendi i sesionit të radhës:** \_\_\_\_\_

**Emri i mbikëqyrësit/es:** \_\_\_\_\_

**Nënshkrimi:** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_\_\_\_

**Emri i të mbikëqyrurit/ës:** \_\_\_\_\_

**Nënshkrimi:** \_\_\_\_\_ **Date:** \_\_\_\_\_

***Pasi t'i keni shqyrtuar këto dokumente, rikujtoni politikat e institucionit ku ju punoni, dhe përgjigjuni këtyre pyetjeve:***

- ✓ Çfarë thotë politika e mbikëqyrjes e organizatës sonë për natyrën dhe qëllimin e mbikëqyrjes?
- ✓ Çfarë është e panegociueshme në procesin e mbikëqyrjes?
- ✓ Çfarë është e negociueshme?
- ✓ Çfarë shënimesh duhet të ruhen, kush i mban ato, dhe për çfarë qëllimi?

### **Detyra 2: Mësoni se si të zhvilloni shkathtësi të të menduarit kritik**

Një pjesë e detyrës së mbikëqyrësit është t'i mbështesë punëtorët në përmirësimin e aftësive të tyre kritike të vendimmarrjes. Më poshtë janë dhënë karakteristikat e të qenit Mendimtar i Mirë Kritik nga Nickerson (1987).

- Përdor informatat me shkathtësi dhe paanshmëri
- Organizon mendimet dhe artikulon ato në mënyrë koncize dhe koherente
- Pezullon gjykimet në mungesë të provave të mjaftueshme për të mbështetur një vendim
- Përpiqet të parashikojë pasojat e mundshme të veprimeve alternative para se të bëhet përzgjedhja e tyre
- Kupton vlerën dhe koston e informacionit, njeh mënyrën e kërkimit të informacionit dhe vepron në këtë mënyrë kur është e përshtatshme
- Aplikon teknika të zgjidhjes së problemit në mënyrë të përshtatshme në fusha të

ndryshme nga ato për të cilat kanë mësuar

- Dëgjon me vëmendje idetë e personave tjerë
- Kupton që shumica e problemeve në botën reale kanë më shumë se një zgjidhje të mundshme dhe se këto zgjidhje mund të ndryshojnë në aspekte të shumta dhe mund të jetë e vështirë të krahasohen në mënyrë sasiore (figure of merit).
- Kërkon qasje të pazakonta për problemet komplekse
- Mund të respektojë pikëpamje të ndryshme pa shtrembërim, ekzagjerim ose karakterizim
- Është i vetëdijshëm për faktin se të kuptuarit e dikujt është gjithmonë i kufizuar
- Kupton gabimin në mendimin e dikujt, probabilitetin e paragjykitimit në këto mendime, dhe rrezikun e vlerësimit të provave në mënyra të ndryshme sipas preferencave personale
- Mund të heqë një argument verbal të parëndësishëm dhe ta frazojë atë në thelb
- Kupton dallimin ndërmjet përfundimeve, supozimeve dhe hipotezave
- Vë në dyshim pikëpamjen e dikujt dhe përpiket të kuptojë supozimet që janë kritike ndaj atyre pikëpamjeve dhe implikimet e pikëpamjeve

Disa nga pyetjet e shpejta për rishikim që nxisin të menduarit kritik në fusha të ndryshme specifike janë më poshtë. Është me rëndësi që ju të jeni të vetëdijshëm se si do i përgjigjeshit këtyre pyetjeve. Si detyrë, gjeni një kohë dhe vend të përshtatshëm që u lejon t'i përgjigjeni këtyre pyetjeve në detaje.

**BESIMET** *Pyetjet e shpejta:* Cilat janë besimet në këtë familje lidhur me prindërimin dhe standardet e kujdesit për fëmijë? Çka ka ndikuar ose çka ndikon në këto besime? Me sa vendosmëri prindi i mban këto besime?

**VLERAT** *Pyetjet e shpejta:* Cilat janë vlerat në këtë familje lidhur me kujdesin për fëmijë? Çfarë vlerash kanë prindërit rreth autonomisë dhe zgjidhjes së problemeve të tyre në mënyrë të pavarur? Ndërvarësia me familjen, miqtë? Çfarë vlerësojnë ata, të cilën unë do të mund ta përdorja si forcë për të mbështetur ndryshimet?

**EMOCIONET** *Pyetjet e shpejta:* Si ndikojnë ndjenjat në sjellje në këtë familje? Si ndikon sjellja në ndjenja në këtë familje? Çfarë rregulla ekzistojnë në këtë familje lidhur me shprehjen e ndjenjave? Si mund të më ndihmojë kuptueshmëria e ndjenjave të këtij prindi që të jem i aftë të punojë me sjelljen e tij ose saj? Si mund ta avancojë marrëdhënien tonë trajtimi i ndjenjave të këtij prindi?

**NEVOJAT E KUSHTEVE BAZIKE** *Pyetjet e shpejta:* A po përpiqem të mësoj më shumë për nevojat që nxisin sjelljen e anëtarëve të familjes? A jam duke eksploruar faktorët dhe kushtet brenda familjes dhe ndërmjet familjes dhe mjedisit të tyre që ndikojnë në sjelljen e tyre? Cilat janë lidhjet thelbësore të kësaj familje? Cilat nevoja i plotësojnë për anëtarët e saj?

*Pyetjet e shpejta:* Si ndikojnë në marrëdhëniet tona profesionale ngjashmëritë ose dallimet në kulturë ndërmjet meje dhe kësaj familje? Si ndikon kultura e kësaj familje në mënyrën e mbrojtjes dhe kujdesit të fëmijëve të tyre si dhe në përmbushjen e nevojave të tyre? Çfarë

mund të më mësojë kjo familje për kulturën e tyre që do të mbështesë përpjekjet tona të përbashkëta për të promovuar mirëqenien e fëmijëve?

*Pyetjet e shpejta:* Si e percepton kjo familje situatën e tyre në lidhje me sigurinë dhe mirëqenien e fëmijëve? Si më perceptojnë mua? Cila është pikëpamja e tyre për jetën? A e perceptojnë anëtarët e familjes veten e tyre si të aftë për të zgjidhur çështjet që kanë të bëjnë me mirëqenien e fëmijës në familje në mënyrë të pavarur nga të tjerët?

**ZHVILLIMI I AFTËSIVE TË FËMIJËS** *Pyetjet e shpejta:* Cili varg i zhvillimit është tipik për një fëmijë të kësaj moshe kronologjike? Si ndërlidhet aftësia zhvillimore e këtij fëmije me çështje të sigurisë? Çfarë bëjnë kujdestarët për të mbështetur zhvillimin e vazhdueshëm të këtij fëmije?

**ZHVILLIMI I TË RRITURVE** *Pyetjet e shpejta:* Në çfarë çështje zhvillimore është duke punuar ky prind? Si ndikon trajtimi i këtyre çështjeve në aftësinë e tij/saj për të qenë prind? Çfarë nevoja të zhvillim ka ky prind? Si mund të përmbushen ato për të promovuar mirëqenien e fëmijës? Cilat janë besimet dhe përvojat e këtij prindi për prindërim? Si i formojnë sjelljet prindërore besimet dhe përvojat e tij/saj? Si ndikojnë këto në praktikën time të punës?

**PËRVOJA** *Pyetjet e shpejta:* Çfarë përvojash ka pasur kjo familje që kanë ndikuar në kujdesin e fëmijës? Si kanë ndikuar përvojat e tyre në besimet, vlerat, aftësitë dhe sjelljet e tyre? Si do të ndikojë në marrëdhënien tonë përvoja e tyre historike me mirëqenien e fëmijës?

**VETËKONCEPTI** *Pyetjet e shpejta:* Cili është vetëkoncepti i prindërve dhe fëmijëve? A ndihet prindi i vlefshëm dhe i aftë rreth prindërimit? A është iniciuar vetë marrja e përgjegjësisë për prindërim? Si ndikon vetëkoncepti në sjelljen e prindërve dhe fëmijëve? Bazuar në vetëkonceptin e prindërve dhe fëmijëve, si duhet të ndikohen strategjitë e mia të angazhimit?

Nga ana tjetër, disa **pyetje reflektimi për mbikëqyrësin** në lidhje me procesin e rishikimit mund të përfshijnë:

1. Çfarë përfshirje keni pasur në Procesin aktual të Rishikimit të Menaxhimit të Rasteve apo në procesin e rishikimit të përmirësimit të personit të mbikëqyrur?
2. Cili mendoni se duhet të jetë qëllimi i këtij procesi të rishikimit?
3. Cilat mendoni se janë pikat e forta të procesit?
4. Cilat mendoni se janë pikat e dobëta të procesit?
5. Sa të dobishme kanë qenë rekomandimet e deritanishme për përmirësimin e politikave dhe praktikës?
6. A mendoni se Procesi aktual i Rishikimit të Menaxhimit të Rasteve mund të përmirësohet? Nëse po, si?
7. Cilat janë veçoritë kryesore që dëshironi të shihni në ndonjë proces të ri të rishikimit?
8. Kush duhet të përfshihet në të dy llojet e proceseve të rishikimit? (organizatat; profesionistët individualë; familja)?
9. Si mund të sigurohet cilësia dhe efektiviteti i një procesi rishikimi?
10. Çfarë mund të bëhet për të siguruar që rezultati i një rishikimi të përmirësojë praktikën?

## Vlerësimi bazuar në kriteret për shërbim efektiv

*Kriteret për planet efektive të shërbimit janë*

1. Të identifikohen sjelljet ose kushtet që duhet të ndryshojnë.
2. Të shënjestrohen kushtet themelore dhe faktorët kontribues që krijojnë dhe mbështesin ato sjellje dhe kushte.
3. Të paraqitet informacioni i përfshirë në Analizën e Vlerësimit.
4. Të përshkruhen rezultatet specifike që, pasi të arrihen, mund të zgjidhin çështjen.
5. Të përshkruhen pikat e forta familjare që mund të përdoren për të mbështetur ndryshimin dhe arritjen e rezultateve të specifikuar.
6. Të përcaktohen veprimtaritë specifike që fëmija, familja dhe punëtori do të bëjnë për të arritur rezultatin (rezultatet) e specifikuar/a.

*Vlerësimi i Planit të Shërbimit Familjar*

1. A ishte plani në përputhje me informacionet e mbledhura gjatë procesit të vlerësimit, të mbledhura në protokollet e vlerësimit dhe të sintetizuara gjatë analizës?
2. A ka adresuar/vazhdon të adresojë plani shqetësimet e sigurisë?
3. A ka identifikuar plani aktivitetet dhe shërbimet e zvogëlimit të rrezikut?
4. A e ka mbështetur plani familjen në arritjen e rezultateve të tyre?
5. A ka përfshirë plani mënyra për të krijuar ndryshime?
6. A ka pasqyruar plani pikat e forta dhe burimet brenda familjes ose mjedisit të saj?
7. A ka reflektuar plani një kuptim ose eksplorim të unikitetit të familjes, përfshirë kulturën?
8. A ka kuptuar familja rezultatet dhe rolin e tyre në arritjen e atyre rezultateve?
9. A ka forcuar plani funksionimin prindëror?
10. A janë mbështetur qartë dhe në mënyrë të veçantë rezultatet e arritura nga aktivitetet e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare?
11. A ka qenë praktike sasia e punës e planifikuar si për familjen ashtu edhe për profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare gjatë kësaj periudhe të shërbimit?

Nëse fëmijët janë në strehim familjar, plani dhe shënimet e rastit vlerësojnë dëshmitë e diskutimit të afateve kohore për arritjen e planit, opsionet e tjera të vazhdimësisë në rast se nuk përmbushet plani, dhe përfshirja e prindërve strehues në procesin e rishikimit të planit të shërbimit.

## Detyra individuale – Dita 1, Sesi 3

**Si pjesë të detyrës individuale, lexoni parimet etike të profesionit të punës sociale që ofrohen nga Federata Ndërkombëtare e Punëtorëve Socialë. Më pas, në bazë të këtyre informatave mbusheni listën kontrolluese të dosjes së rastit.**

*Parimet etike të profesionit të punës sociale.*

Për ruajtjen e etikës profesionale në procesin mbikëqyrës mund të ketë sfida unike. Shkeljet etike që mund të ndodhin në një marrëdhënie terapeutike mund të jenë të njëjta me ato të një marrëdhënieje mbikëqyrëse. Nga vlerësimet e performancës deri te marrëdhëniet e dyfishta, marrëdhënia mbikëqyrëse mund të përfshijë mundësi për situata të parehatshme, të papërshtatshme dhe potencialisht gjyqësore.

Në mjediset sociale të punës, mbikëqyrësit pritët të kenë ndërveprime etike ndërmjet vete dhe me vartësit e tyre, në rolin e tyre si edukatorë, mentorë dhe vlerësues. Në përgjithësi, dilemat etike që dalin nga situata ku janë shkelur kodet profesionale, standardet e kujdesit apo statutet shtetërore apo lokale, mund të kenë ndikim të drejtpërdrejt në marrëdhënien profesionale ndërmjet mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurit. Këto mund të përfshijnë shkeljen e konfidencialitetit, rolet e dyfishta apo marrëdhëniet seksuale me të mbikëqyrurin, mungesën e kompetencës për praktike, apo angazhimin në konflikte financiare të interesit.



**Në kontekstin e mbikëqyrjes, standardet etike kanë për qëllim të japin udhëzime për sjellje për mbikëqyrësit, të mbrojnë të mbikëqyrurin/ën nga keqtrajtimi i tepërt apo neglizhenca dhe përfundimisht të sigurojnë kujdes cilësor ndaj palës (Bernard & Goodyear, 1992). Në studimin e tyre, Ladany dhe kolegët konstatuan që 51% (N = 151) e të mbikëqyrurve kanë raportuar që mbikëqyrësi i tyre ka shkelur standardet profesionale etike të mbikëqyrjes. Udhëzimet etike që janë respektuar më së paku kanë qenë vlerësimi i performancës dhe monitorimi i aktiviteteve të të mbikëqyrurit, çështjet e konfidencialitetit në mbikëqyrje dhe aftësia për të punuar me perspektiva alternative teorike.**

Kuptimi i dilemave etike të mbikëqyrësit është thelbësore për të përvetësuar aftësitë e nevojshme për t'i menaxhuar ato në terren (Dolgoft, Loewenberg, & Harrington, 2005). Në tekstet shkollore për etikën e punës sociale (p.sh., Corey et al., 2003) thuhet se nëse një punëtor/e është duke pasur probleme me mbikëqyrësin/en e tij, ai/ajo duhet së pari të bisedojë me të para se të kërkojë ndihmë në nivele më të larta.

Asociacionet dhe organizatat kombëtare janë përgjegjëse për hartimin dhe përditësimin e rregullt të kodeve apo udhëzimeve të tyre të etikës, të jenë në përputhje me këtë deklaratë, por të kenë parasysh situatat vendore. Organizatat kombëtare janë përgjegjëse edhe për informimin e punëtorëve socialë dhe shkollave të punës sociale për këtë Deklaratë të Parimeve Etike dhe

udhëzimet e tyre të etikës. Punëtorët socialë duhet të veprojnë në përputhje me kodin apo udhëzimet aktuale të etikës në vendin e tyre. Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare dhe Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës cekin parimet kyçe që duhet të udhëheqin profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Po ashtu, punëtorët socialë mund të përdorin kodin e etikës të ofruar nga Federata Ndërkombëtare e Punëtorëve Socialë (FNPS - <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>), e cila në Kodin e Etikës paraqet vlerat dhe parimet etike në të cilat bazohet profesioni. Këto vlera shtjellohen më poshtë.

### **Njohja e dinjitetit të qenësishëm human**

Punëtorët socialë njohin dhe respektojnë dinjitetin e qenësishëm dhe vlerën e të gjitha qenieve njerëzore në qëndrim, fjalë dhe vepra.

### **Promovimi i të drejtave të njeriut**

Puna sociale bazohet në respekt për vlerën e qenësishme, dinjitetin e të gjithë njerëzve dhe të drejtat individuale dhe sociale/civile që pasojnë nga kjo.

### **Promovimi i drejtësisë sociale**

Përgjegjësia e punëtorëve socialë është të angazhojnë individë në arritjen e drejtësisë sociale, në lidhje me shoqërinë në përgjithësi dhe në lidhje me individët me të cilët punojnë. Kjo nënkupton:

#### **a) Kundërshtimin e diskriminimit dhe shtypjes institucionale**

Punëtorët socialë kundërshtojnë diskriminimin, që përfshinë por nuk kufizohet në diskriminimin në bazë të moshës, kapacitetit, statusit civil, klasës, kulturës, përkatësisë etnike, gjinisë, identitetit gjinor, gjuhës, kombësisë (apo mungesa e saj), opinioneve, karakteristikave tjera fizike, aftësisë fizike apo mendore, bindjeve politike, varfërisë, racës, statusit të marrëdhënies, religjionit, seksit, orientimit seksual, statusit socio-ekonomik, bindjeve shpirtërore, apo strukturës familjare.

#### **b) Respektimin e diversitetit**

Punëtorët socialë punojnë për forcimin e komuniteteve gjithëpërfshirëse që respektojnë diversitetin etnik dhe kulturor të shoqërive, duke marrë parasysh dallimet individuale, familjare, grupe dhe komunitare.

#### **c) Qasjen në burime të barabarta**

Punëtorët socialë avokojnë dhe punojnë për qasje dhe shpërndarje të barabartë të burimeve dhe pasurisë.

#### **d) Kundërshtimin e politikave dhe praktikave të padrejta**

Punëtorët socialë punojnë për t'i informuar punëdhënësit e tyre, politikë-bërësit, politikanët dhe publikun për situatat në të cilat politikat dhe resurset janë jo adekuate apo në të cilat politikat dhe praktikave janë shtypëse, të padrejta apo të dëmshme. Punëtorët socialë nuk duhet të ndëshkohen për këtë.

### **e) Krijimin e solidaritetit**

Punëtorët socialë punojnë në mënyrë aktive në komunitete dhe me kolegët e tyre, brenda dhe jashtë profesionit, për të krijuar rrjete të solidaritetit për të punuar drejt ndryshimit transformativ dhe për shoqëri gjithëpërfshirëse dhe të përgjegjshme.

### **Promovimi i të drejtës për vetëvendosje**

Punëtorët socialë respektojnë dhe promovojnë të drejtat e individëve për t'i bërë vetë zgjedhjet dhe vendimet, me kusht që kjo nuk i rrezikon të drejtat dhe interesat legjitime të të tjerëve.

### **Vlerësimi dhe menaxhimi i rrezikut**

Punëtorët socialë duhet të pranojnë që individët që përdorin shërbimet e punës sociale kanë të drejtë të ndërmarrin rreziqë dhe duhet t'iu mundësojnë atyre identifikimin dhe menaxhimin e rrezikut potencial dhe aktual, duke bërë përpjekje gjithashtu për të siguruar që sjellja e tyre nuk i dëmton ata apo të tjerët.

### **Promovimi i së drejtës për pjesëmarrje**

Punëtorët socialë punojnë për krijimin e vetëbesimit dhe aftësive të individëve, duke promovuar përfshirjen dhe pjesëmarrjen e tyre të plotë në të gjitha aspektet e vendimeve dhe veprimeve që prekin jetët e tyre.

### **Respektimi i konfidencialitetit dhe privatësisë**

- a) Punëtorët socialë respektojnë dhe punojnë në përputhje me të drejtat e njerëzve për konfidencialitet dhe privatësi, përveç nëse ka rrezik për t'i bërë keq vetes apo të tjerëve apo kufizime tjera statutores.
- b) Punëtorët socialë i informojnë individët me të cilët punojnë në lidhje me kufizimet e tilla për konfidencialitet dhe privatësi.

### **Trajtimi i individëve në tërësi**

Punëtorët socialë njohin dimensionet biologjike, psikologjike, sociale dhe shpirtërore të jetës së njeriut dhe kuptojnë dhe trajtojnë të gjithë individët në tërësi. Njohja e tillë përdoret për formulimin e vlerësimeve dhe intervenimeve holistike me pjesëmarrjen e plotë të individëve, organizatave dhe komuniteteve me të cilat angazhohen punëtorët socialë.

### **Shfrytëzimi etik i teknologjisë dhe rrjeteve sociale**

- a) Parimet etike në këtë Deklaratë vlejnë për të gjitha kontekstet e praktikës, edukimit dhe kërkimit në fushën e punës sociale, pavarësisht se a e përfshin kontaktin e drejtpërdrejt ballë për ballë apo nëpërmjet përdorimit të teknologjisë dhe rrjeteve sociale.
- b) Punëtorët socialë duhet të pranojnë që përdorimi i teknologjisë digjitale dhe rrjeteve sociale mund ta rrezikojë praktikimin e shumë standardeve etike, duke përfshirë por pa u kufizuar në privatësinë dhe konfidencialitetin, konfliktet e interesit, kompetencën dhe dokumentimin dhe duhet të fitojnë njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për t'u mbrojtur nga praktika joetike kur përdorin teknologjinë.

## **Integriteti profesional**

- a) Punëtorët socialë duhet t'i kenë kualifikimet e nevojshme dhe t'i zhvillojnë dhe ruajnë aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për ta bërë punën e tyre.
- b) Ata/o duhet të veprojnë me integritet. Kjo përfshinë mos-abuzimin e pozitave të tyre dhe marrëdhënieve të besimit me individët me të cilët punojnë: ata pranojnë kufijtë ndërmjet jetës personale dhe profesionale dhe nuk abuzojnë me pozitën e tyre për përfitime apo fitime personale materiale.
- c) Punëtorët socialë pranojnë që pranimi dhe dhurimi i dhuratave të vogla është pjesë e punës sociale dhe përvojë kulturore në disa kultura dhe vende. Në situata të tilla, kjo duhet t'i referohet kodit të etikës të vendit.
- d) Punëtorët socialë detyrohen t'i ndërmarrin hapat e nevojshëm për t'u kujdesur për veten profesionalisht dhe personalisht në vendin e punës, në jetën private dhe në shoqëri.

## **Pëlqim i informuar**

Duhet të veprohet me pëlqimin e informuar të individëve që marrin shërbimin, përveç nëse kërkohet me ligj për mbrojtjen e atij individi apo të ndonjë tjetri nga rreziku i dëmit serioz. Punëtorët socialë duhet të përcaktojnë dhe respektojnë, sa më shumë që është e mundur, preferencat, dëshirat dhe përfshirjen në vendimmarrje të çdo individi, pavarësisht se a kanë ata apo individët tjerë kompetenca për të marrë vendime në emër të individit.

## **Ofrimi i informacioneve**

Punëtorët socialë duhet t'u japin individëve informacionet për të cilat kanë nevojë për të bërë zgjedhje dhe vendime të informuara. Ata duhet t'u mundësojnë individëve që të kenë qasje në të gjitha informacionet e regjistruara në lidhje me ata, duke iu nënshtruar kufizimeve që parashihen me ligj. Punëtorët socialë duhet t'i ndihmojnë individët që të kuptojnë dhe ushtrojnë të drejtat e tyre, përfshirë paraqitjen e ankesave dhe mjetet tjera juridike. 5 Shkëmbimi i informacioneve në mënyrë të duhur - Punëtorët socialë duhet të sigurojnë që shkëmbimi i informacioneve është në përputhje me kërkesat etike për respektimin e privatësisë dhe konfidencialitetit në institucion/ organizate dhe profesionë dhe në kuadër të institucionit/organizatës shumë-qëllimore.

## **Përdorimi i autoritetit në përputhje me parimet e të drejtave të njeriut**

Punëtorët socialë duhet ta përdorin autoritetin e rolit të tyre në mënyrë të përgjegjshme, llogaridhënëse dhe të respektueshme. Ata duhet ta ushtrojnë autoritetin në mënyrë të duhur për të mbrojtur individët me të cilët punojnë dhe për të siguruar që individët kanë kontroll mbi jetët e tyre në përputhje me të drejtat e të tjerëve.

## **Fuqizimi i individëve**

Punëtorët socialë duhet të promovojnë dhe kontribuojnë në zhvillimin e politikave, procedurave dhe praktikave pozitive që janë kundër shtypjes dhe janë fuqizuese. Ata duhet të respektojnë bindjet, vlerat, kulturën, qëllimet, nevojat, preferencat, marrëdhëniet dhe përkatësitë e individëve.

## Mbajtja e shënimeve të qarta dhe të sakta

Punëtorët socialë duhet të mbajnë shënime të qarta, të paanshme dhe të sakta dhe të japin dëshmi për mbështetjen e gjykimeve profesionale. Ata duhet të regjistrojnë vetëm çështjet relevante dhe të specifikojnë burimin e informacionit.

## Lista kontrolluese e dosjes së rastit<sup>1</sup>

Në mënyrë që të respektohen këto parime etike, duhet të kemi një listë kontrolluese të dosjes së rastit. Si detyrë individuale, lexoni listën e ofruar më poshtë, dhe plotësojeni sipas rregulloreve të institucionit ku punoni.

## Lista kontrolluese e dosjes së rastit<sup>1</sup>

Mund të përdoret për shqyrtimin e dosjeve të rasteve në të gjitha fazat e procesit të menaxhimit të rastit.

|                        |  |
|------------------------|--|
| Numri i rastit         |  |
| Data                   |  |
| Punëtori/ja i/e rastit |  |
| Mbikëqyrësi/ja         |  |

## Lista kontrolluese e dosjes së rastit

| 1. DOKUMENTACION I PËRGJITHSHËM                                                                                                                                                                                |                                                                                     |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Kontrolloni                                                                                                                                                                                                    | Shënoni                                                                             | Komentet dhe rekomandimet |
| Dokumentacioni për çdo fëmijë ruhet në dosjen e tij/saj individuale, të etiketuar qartë me kodin individual të ID-së                                                                                           | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |
| Çdo hap në procesin e menaxhimit të rastit që ka ndodhur deri më tani ka një formular përkatës                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |
| Të gjitha pjesët përkatëse të formularëve plotësohen plotësisht dhe saktë sipas gjendjes së çështjes                                                                                                           | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |
| 2. IDENTIFIKIMI DHE REGJISTRIMI                                                                                                                                                                                |                                                                                     |                           |
| Rasti plotëson kriteret e përshtatshmërisë së agjencisë/organizatës                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |
| Pëlqimi/pajtimi i informuar për të marrë pjesë në procesin e menaxhimit të rastit dhe për të mbledhur, ruajtur dhe ndarë informacionin është marrë nga fëmija dhe kujdestari/ja përpara regjistrimit të rastit | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |
| Formulari i regjistrimit plotësohet, duke përfshirë detaje të plota në lidhje me informacionin e fëmijës/familjes dhe ku mund të gjendet fëmija                                                                | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |
| Rastit i është dhënë një vlerësim fillestar i shqetësimeve për mbrojtjen                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |                           |

<sup>1</sup> Përshtatur nga Task Forca Globale e Menaxhimit të Rasteve (2018): Paketa e Trajnimit të Mbikëqyrjes dhe Trajnimit të Menaxhimit të Rasteve për Mbrojtjen e Fëmijëve.

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Rastit i është dhënë niveli fillestar i rrezikut dhe i është dhënë prioritet veprimit dhe reagimit në kohë brenda procesit të menaxhimit të rastit                                       | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Nëse nevojitet gjurmimi për rastin, plotësohet informacioni shtesë i regjistrimit dhe vlerësimit fillestar                                                                               | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| <b>3. VLERËSIMI</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                     |  |
| Vlerësimi është kryer brenda 1 jave nga paraqitja e rastit (ose më herët në varësi të nivelit të rrezikut të rastit)                                                                     | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Vlerësimi përshkruan në mënyrë gjithëpërfshirëse faktorët e rrezikut, faktorët mbrojtës, dhe nevojat e rastit për nivelin e fëmijës, familjes dhe komunitetit                            | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Profesionisti identifikoi dhe përshkroi qartë shqetësimet për mbrojtjen e fëmijëve                                                                                                       | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Rastit i është dhënë një nivel rreziku bazuar në vlerësimin gjithëpërfshirës dhe i është dhënë prioritet për veprim dhe reagim në kohë brenda procesit të menaxhimit të rastit           | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| <b>3. PLANIFIKIMI I RASTIT</b>                                                                                                                                                           |                                                                                     |  |
| Plani i rastit u përfundua brenda 2 javësh nga përfundimi i vlerësimit (ose më herët në varësi të nivelit të rrezikut të rastit)                                                         | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Plani i rastit u zhvillua me fëmijën dhe kujdestarin (aty ku është e mundur dhe e përshtatshme)                                                                                          | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Veprimet brenda planit të rastit adresojnë nevojat dhe rreziqet e identifikuar dhe bazohen në faktorët mbrojtës të rastit                                                                | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Plani i rastit përcakton një objektiv SMART dhe identifikon qartë afatet kohore të dakorduara për veprimet që duhen ndërmarrë, dhe nga kush                                              | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Plani i rastit është nënshkruar nga mbikëqyrësi                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| <b>4. ZBATIMI I PLANIT TË RASTIT</b>                                                                                                                                                     |                                                                                     |  |
| Fëmijët dhe familjet iu referuan shërbimeve të përshtatshme dhe të disponueshme me pëlqimin/pajtimin e informuar të fëmijës/kujdestarit dhe në përputhje me parimet e konfidencialitetit | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Referimet janë dokumentuar sipas veprimeve të prioritizuara në planin e rastit                                                                                                           | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Shërbimet direkte janë ofruar në përputhje me planin e rastit                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| <b>5. VAZHDIMI DHE SHQYRTIMI</b>                                                                                                                                                         |                                                                                     |  |
| Përcjellja është bërë rregullisht sipas planit të rastit dhe nivelit të rrezikut të rastit                                                                                               | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Rishikimi i planit të rastit është bërë të paktën një herë në muaj me të gjithë ata që janë përfshirë në zhvillimin e planit të rastit                                                   | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Në bazë të rishikimit dhe nëse konstatohet se situata e fëmijës ka ndryshuar dukshëm, është bërë një vlerësim tjetër                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Në bazë të rishikimit, plani i rastit ishte përshtatur në përputhje me rrethanat                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| <b>6. MBYLLJA E RASTIT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |  |
| Arsyeja e mbylljes është e dokumentuar qartë                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Dokumentacioni tregon se: <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesionisti/fëmija/kujdestari diskutoi gatishmërinë dhe ra dakord të mbyllte çështjen</li> <li>Informacioni i kontaktit është dhënë në rast se fëmija/familja duhet të kontaktojë me profesionistin/agjencinë</li> </ul> | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Mbyllja e rastit është miratuar nga mbikëqyrësi                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| Një vizitë vijuese ishte planifikuar me fëmijën/kujdestarin dhe u krye brenda 3 muajve pas mbylljes së rastit                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo <input type="checkbox"/> NA |  |
| <b>7. VEPRIMET QË DUHET TË NDËRMERREN</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |  |
| <b>Profesionisti i shërbimeve sociale dhe familjare</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Mbikëqyrësi</b>                                                                  |  |

## DITA E DYTË

### Sesionet

- Funksionet e mbikëqyrjes
- Modelet e mbikëqyrjes
- Mbikëqyrja individuale dhe ajo grupore

### Objektivat

- Shpjegimi i funksioneve të mbikëqyrjes
- Shpjegimi i zbatimit të modeleve të mbikëqyrjes në procesin e mbikëqyrjes
- Qartësimi i dallimit mes mbikëqyrjes individuale dhe asaj grupore
- Diskutim i mangësive dhe përparësive të mbikëqyrjes individuale dhe asaj grupore

### Rezultatet e pritura

- Rritja e njohurive rreth funksioneve të mbikëqyrjes
- Demonstrimi i aftësive për t'i përdorur të gjitha funksionet e mbikëqyrjes
- Rritja e njohurive për modelet e ndryshme të mbikëqyrjes
- Rritja e aftësive për t'i identifikuar modelet adekuate të mbikëqyrjes për mjedisin tuaj të punës
- Rritja e njohuri mbi mbikëqyrjen grupore
- Rritja e aftësive për të qenë mbikëqyrës/e i/e grupit
- Përvetësimi i karakteristikave kryesore që i duhen mbikëqyrësit/es.

### Lista e materialeve

Pajisje për PowerPoint; Tabela shfletuese (Flip chart) dhe stilolapsa e letra për t'i kapur temat kryesore nga grupet e vogla.

## 4.0 SESIONI

# 4: FUNKSIONET E MBIKËQYRJES

*Powerpoint: Funksionet e mbikëqyrjes (30 minuta)*

Ekzistojnë tri metoda që mbikëqyrësi/ja mund t'i përdorë për të mësuar se si të mbikëqyrurit e bëjnë punën me palë:

- Rishikimi i dokumentacionit të punës me raste
- Ofrimi i mbikëqyrjes individuale
- Vëzhgimi i punëtorëve të rasteve me palë

Mbikëqyrësit duhet të rishikojnë dokumentacionin e rasteve në baza të rregullta dhe sistematike. Rishikimi i dokumentacionit të rasteve i siguron mbikëqyrësit/es informacion mbi shpeshtësinë dhe përmbajtjen e kontakteve të punëtorëve të rasteve me palën; pikat e forta të familjes, nevojat dhe rreziqet e familjes; plani për sigurinë e palës; vendimet nga punët me raste; shërbime ose ndërhyrje për të zvogëluar rrezikun; përparimi drejt rezultateve; dhe çdo ndryshim në situatën e fëmijës dhe familjes. Mbikëqyrësit duhet të kenë një sistem monitorimi që siguron që çdo rast diskutohet në hollësi të paktën në baza mujore. Kjo do t'iu mundësojë mbikëqyrësve që të jenë të informuar për veprimet e ndërmarra ose veprimet e nevojshme në raste, përparimin drejt ndryshimit ose zvogëlimit të rrezikut dhe vendimeve nga punët me raste. Kjo gjithashtu do t'i mundësojë mbikëqyrësit që t'u ofrojë këshillim, udhëzim, drejtim dhe trajnim punëtorëve të rasteve në lidhje me praktikën e punës me raste. Dhe në fund, mbikëqyrësit nuk e njohin me të vërtetë efektivitetin e një punëtori të rasteve në punën me palë, përveç nëse vëzhgojnë ndërveprimin e drejtpërdrejt të punëtorëve të të rasteve me palën. Vëzhgim i rregullt duhet të bëhet ndaj të gjithë punëtorëve të të rasteve. Përveç vëzhgimit, mbikëqyrja ka edhe funksionë tjera të rëndësishme.



**Hughes dhe Pengelly kanë propozuar një model trekëndorë, i cili shpreh tensionet konkurruese të procesit të mbikëqyrjes. Duke lidhur këto tri funksionë të mbikëqyrjes me pjesëmarrësit e mbikëqyrjes (i mbikëqyruri/a, mbikëqyrësi/ja dhe përdoruesi/ja i/e shërbimit ose pala), ata kanë përshkruar funksionet si administrim i ofrimit të shërbimit, lehtësim i zhvillimit profesional të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare, dhe përqendrim në punën e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare (Shih figurën 1) (Hughes dhe Pengelly 1997 , fq. 42).**



**FIGURA 10: Trekëndëshi i funksioneve mbikëqyrëse Burimi: Hughes dhe Pengelly 1997**

Në këtë model, 'administrimi i ofrimit të shërbimit' trajton qëllimin e mbikëqyrjes *për të siguruar përfilljen e politikave, procedurave, dhe protokolleve siç përcaktohen nga institucioni/organizata (apo me statut/rregullore)*. Përmes këtij funksioni trajtohen edhe 'cilësia dhe sasia e punës' dhe vendimet dhe prioritetet vendit të punës. Zhvillimi i vazhdueshëm profesional i të mbikëqyrurit/ës zhvillohet në funksion të 'lehtësimit të zhvillimit profesional të profesionistëve', ndërsa këndi i tretë i trekëndëshit, 'Përqendrimi në punën e profesionistëve' i mundëson mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/ës të reflektojnë dhe të eksplorojnë punën e profesionistëve me palët (Hughes dhe Pengelly 1997, fq. 42).

Kjo kornizë gjithëpërfshirëse për mbikëqyrjen e mirëqenies së fëmijëve është hartuar përmes një rishikimi të gjerë të literaturës dhe kontributeve të ekspertëve. Ajo forcon vlefshmërinë dhe rëndësinë e vazhdueshme të tri funksioneve mbikëqyrëse të identifikuara fillimisht nga Kadushin (1976), si dhe të artikuluara më tej nga Kadushin dhe Harkness (2002) dhe Shulman (1993; 2010). Këto tri funksionë të mbikëqyrjes janë: *mbikëqyrja administrative, mbikëqyrja arsimore, dhe mbikëqyrja mbështetëse*.

Para se të eksplorojmë për këto tri funksione, duhet të theksohet se komponentët administrativë, edukativë, dhe mbështetës të mbikëqyrjes janë të ndërlidhur dhe jo kategorikisht të dallueshëm. Për shembull, mbikëqyrja arsimore, duke ndihmuar punëtorin të bëhet më i aftë, rezulton jo vetëm në rritje të kompetencës, por edhe në kënaqësi më të madhe në punë dhe ulje të ankthit për aftësinë për të përmbushur kërkesat e punës. Duke qenë se puna në fushën e mbrojtjes së fëmijëve është mjaft komplekse dhe e ndërlikuar, ajo është sfiduese dhe si e tillë kërkon një model mbikëqyrjeje që bashkon fuqinë administrative dhe menaxheriale të mbikëqyrësve dhe përgjegjësinë për përkrahje, zhvillim dhe ndërmjetësim në kontekstin e mbrojtjes së fëmijëve nga ana e mbikëqyrësit/es.

## 4.1 Funkzioni administrativ

Funksioni administrativ shpesh shihet si sinonim i menaxhimit, dhe nënkupton që mbikëqyrësi/ ja duhet të sigurohet që të mbikëqyrurit të respektojnë politikën dhe procedurat e vendit të punës. Monitorimi i progresit të punës, menaxhimi i performancës, dhe ngarkesa e punës në kuadër të politikave të institucionit/organizatës janë aspekte integrale të këtij funksioni. Përveç kësaj, ekziston edhe përgjegjësia etike për t'u siguruar që mirëqenien e përdoruesve të shërbimeve mbetet qendrore në çdo ofrim të shërbimit.

Funksioni administrativ i mbikëqyrjes përfshinë veprimtari siç janë orientimi për profesionistë të ri, organizimi, planifikimi, udhëheqja, shpërndarja, kontrollimi, delegimi dhe vlerësimi, me qëllim të promovimit të sasisë dhe cilësisë së punës së profesionistëve të përfshirë drejtpërdrejtë në ofrim të shërbimeve dhe arritjes së qëllimeve organizative (Weekes dhe Botha, 1988: 234). Këto aktivitete, si dhe ato të funksioneve të tjera të mbikëqyrjes ndodhin në kuadër të kontekstit të marrëdhënies mes mbikëqyrësit dhe profesionistit të shërbimeve sociale dhe familjare, si dhe marrëdhëniet mes mbikëqyrësit dhe menaxhmentit organizativ.

*Detyrat e mbikëqyrjes administrative (Kadushin dhe Harkness, 2002)*

- Rekrutimi, punësimi, pranimi dhe caktimi i profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare
- Zhvillimi i planeve të punës
- Caktimi dhe delegimi i punëve
- Koordinimi i punës
- Monitorimi, rishikimi dhe vlerësimi i performancës së profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare
- Shkëmbimi i informatave dhe opinioneve



**Në fakt, duke e ndihmuar stafin që të kuptojë qëllimin e rregullores së punës së organizatës, mbikëqyrësit mund të ndihmojnë që të sigurohet që ato nuk zbatohen në mënyrë të ngurtë dhe mekanike nga profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare, por zbatohen në përputhje me nevojat e palëve të tyre.**

Sipas intervistave me akterë kryesorë, shumica e institucioneve publike, siç janë QPS-të, e praktikojnë vetëm këtë lloj të mbikëqyrjes. Menaxheret e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare sigurohet që profesionistët të respektojnë ligjet dhe rregulloret në fuqi, dhe të ju përmbahen kontratave të tyre. Po ashtu, ligji i ri për shërbime sociale nuk përmend mbikëqyrjes, por specifikon monitorimin e performancës së profesionistëve që ofrojnë shërbime sociale dhe familje. Kjo sugjeron që shumica e personave që punojnë në fushën e mbrojtjes së fëmijëve kanë njohuri për funksionin administrativ të mbikëqyrjes, dhe që ky funksion mbështetet nga korniza ligjore e tanishme në Kosovë. Ky është një hap në drejtim të duhur, mirëpo përqendrimi vetëm tek funksionin administrativ do të thotë që funksioni edukativ dhe mbështetës i mbikëqyrjes nuk është edhe aq i njohur apo i implementuar në Kosovë.

## 4.2 Funkzioni edukativ

Funksioni edukativ do të thotë që njohuria, qëndrimi, dhe aftësitë e punëtorit/es zhvillohen në mënyrë që ai/ajo të performoj mirë në punë, dhe të respektoj standardet më të larta të punës me përfituesit e Shërbimeve. Mbikëqyrja ofron orientim për punëtorët e rinj, siguron që ata/o kanë strategjitë dhe aftësitë e nevojshme për t'u marrë me palët, veçanërisht palë të pavullnetshëm dhe rastet komplekse siç janë trafikimi i fëmijëve apo dhuna seksuale. Ky lloj i mbikëqyrjes është sidomos i rëndësishëm në Kosovë, duke marrë parasysh që një numër i madh i punëtorëve/eve që merren me mbrojtjen e fëmijëve hyjnë në këtë fushe pa përvojë paraprake. Sipas intervistave me akterë kryesorë, profesioni i punës sociale është ende i ri në Kosovë, pasi departamenti i punës sociale në Universitetin e Prishtinës është themeluar në vitin 2012. Kjo do thotë që shumë persona që punojnë në mbrojtjen e fëmijëve nuk kanë një prapavije të punës sociale, që do i përgatiste për punë në këtë fushë. Për momentin, persona me edukim në punë sociale, psikologji, sociologji, pedagogji, dhe juridik mund të punësohen në QPS dhe të ofrojnë shërbime sociale. Për këtë arsye, funksioni edukativ i mbikëqyrjes është shumë i rëndësishëm, pasi ndihmon që stafi i ri dhe ai ekzistues të kenë njohuritë dhe aftësitë e duhura për t'i mbështetur fëmijët dhe familjet e tyre.

Mbikëqyrja edukative e suplementon trajnimin që ofrohet kur dikush te pranoj një pozite të re. Ky funksion i mbikëqyrjes fokusohet në nevojat specifike të një punëtori/re, që do të thotë nuk është edukim i gjeneralizuar siç është trajnimi fillestar. Gjatë seancave të mbikëqyrjes edukative shqyrtohen pese elemente kryesore: njerëzit, problemet, vendi, proceset, dhe personeli. Situata bërthamore për të gjithë punën sociale është ajo e një palës (individi, familja, grupi, ose komuniteti—njerëz) me një problem në funksionimin shoqëror që vjen ose i referohet një institucioni/organizate sociale (vend) për ndihmë (proces) nga një profesionist/e i/e shërbimeve sociale dhe familjare. Pa marrë parasysh dallimi mes rasteve që diskutohen, njerëzit, vendi, procesi, problemet dhe personeli do të jenë çështje për agjendën e mbikëqyrjes edukative (Holloway 1997; Kadushin, Alfred dhe Harkness, 2014).

- **VENDI:** Sado e larmishme të jetë institucioni/organizata, i/e mbikëqyruri/a duhet të mësojë diçka rreth mënyrës sesi organizohet dhe administrohet institucioni/organizata ku punon, si lidhet me institucionet e tjera dhe si përshtatet në rrjetin e përgjithshëm të shërbimeve sociale në komunitet, cilat janë objektivat e institucionit, çfarë lloj shërbime ofron dhe në çfarë kushtesh, si formulohet dhe mund të ndryshohet politika e institucionit dhe cila është natyra e autoritetit ligjor të institucionit.
- **NJERËZIT:** Sado e larmishme të jetë klientela, mbikëqyrësi/ja do të duhet të mësojë të mbikëqyrurin/en diçka për sjelljen njerëzore në përgjigje të stresit dhe problemeve sociale me të cilat përballen këta palë.
- **PROCESI:** Cilatdo qofshin proceset e përdorura për të ndihmuar palën në rivendosjen e një niveli më efektiv të funksionimit social ose përmirësimin/parandalimin e mosfunksionimit social, mbikëqyrësi/ja do të duhet të ju mësojë të mbikëqyrurve diçka për procesin e ndihmës. Mbikëqyrësi duhet të ju mësojë të mbikëqyrurve se çfarë duhet të bëjë punëtori dhe si të veprojnë në mënyrë që të ndihmojnë individët, grupet, ose komunitetet. Nder tjerash, kjo përfshin njohuri rreth menaxhimit të rasteve.

- **PERSONELI:** Mbikëqyrësi/ja duhet të edukojë më tej profesionistin/en i/e Shërbimeve sociale dhe familjare drejt zhvillimit të identitetit profesional. Kjo përfshin ndihmën e punëtorit të zhvillojë ato qëndrime, ndjenja dhe sjellje që iniciojnë, përmirësojnë dhe mbajnë marrëdhënie efektive ndihmëse me të. Kjo do të thotë rishikim i qëndrimeve paragjyqese dhe stereotipa të moshës, raciste, seksiste dhe homofobike, si dhe edukimin drejt pranimin të vlerave të punës sociale në lidhje me vetëvendosjen, konfidencialitetin dhe respektin jogjyqes. Ky është, në fakt, socializim në kuadrin e referencës dhe etikës së profesionit. (Kadushin, Alfred dhe Harkness, 2014).

Studimet tregojnë që ky funksion i mbikëqyrjes rezulton në kenaqshmerinë me të lartë të stafit. Dy nga tre burimet kryesore të kënaqësisë së të mbikëqyrurve lidhen me mbikëqyrjen edukative: “mbikëqyrësi im më ndihmon në trajtimin e problemeve në punën time me palët” dhe “mbikëqyrësi im më ndihmon në zhvillimin tim si profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare” (Kadushin, Alfred & Harkness, 2014). Punëtorët/et që kanë qasje në mbikëqyrje edukative raportojnë që puna e tyre është me efikasë në përgjigjen ndaj numrit të kërkesave për ndihmë të bëra nga palët dhe familjet e tyre. Mbikëqyrja edukative po ashtu rrit aftësinë për t’iu përgjigjur dallimeve kulturore të palëve, gjë që do diskutohet në detaje më vonë. Së fundi, punëtorët/et e mbikëqyrur janë dukshëm më të kënaqur me sasinë e kohës që kanë për të kryer hetime, për të ofruar shërbime klinike, dhe shërbime të tjera për palët dhe familjet e tyre dhe për të adresuar çështjet e ofrimit të shërbimeve (Kadushin, Alfred dhe Daniel Harkness, 2014).

**Faza e zhvillimit e të mbikëqyrurit/es ndikon në formatin, strukturën dhe qëllimin e mbikëqyrjes. Më shumë autonomi do t’u jepet atyre profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare që kanë më shumë përvojë. Te mbikëqyrurit e përdorin mbikëqyrjen si një mundësi për të kërkuar këshilla nga mbikëqyrësit në lidhje me ndërhyrjet e tyre. Detyrat edukative të mbikëqyrjes kërkojnë aftësi mësimore dhe teknike. Mbikëqyrësi/ja është përgjegjës për ofrimin e trajnimeve që u mundëson profesionistëve të arrijnë objektivat dhe aftësitë e tyre, që i përgatisin ata/o të kryejnë punën e tyre në mënyrë më efektive dhe të pavarur. Mbikëqyrësi/ja vepron si person burimor, duke dhënë këshilla dhe udhëzime. Komentet/sugjerimet zënë një vend të rëndësishëm në mbikëqyrjen arsimore. Për të qenë efektive, këshillat duhet të jepen përmes komunikimit të hapur me stafin, dhe në mënyrë jo-paragjyqese. Identifikimi dhe sfidimi i qëndrimeve paragjyqese që mund të kemi si mbikëqyrës do të adresohet më vonë.**

## 4.3 Funksioni mbështetës

Është e qartë se në sistemin e mbrojtjes së fëmijëve stresi është gjithmonë i pranishëm, qoftë për shkak të mungesës së burimeve, dhunës apo kërcënimeve, rezistencës ndaj ndryshimit ose mungesës së mbështetjes. Sipas intervistave me akterë kyresorë, në Kosovë disa prej burimeve kryesore të stresit janë: mungesa e burimeve financiare që duhen për të shërbyer palët, mungesa

e qasjes në transport për të vizituar familjet në nevojë, mungesa e mundësisë për strehim të fëmijëve që duhet të largohen nga familjet e tyre, mbingarkesa me raste, puna me fëmijë që kanë qenë viktime të dhunës seksuale apo trafikimit me qenie njerëzore. Këto lloje të stresit dhe tensioneve në punë janë të pashmangshme në shumë organizata që ofrojnë mbështetje sociale dhe shpesh diktojnë nevojën që mbikëqyrësi/ja të kalojë shumicën dërrmuese të kohës në ofrimin e mbështetjes psikologjike për profesionistët të Shërbimeve sociale dhe familjare.

Funksioni i tretë i mbikëqyrjes është mbikëqyrja mbështetëse. Mbikëqyrësi/ja është përgjegjës për të ndihmuar të mbikëqyrurit të përballen me stresin e lidhur me punën, një problem që mund të jetë veçanërisht i mprehtë në mirëqenien publike të fëmijëve (Kim 2011). Objektivi përfundimtar i këtij funksioni të mbikëqyrjes është i njëjtë me objektivin e mbikëqyrjes administrative dhe arsimore - t'u mundësojë punëtorëve, dhe institucionit/organizatës nëpërmjet punëtorëve, t'i ofrojnë palës shërbimin më efektiv dhe efikas (Kadushin dhe Harkness, 2014). Mbikëqyrja mbështetëse ka të bëjë kryesisht me rritjen e efektivitetit të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare përmes uljes së stresit që ndërhyr në performancë dhe rritjes së motivimit që rrit performancën.

Mbikëqyrja mbështetëse përfshin procedura të tilla si sigurimi, inkurajimi dhe njohja e arritjeve; konstatim që mbikëqyrësi/ja ka besim te i/e mbikëqyrura/i, miratimit dhe lavdërimit, dhe dëgjimit të vëmendshëm që komunikojnë interes dhe shqetësim (Erera dhe Lazar 1994a). Gjatë zbatimit të përgjegjësisë të mbikëqyrjes mbështetëse, mbikëqyrësi përpaket të ndihmojë punëtorët të ndihen më të qetë me veten dhe punën e tyre (Kadushin dhe Harkness, 2014).

*Mbikëqyrësi/ja është përgjegjës/e:*

- për të njohur stresin që përjetojnë profesionistët të Shërbimeve sociale dhe familjare
- për të siguruar që profesionistët e Shërbimeve sociale dhe familjare të kenë burime psikologjike dhe ndër-njerëzore për të vepruar me efikasitet në aspektin emocional
- për të lavdëruar punën e profesionistëve që punojnë mire
- për të përmirësuar performancën e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare duke zvogëluar stresin në punë dhe duke rritur motivimin, kënaqësinë dhe përkushtimin për punë.
- për të qenë i/e qasshëm në rastet kur profesionistët e Shërbimeve sociale dhe familjare kanë nevojë për mbështetje

Nëse behet si duhet, atëherë mbikëqyrja mbështetëse e parandalon shterimin që u ndodh shumë profesionistëve në fushën e mbrojtjes së fëmijëve. Simptomat dhe ndikimi i shterimit në këtë fushë do të diskutohet me vonë në trajnim. Për momentin, duhet të theksojmë që edhe vete marrëdhënia mes mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurit/ës mund të jete burim stresi. Sidomos në mbikëqyrje mbështetëse mbikëqyrësit/et duhet të jenë të vetëdijshëm për një gjë të tillë.

Marrëdhënia mbikëqyrëse është një situatë intime, e personalizuar që ka ngarkesë të konsiderueshme emocionale. Ashtu siç është e vërtetë për çdo marrëdhënie ndërpersonale kuptimplotë, marrëdhënia është e mbushur me elemente transferues, me ambivalencë dhe

rezistencë, me mbetje të konflikteve të mëparshme zhvillimore. Është një kontekst veçanërisht pjellor për zhvillimin e transferences (Bennett 2008; Lewis 2001) dhe kundërtransferences (Counselman dhe Abernethy 2011). Transferenca është ridrejtimi i ndjenjave për një person specifik te dikush tjetër (në terapi, kjo i referohet projekcionit që pala i bën ndjenjave të tij/saj për dikë tjetër tek terapisti i tij/saj). Kundërtransferenca është ridrejtimi i ndjenjave të një terapisti ndaj palës. P.sh., ju mund të keni një konflikt me vëllanë tuaj në shtëpi dhe të njëjtën ditë të punoni me një palë që ju kujton vëllanë. Në këtë rast, ekziston rreziku që ju te transferoni ndjenjat që keni ndaj vëllaut tek pala, dhe pse këta janë dy persona krejt te ndryshëm.

*Marrëdhënia mes mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit ndikohet nga tensione te ndryshme. Disa prej mënyrave se si marrëdhënia me mbikëqyrësin/en shkakton stres janë:*

- 1) Kur mbikëqyrësi/ja nuk i përmbush pritshmëritë e të mbikëqyrurit/es. Për shembull, ndoshta i/e mbikëqyruri/a ka nevojë të mësoj me shumë për rregulloret e organizatës, mirëpo mbikëqyrësi/ja përqendrohet vetëm tek natyra emocionale e punës.
- 2) Kur stilet e komunikimit që përdoren nga mbikëqyrësi nuk përputhen me stilin e komunikimit të atyre që mbikëqyren. Për shembull, ndoshta mbikëqyrësi/ja sqaron procesin e menaxhimit të rasteve përmes anekdotave dhe në mënyrë të tërthortë, mirëpo i/e/ mbikëqyruri/a ka nevojë për përshkrim me te drejtpërdrejt te menaxhimit të rasteve.
- 3) Nevoja për të ndare një dileme me mbikëqyrësin/en dhe frika se mos kjo dileme reflekton keq në performancën e punës që po bën i mbikëqyruri. Për shembull, një punëtor i ri është duke punuar me një rast ku dyshon që një fëmijë po neglizhohet, mirëpo prindërit nuk lejojnë që fëmija të takohet vetëm me punëtorin sociale. Ai nuk di si të veprojnë në këtë rast dhe ka nevojë për këshillë. Në të njëjtën kohë, ka frikë se mos kërkesa për këshillë ve në pah paaftësinë e tij për të punuar me raste të tilla.
- 4) Hezitimi i mbikëqyrësit/es që të ballafaqohet me administratë në mënyrë që organizata të përmbushë nevojat e të mbikëqyrurit/ës (Kadushin & Harkness, 2014). Për shembull, nëse mbikëqyrësi/ja e vëren që i/e mbikëqyruri/a është e mbingarkuar me raste, dhe nuk bën asgjë që institucioni/organizata ku punon i/e mbikëqyruri/ra të merr persona tjerë në punë për të ulur numrin e rasteve me të cilat punon secili profesionist/e i/e shërbimeve sociale dhe familjare.

Përveç marrëdhënies me mbikëqyrës, puna me palë si dhe konteksti i punës mund të jenë burime stresi për ata/ato që mbikëqyren.

**Palët:** Punëtorët socialë të ekspozuar ndaj përvojës dhe shprehjes së ndjenjave të forta nga palët e tyre mund t'i përjetojnë vetë ato ndjenja përmes një procesi "ngjitjeje" (Siebert, Siebert dhe Taylor-McLaughlin 2007) që i qaset dimensionit emocional të ndjeshmërisë (Shamay-Tsoory 2011). Edhe pse punëtorët sociale zakonisht e zgjedhin këtë profesion për shkak të empatisë që kanë dhe dëshirës që të ndihmojnë të tjerët, ekspozimi i vazhdueshëm ndaj emocioneve të forta dhe situatave të vështira që përjetojnë palët mund ta lënë punëtorin të varfëruar emocionalisht dhe të rraskapitur. Prandaj, nuk është çudi që ndjeshmëria për të ndjerë ndjenjat e të tjerëve është shoqëruar me shterim (burn-out), depresion, dhe dëmtim profesional (Kadushin & Harkness, 2014; Siebert et. al. 2007). Këto aspekte të natyrës së punës do diskutohen gjatë ditës së tretë të punëtorisë.

**Konteksti:** Profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare shpesh here duhet te punojnë me burime te limituara, dhe vetë natyra e punës është e vështirë pasi që ato vazhdimisht ballafaqohen me padrejtësitë që i përjetojnë palës, dhe shpeshherë nuk mund të ju ndihmojnë këtyre palëve.

Për më shumë informata rreth tipareve të mbikëqyrësve që duhet të këtë një mbikëqyrës/e në secilin funksion të mbikëqyrjes, shih Detyra Individuale – Dita 2, Sesioni 2.

## 4.4 Aktivitet: 20 minuta

### Diskutim në grup (30 minuta)

Ofro rastin e njëjtë si në detyrën individuale të ditës së parë.

Era është punëtore sociale që prej një viti dhe është angazhuar në vlerësimin e rastit të një familje me katër fëmijë të cilët janë braktisur nga nëna dhe jeton me gjyshen nga ana e babait, pasi ai është rimartuar dhe bashkëshortja nuk ja pranon fëmijët. Përfshirja e saj në rast ka ardhur si pasojë e dyshimeve se dy vajzat 9 dhe 11 vjeç janë dyshuar që të jenë të ngacmuara seksualisht nga një i moshuar 75 vjeçar ndërsa janë dërguar nga gjyshja për të pastruar në shtëpinë e tij. Mbikëqyrësja e saj e njeh rastin pasi ka punuar me të para se të fillonte Era.

*Ndaje pjesëmarrësit në të njëjtat grupe dhe pyeti që të diskutojnë këto pyetje:*

- Cilat janë disa prej nevojave kryesore që mund të këtë Era në trajtimin e këtij rasti?
- Cili funksion i mbikëqyrjes duhet me se shumti në këtë rast?
- Çfarë faktorë mund të ndikojnë aftësitë e Erës për të ju shërbyer këtyre palëve si duhet?

Kërko që një person nga secili grup te raportoj për grupin e madh, dhe lehtëso një diskutim mbi atë që kanë rekomanduar grupet.

## 5.0 SESIONI 5:

# MODELET E MBIKËQYRJES

*Prezantimi në Power point: Modelet e mbikëqyrjes (45 minuta)*

Nevoja për të siguruar një kornizë për mbikëqyrje u shfaq në të 1980-tat dhe një numër teoricientësh paraqitën modele të ndryshme. Që nga ajo kohë janë paraqitur shumë modele të mbikëqyrjes. Një numër i tyre ka dalë nga konteksti i këshillimit dhe psikoterapisë (për shembull, psikoanalitik, humanist, dhe biheviarist). Modelet tjera të përgjithshme janë po ashtu në dispozicion dhe mund të jenë të dobishme në kontekstin udhëzues dhe këshillues.



**Modelet e mbikëqyrjes e qartësojnë pozicionin e mbikëqyrësit/es dhe e ndihmojnë atë të kuptojë nëse janë duke përdorur qasjen e duhur. Modelet nuk duhet të kuptohen si të ngurta apo statike, por si procese dinamike. Përkundrazi, ato japin një bazë të njohurive për mbikëqyrje dhe duhet të konsiderohen si të modifikueshme për kontekstin në të cilin zhvillohet. Në praktikën e mbikëqyrjes modelet shërbejnë për gjetjen e gjuhës së përbashkët në mes të mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/es.**

### 5.1 Modeli i mbikëqyrjes 4x4x4

Modeli 4x4x4 u zhvillua nga Morrison (2005), i cili kishte përvojë të gjatë me mbikëqyrje në Britani të Madhe. Si rezultat, modeli rrjedh nga njohuri formale dhe njohuri reflektuese. Për këtë arsye modeli nuk konsiderohet si statik dhe i pandryshueshëm, por vazhdon të zhvillohet dhe të përshtatet me mjedisin gjithnjë e në ndryshim të punës sociale. Si rezultat, ky model udhëhiqet nga parime kyçe.

- 1) Mbikëqyrësit/et që zbatojnë këtë model nuk imponojnë njohuri, teori dhe korniza. Ata/o ndajnë idetë e tyre dhe ftojnë të mbikëqyrurit/at të konsiderojnë se si këto ide/teori/korniza mund të të aplikohen në praktikën e tyre të përditshme. Qëllimi i këtyre diskutimeve është përmirësimi i aftësive të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare që punojnë në kontekste të ndryshme socio-kulturore. Kjo qasje jo imponuese nxit biseda të reja se si idetë mund të zgjerohen dhe përshtaten.
- 2) Një parim tjetër themelor është që idetë duhet të kuptohen duke përdorur gjuhë të thjeshtë, që nënkupton mos-përdorimin e zhargonit profesional.
- 3) Parimi i tretë është që puna sociale nuk zhvillohet brenda një vakumi, dhe mbikëqyrja duhet të menaxhojë shumë shtresa të kompleksitetit, si dhe marrëdhëniet me përdoruesit e shërbimeve dhe kolegë brenda dhe jashtë organizatës (Mainstonw 2014).

Rëndësia e modelit është se ai shkon përtej fokusit tek dyshja mbikëqyrës/te mbikëqyrur, dhe shtjellon kompleksitetin e natyrës së punës sociale. Modeli i integruar na mundëson të bashkojmë tre mënyra krejt të ndryshme për të kuptuar procesin i mbikëqyrjes, dhe këto janë 1) Katër funksionet e mbikëqyrjes; 2) Katër palët kryesore të interesit në mbikëqyrje; dhe 3) Katër elementët e ciklit të mbikëqyrjes. Modeli na ndihmon të kuptojnë ndërvlerësinë e funksioneve, ndikimin e mbikëqyrjes në katër palët kryesore të interesuara, dhe nevojën për të menduar në mënyrë reflektive dhe analitike për historinë unike të secilës familje të cilën e mbështesim. Literatura ekzistuese që përqendrohet tek ndikimi i mbikëqyrjes në praktikë sugjeron që kjo qasje ndaj mbikëqyrjes rrit kënaqësinë në punë, mbajtjen e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare, dhe efektivitetin e profesionistëve (Carpenter et al. 2012, 2013; Wilkins dhe Antonopolou 2019).

Ky model është krijuar për të qenë një mjet praktik për reflektim i cili do të ndihmojë në promovimin e mbikëqyrjes reflektuese dhe gjetjen e mbikëqyrjes në mënyrë të vendosur brenda kontekstit në të cilin zhvillohet. Në fillim, modeli u përqendrua vetëm tek katër funksionet e mbikëqyrjes.

- Administrimi/Menaxhimi: sigurimi i praktikës dhe performancës kompetente të përgjegjshme
- Edukimi/Zhvillimi: mbështetja e zhvillimit të vazhdueshëm profesional, promovimi i të mësuarit
- Mbështetja: sigurimi i një marrëdhënieje të sigurtë dhe të qëndrueshme
- Ndërmjetësimi: mbikëqyrja si urë lidhëse midis botës së praktikës së drejtpërdrejtë dhe botës së menaxhmentit të lartë/politik.

Integrimi i të katër funksioneve të menaxhimit do të thotë që, ashtu si prindërit, edhe mbikëqyrësit duhet të arrijnë ekuilibrin e duhur të mbështetjes dhe kërkesës për secilën prej të mbikëqyrurve (Calder dhe Hackett 2003). Kjo dinamikë mbështetje-kërkese thekson potencialin unik të të mbikëqyrurve dhe në të njëjtën kohë sfidon ata që të arrijnë qëllimet specifike në praktiken e tyre. Për shembull, përderisa mbikëqyrësi/ja mund të theksojë suksesin e punëtorit/es në implementimin e rregulloreve të institucionit/organizatës ai/ajo mund po ashtu të sfidojë punëtorin/en që të integroj reflektim të vazhdueshëm për punën që bën, në mënyrë që të përgatitet edhe për raste të komplikuar të cilat kërkojnë diskrecion profesional, pasi që rregulloret nuk parashohin çdo detaj.

Këto katër funksione mbështeten te njëra-tjetra për t'i dhënë një qasje të balancuar procesit të mbikëqyrjes. Njëri funksion nuk mund të kryhet në mënyrë efektive pa të tjerët, por mbikëqyrësit/et mund ta kenë të vështirë të përqendrojnë vëmendje të barabartë në të katër funksionet, veçanërisht kur organizatat punëdhënëse imponojnë standarde specifike. Për këtë arsye, ashtu siç ndodh edhe në Kosovë, nuk është e pazakontë që funksioni i menaxhimit të dominojë. Megjithatë, ndonjëherë, mbikëqyrësit/et e kompensojnë këtë duke theksuar funksionin mbështetës. Kjo mund të çojë në mos-identifikimin dhe mos-sfidimin e performancës së dobët të stafit. Specifikisht, mbikëqyrësi/ja merr rol mbështetës dhe nuk diskuton me të mbikëqyrurin/en për ngecje në performancë për shkak të frikës së mos kjo e ndikon rolin e tij/saj si mbështetës/e.

Në diskutimet midis mbikëqyrësve dhe organizatave të tyre u bë e qartë se qasja statike ndaj mbikëqyrjes nuk pasqyroi aspiratën e punës sociale për të bërë një ndryshim pozitiv tek familjet që mbështeten prej profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Për këtë arsye, në model u shtua rëndësia e katër “akterëve” të mbikëqyrjes.

- Përdoruesit e shërbimit
- Stafi
- Organizata
- Organizatat partnere

Programet e mbikëqyrjes filluan të theksojnë nevojën që mbikëqyrësit/et të kuptojnë rolin që duhet të luajë mbikëqyrja jo vetëm tek zhvillimi i të mbikëqyrurve, por edhe ndikimin që mbikëqyrja mund të ketë tek përdoruesit/et e shërbimeve sociale, organizatës ku janë të punësuar të mbikëqyrurit, si dhe organizatat tjera partnere. Kjo do të thotë që ajo që ndodh gjatë mbikëqyrjes, nuk e ndikon vetëm të mbikëqyrurin/en, por edhe përdoruesit e shërbimeve dhe organizatat që ofrojnë shërbime. Për këtë arsye, gjatë seancës së mbikëqyrjes duhet të ketë diskutime rreth zhvillimit të punëtorit, dhe se si këto zhvillime ndikojnë cilësinë e shërbimeve, reputacionin e institucionit/organizatës, dhe lidhjen me organizata partnere. Ky integrim i rrugëtimit të punëtorit/es sociale/e me përdoruesit e shërbimeve nxjerr në pah paralele të rëndësishme, dhe tregon që edhe punëtori/punëtorja sociale dhe përdoruesit/e e shërbimeve janë duke evoluuar gjatë gjithë kohës.

Krahas këtij ndryshimi, puna me mbikëqyrësit dhe marrja e njohurive të nxjerra nga fusha e mësimin të të rriturve (Schön 1983; Kolb 1984), Morrison (2005) prezantoi dhe zhvilloi “ciklin e mbikëqyrjes”, duke e pozicionuar këtë si pikën qendrore në model. Katër elementët e ciklit të mbikëqyrjes janë:

- Eksperienca: të mbikëqyrurit vazhdojnë të krijojnë përvojë të punës përmes shërbimit të fëmijëve dhe familjeve të ndryshme
- Pasqyrimi: të mbikëqyrurit reflektojnë mbi punën që po bëjnë, diskutojnë për situata të vështira, rrisin vetëdijen se si pozicioni i tyre në organizate dhe shoqëri ndikon punën që bëjnë, dhe bëjnë pyetje që ju ndihmon në zhvillim.
- Analiza: Gjatë seancës mbikëqyrëse analizohen veprimet e të mbikëqyrurit/es dhe shtjellohen pikat e forta të këtyre veprimeve, si dhe identifikohen hapësira për zhvillim/përmirësim të mëtutjeshëm.
- Veprimi: pas analizës, i/e mbikëqyrura përdor njohuritë e reja kur punon me raste, në mënyrë që të përmirësoj performancën dhe efektin e punës.

Me shtimin e këtyre katër fazave të ciklit (përvoja, reflektimi, analiza dhe veprimi) modeli i mbikëqyrjes u bë i njohur si modeli 4×4×4.



**FIGURA 11: Cikli i mbikëqyrjes në modelin e integruar 4x4x4**

Modeli 4x4x4 thekson që diskutimet për menaxhimin e rasteve mund dhe duhet të jenë 1) një mjet për të mbështetur profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare; 2) proces përmes të cilit identifikohen nevojat zhvillimore të të mbikëqyrurit/es; dhe 3) reflektim mbi lidhshmërinë e pjesëve të ndryshme të sistemit të mbikëqyrjes. Kjo do të thotë që një sesion mbikëqyrje përfshin:

- 1) Eksplorim të përvojës së përditshme të të mbikëqyrurit/es
- 2) Sigurimi i cilësisë së punës së tyre, sigurim që zëri i përdoruesve të shërbimeve të dëgjohet, dhe të identifikohen boshllëqet në informacion, duke përfshirë çështjet që mund të lidhen me komunikimin dhe marrëdhëniet me organizatat partner
- 3) Reflektim mbi ndikimin emocional të punës, identifikimin e nevojave të të mbikëqyrurve, diskutim të faktorëve që mund të ndikojnë në praktike, etj.
- 4) Analizë që siguron që vendimmarrja e duhur po zhvillohet – e rëndësishme për të gjithë brenda sistemit;
- 5) Planifikimi i veprimit në mënyrë që llogaridhënia është e qartë, përdoruesit e shërbimeve mund të përfshihen siç duhet, dhe barrierat në ofrim të shërbimeve mund të sillen në vëmendjen e organizatës dhe partnerëve.

## 5.2 Modeli me gjashtë faktorë

Në këtë model, gjashtë faktorët lidhin atë që ndodh në mbikëqyrje me cilësinë e shërbimit ndaj përdoruesit. Secili faktor ndodh në dy faza, së pari midis mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit/es, dhe së dyti midis punëtorit/es së mbikëqyrur dhe përdoruesit të shërbimeve.

**Qartësia e rolit:** kjo fillon me mbikëqyrësin/en që e ka të qartë rolin e tij/saj. Për punëtorin/en social/e, mbikëqyrja ofron mundësinë për të sqaruar rolin dhe përgjegjësinë e tyre. Nga ana tjetër, punëtorja sociale duhet të ketë të qartë rolin e tij/saj gjatë punës me përdoruesin/en dhe të ndihmojë përdoruesin/en të sqarojë rolin e tij/saj.

**Siguria e rolit:** Praktikuesit jo vetëm që duhet të kenë të qartë por edhe të jenë të sigurt në rolin e tyre. Siguria në lidhje me rolin varet shumë nga të kuptuarit e saktë dhe komoditetin me autoritetin e dhënë për secilin nga palët e interesuara: mbikëqyrësit; të mbikëqyrurit; përdoruesit. Siguria e rolit vendoset kur konfuzionet, vështirësitë emocionale, dhe dilemat e punëtorit mund të diskutohen gjatë mbikëqyrjes dhe të zgjidhen, duke siguruar kështu bazën e sigurt nga e cila praktikuesi del për të marrë përsipër detyrën praktike. Nga ana tjetër, qartësia, përbërja dhe përgjegjësia e praktikuesit lejojnë përdoruesin e shërbimit të krijojë besim te praktikuesi.

**Kompetenca emocionale:** Empatia dhe plotësimi emocional i mbikëqyrësit/es krijon një klimë të sigurt dhe bashkëpunuese. Kjo i lejon të mbikëqyrurve të zhvillojnë besim të mjaftueshëm për të diskutuar në lidhje me dyshimet, ndjenjat, dhe gabimet e tyre, si dhe të ndërmarrë iniciativë që përmirësojnë punën e tyre. Nga ana tjetër, empatia dhe shkathtësitë e praktikuesit i lejon përdoruesit e cenueshëm të shërbimeve të jenë të hapur për nevojat e tyre dhe të zbulojë natyrën e vërtetë të shqetësimeve të tyre. Në veçanti, empatia i mundëson përdoruesit të flasin për çështje që i ngarkojnë emocionalisht ose friken që tjerët po i paragjykojnë për sjelljet dhe veprimet e tyre. Nder tjerash këto çështje mund të përfshijnë probleme me konsumin e alkoolit ose ndjenjat negative që prindërit ndonjëherë kanë për fëmijët e tyre.

**Vëzhgimi dhe vlerësimi i saktë:** Tre faktorët e parë e krijojnë klimën e bashkëpunimit të të mbikëqyrurit/es, në të cilën mbikëqyrësi/ja është në gjendje të bëjë një vlerësim të saktë të kompetencës së punëtorit/es, dhe ta përdorë këtë si bazë për zhvillimin e punëtorit/es përmes mbikëqyrjes. Nëse punëtori/ja nuk mund të jetë i/e hapur me mbikëqyrësit/et, atëherë ka gjasa që vlerësimi i mbikëqyrësit të mos jetë i saktë. Nga ana tjetër, nëse punëtori/ja ka përvojë të mirë në mbikëqyrjes, atëherë ai/ajo do të jetë në gjendje të angazhojë përdoruesin e shërbimit në një proces vlerësimi bashkëpunues i cili jo vetëm që do të jetë më i saktë, por që ka më shumë gjasa të rezultojë në një pronësi të përbashkët të planeve të shërbimit.

**Partneriteti dhe fuqia:** Qartësia e mbikëqyrësit/es sa i përket rolit, qasja e bashkëpunimit, dhe vlerësimi i saktë i punëtorit/es do të çojë në një ekuilibër të duhur të fuqisë në marrëdhëniet mbikëqyrëse. Marrëdhënia mbikëqyrëse do të maturohet gjithashtu gjersa punëtori/ja zhvillon besim dhe njohuri, në mënyrë që mbikëqyrësi/ja t'i lejojë praktikuesit më shumë hapësirë për vendimmarrje ose mundësi për avancim në rolet që kanë. Nga ana tjetër, praktikuesi do të

jetë i qartë me përdoruesin e shërbimit në lidhje me autoritetin e tij/saj dhe kufijtë e tij/saj dhe do të jetë në gjendje të negociojë një nivel të duhur partneriteti, i cili pasqyron një vlerësim të nevojave, pikave të forta, dhe rreziqeve në situata të ndryshme.

**Planifikimi:** Faktori i fundit është planifikimi. Mbikëqyrësi/ja mund të zhvillojë planë të përshtatshme bazuar në parimet sipër. Kjo lejon që të mbikëqyrurit të zhvillohen dhe të pihen si punëtor. Nga ana tjetër, praktikuesi/ja përdor mbikëqyrjen si model për të zhvilluar planë të qarta dhe të përbashkëta me përdoruesit e shërbimit dhe për të monitoruar dhe rishikuar progresin e tyre drejt qëllimeve të dakorduara.

### 5.3 Modeli i integruar i mbikëqyrjes (McPherson & Macnamara, 2021)

Modeli i integruar i mbikëqyrjes (MIM) përfshin pesë dimensionë të mbikëqyrjes së praktikës së mbrojtjes së fëmijëve. Secili nga këto pesë dimensionë është integruar dhe miratuar në kontekstin e praktikës së mbrojtjes së fëmijëve. Ajo që vijon është një pasqyrë e secilit prej pesë dimensionëve, dhe diskutim se si secili dimension ndihmon mbikëqyrjen e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare.

- 1) **Përqendrimi tek individi:** Mbikëqyrja çdo herë duhet të mendojë për përfituesin e shërbimeve që është i involvuar me një rast të caktuar. Nëse përfituesi është fëmijë, duhet të konsiderohet "Interesi më i mirë i fëmijës" që thekson se në të gjitha veprimet dhe vendimet, që kanë të bëjnë me fëmijën, të marra nga prindërit apo kujdestare, institucionet apo shërbimet për mbrojtjen e fëmijës, interesi më i mirë i fëmijës duhet të jetë konsiderata mbizotëruese dhe më e larta.
- 2) **Njohuri dhe zhvillim i aftësive:** Qasjet bashkëkohore ndaj të mësuarit përfshijnë një bashkëpunim që nuk supozon se mbikëqyrësi/ja është ekspert për çdo gjë. Përkundrazi, një eksplorim aktiv i materialit të lidhur me rastin që është në diskutim, mundëson reflektim kritik dhe një ekzaminim të paqartësisë, pasigurisë dhe kompleksitetit. Brenda këtij dimension të dytë, reflektimi kritik është i domosdoshëm për të ju përgjigjur kontekstit unik të praktikës së mbrojtjes së fëmijëve. Fazat e reflektimit kritik përfshijnë
  - a. **Faza 1:** Analizim dhe eksplorim të një rasti specifik: Gjatë kësaj faze profesionisti jep një përshkrim të rastit me të cilin po merret dhe ndan një analizë të shkurtër se ku mund të qëndroj problemi dhe si mund të adresohet ky problem. Gjatë kësaj analize, profesionisti/ja sigurohet të diskutojë se si gjinia, moshë, etniciteti, statusi ekonomik, dhe faktorë tjerë identitare ndikojnë në këtë rast. Gjatë kësaj faze, mbikëqyrësi/ja thjeshtë observon.
  - b. **Faza 2:** Gjatë fazës së dytë, mbikëqyrësi jep mendimet e tij/saj rreth rastit, duke integruar njohuri të reja dhe duke ju referuar literaturës dhe hulumtimeve që lidhen me këtë rast. Kjo është një mundësi për mbikëqyrësin/en të bëjë pyetje që i ndihmojnë punëtorit/es të shohë rastin nga një këndvështrim i ri. Gjatë kësaj faze, është me rëndësi që mbikëqyrësi/ja të mos marrë rolin e ekspertit (p.sh. të deklarojë që e di mënyrën më të mirë për të zgjidhur këtë problem) por të lehtësojë një diskutim gjatë të cilit dalin në pah edhe njohuritë e të mbikëqyrurit/es.
  - c. **Faza 3:** Në këtë fazë, si i/e mbikëqyruri/a ashtu edhe mbikëqyrësi/ja bashkëpunojnë për të rindërtuar një histori të re mbi bazën e këtyre reflektimeve dhe për të artikuluar rezultatet personale dhe profesionale, duke përfshirë çdo veprim të ri që mund të jetë identifikuar

(McPherson dhe Macnamara 2021). Cikli i mbikëqyrjes përfundon me fokus në planet e veprimit për të siguruar rezultatet më të mira për përdoruesit e shërbimeve. Inkurajimi i praktikuesve për të identifikuar qëllime specifike krijon qartësi të qëllimit, nxit angazhimin aktiv me përdoruesit e shërbimeve dhe rrjetin profesional (Mainstonë dh Wonnacott, 2021)

### 3) Udhëheqësi dhe menaxhim

- a.** Udhëheqësia e mbikëqyrësit/es është në përputhje me parimet dhe vlerat etike të punës sociale, duke promovuar drejtësinë sociale dhe duke shpërndarë pushtetin. Si pjese e drejtësisë sociale, mbikëqyrësit e dijnë që secili i/e mbikëqyrur ka nevoja dhe aftësi specifike. Për këtë arsye ata/ato nuk ofrojnë te njëjtën mbikëqyrje për secilin punëtor, por i përshtatin seancat e mbikëqyrjes me nevojat e secilit/es punëtor/s. Kjo është dallimi mes barazisë (që ofron te njëjtën gjë për secilin) dhe drejtësisë (që ofron gjera te cilat ju përshtaten personave me te cilët punojmë). Udhëheqësit praktikojnë me integritet profesional dhe një nivel të lartë të vetëdijes dhe vetërregullimit. Kjo do të thotë që si mbikëqyrës/se ju jeni te vetëdijshme për autoritetin që gëzoni, dhe mund të rregulloni presionin që përjetoni në punë, në vend që këtë presion ta kaloni tek te mbikëqyrurit. Demonstrimi i qëndrueshëm dhe i parashikueshëm i këtyre tipareve të lidershit është thelbësor në kontekstin e mjedisit të turbullt të praktikës së mbrojtjes së fëmijëve. Liderët efektivë në këtë kontekst kërkojnë të jenë transformues në ndikimin e tyre në vendin e punës, duke formuar kulturën organizative, duke menaxhuar kuptimin për stafin dhe duke frymëzuar profesionistë.

### 4) Avokim

- a.** Në kontekstin e një organizate që merret me mbrojtjen e fëmijëve, avokimi përdoret për të ju përgjigjur çështjeve që ndikojnë punën e drejtpërdrejt me palë. Për shembull, një mbikëqyrës mund të avokoj për qasje më të mirë për personat e cenusshëm ndaj shërbimeve thelbësore ose strehimit të sigurt. Në një nivel tjetër, avokimi nga mbikëqyrësit ndodh brenda një konteksti organizativ. Për shembull, mbikëqyrësi/ja mund të avokoj për ata profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare që kanë një numër të madh të rasteve, dhe të kërkojë mbështetje për këta profesionistë. Në këtë rast, mbikëqyrësi/ja mund të thirret në Nenin 81, Seksioni 1.4 të Ligjit për Shërbime Sociale dhe Familjare, i cili cek që një institucion dënohet nëse “ofron shërbime të vendosjes për numrin më të madh të përfituesve nga kapacitetet që i ka vërtetuar organi kompetent me rastin e përcaktimit të plotësimit të kushteve të parapara për fillimin e punës në pajtim me këtë Ligj dhe aktet nënligjore”.

### 5) Siguria

- a.** Krijimi i një marrëdhënie te sigurt mbikëqyrëse lehtësohet nga krijimi i një mjedis te sigurt, empatik, dhe mbështetës. Ky term i referohet kryesisht sigurisë relacionale, që do të thotë se fuqia/autoriteti, kultura, diversiteti, dhe konteksti janë konsideruar dhe punuar në mënyrë aktive në kuadrin e një marrëdhënie besimi dhe transparente. Për shembull, nëse mbikëqyrësi i takon etnicitetit shqiptar, ai duhet te jete i vetëdijshëm për privilegjet që gëzon si një burrë që i takon komunitetit shumicë në Kosovë. Kjo është sidomos e rëndësishme nëse i/e mbikëqyruri/a i takon komuniteteve pakicë, sepse diskriminimi historik që kanë përjetuar këto komunitet mund të bej që i/e mbikëqyruri/a të hezitojë t'i ndaj mendimet e tij/saj para një figure me autoritet.

Gjatë mbikëqyrjes njihet ndikimi emocional i praktikës së mbrojtjes së fëmijëve në mbikëqyrje, dhe krijimi i një marrëdhënie të sigurt mbikëqyrëse shihet si strategji kryesore për të përmirësuar traumën zëvendësuese. Për shembull, kur mbikëqyrësi/ja kupton ndikimin e kërcënimit dhe stresit të vazhdueshëm në sistemet neurobiologjike të qenieve njerëzore, ai/ajo mund të ulë rrezikun duke diskutuar me punëtorët sociale për reagimet që njerëzit kanë ndaj rrezikut (fluturimi/frike/ngrirjeje). Kjo njohuri ndihmon në zhvillimi i strategjive parandaluese që promovojë një marrëdhënie të sigurt, të qetë, të parashikueshme dhe që ruajnë rutinat gjatë krizave të punës.

## 5.4 Modelet e tjera të mbikëqyrjes së punës sociale

Tsui (2005) ka identifikuar njëmbëdhjetë modele të mbikëqyrjes së punës sociale nën pesë tituj.

Teoria e praktikës si një model përshkruhet nga një larmi autorësh dhe zbatohet për mbikëqyrje.

### Modelet strukturore - funksionale

- Modeli integruar kombinon përqendrimin e organizatës të orientuar në rezultatet e palës me fokusin e punëtorit të përqendruar në kënaqësinë me punën dhe zhvillimin profesional.
- Modelet e autoritetit: janë dy teori të mënyrës se si autoriteti përdoret në mbikëqyrje: modeli i sanksioneve ku autoriteti u jepet mbikëqyrësve nga organizata e tyre; dhe modeli i kompetencës, ku aftësitë dhe njohuritë e mbikëqyrësit janë përgjegjëse për efektivitetin e udhëheqjes së mbikëqyrësve (Munson, 2002).

Modelet e institucionit/organizatës i referohen shkallës së kontrollit të institucionit/organizatës mbi llojin e mbikëqyrjes, duke formuar një vazhdimësi të kontrollit të lartë deri në atë të ulët.

- Modeli i detyrave të punës është modeli më i popullarizuar, duke përdorur një marrëdhënie mbikëqyrje një me një të mbikëqyrur (Kadushin & Harkness, 2002)
- Modeli i mbikëqyrjes në grup është përdorur shpesh përveç si më sipër. Ekziston më pak çekuilibër i fuqisë midis mbikëqyrësit dhe të mbikëqyrurve të shumtë dhe përdor presionin nga kolegët për të ndryshuar praktikën, por ka disavantazhet e konkurrencës mes kolegëve dhe mungesë e përgjegjësisë ndaj krizave (Brown & Bourne, 1996).
- Modeli i mbikëqyrjes nga kolegët/bashkëmoshatarët nuk ka një mbikëqyrës të caktuar. Të gjithë pjesëmarrësit janë të barabartë dhe marrin përgjegjësi për punën e tyre. Për të qenë efektiv, ky model mbështetet në disa pjesëmarrës që janë me përvojë. Nuk kujdeset për cënueshmërinë e palës ose përgjegjësinë organizative në një situatë kritike
- Modeli i ofrimit të shërbimit ekipor nuk ka sesione të rregullta mbikëqyrjeje. Mbikëqyrësi është lideri i ekipit, dhe ekipi kontribuon në vendimet e nevojshme për kryerjen e punës (Kadushin & Harkness, 2002).
- Modeli i praktikës autonome argumenton që praktikuesit e trajnuar profesional dhe me përvojë nuk kanë nevojë për një vazhdim të mbikëqyrjes dhe ata/o bëhen përgjegjës për zhvillimin e tyre profesional dhe praktikën pas një praktike të mbikëqyrur disa vjeçare.

Modeli i procesit ndërveprues shikon sesi mbikëqyrësi/ja bashkëvepron me të mbikëqyrurit. Ekzistojnë dy lloje të modeleve ndërvepruese: modeli i zhvillimit, i cili përqendrohet në përvetësimin e aftësive dhe autonomisë me kalimin e kohës, dhe modelin e orientuar drejt rritjes i cili është i përqendruar në shprehjen e ndjenjave dhe zhvillimin e personaliteteve (Tsui, 2005).

Modeli i partneritetit feminist rindërton mbikëqyrjen në një marrëdhënie të përbashkët midis të barabartëve, monitorimi zëvendësohet me normat e grupit dhe miratimin nga kolegët (Tsui, 2005)

## 5.5 Aktiviteti: “Çfarë funksionoi?” (20 minuta)

Mendoni rreth një periudhe kur jeni brengosur për punën tuaj të drejtpërdrejt me një fëmijë ose familje dhe mbikëqyrësi/ja juaj ju ka ndihmuar në tejkalimin e pengesës dhe në përmirësimin e praktikës suaj. Ndoshta ju keni qenë në dijeni rreth frikës tuaj dhe kjo ju ka shtyrë të ballafaqoheni me problemin, ose nga frika që të bëni gabim, ju keni kaluar në një pozitë autoritare, gjë që ju ka penguar ta shihni rastin si është në të vërtetë.

- Si ishte sjellja apo stili i mbikëqyrësit/es tuaj që ju shtyri të flisni hapur për brengën tuaj rreth mbikëqyrjes?
- Çfarë bëri mbikëqyrësi/ja për t’ju ndihmuar në identifikimin e brengës suaj?
- Cili ishte ndikimi i mbikëqyrësit/es në mënyrën në të cilën ju e trajtuat çështjen?
- Çfarë mbështetje ju duhet në mënyrë që edhe ju te zhvilloni aftësitë që ju kanë pëlqyer tek mbikëqyrësi/ja?

Pa marrë parasysh llojin e mbikëqyrjes që përdoret, konteksti organizativ ka shumë rëndësi në mbështetjen e mbikëqyrësve për të implementuar këto modele. Morrison (2005, fq. 47) ka argumentuar se ekziston një kontekst më i gjerë organizativ që përbëhet prej 10 blloqeve të cilat mbështesin sistemin efektiv të mbikëqyrjes. Këto blloqe janë paraqitur më poshtë:

1. Vlerat dhe qëllimet e institucionit/organizatës që njohin rëndësinë e stafit
2. Përkufizime të qarta të mbikëqyrjes
3. Politika për mbikëqyrje që njeh përdoruesit si palë të interesit në procesin e mbikëqyrjes
4. Treguesit e performancës, standardet dhe kompetencat
5. Përzgjedhja e mbikëqyrësve bazuar në kompetenca
6. Trajnimi i mbikëqyrësve
7. Përgatitja e të mbikëqyrurve
8. Mbikëqyrja e mbikëqyrësve
9. Mbështetje ndërmjetësimi/këshillimi për vështirësitë
10. Mbikëqyrja e auditimit

## 6.0 SESIONI

# 6: LLOJET E MBIKËQYRJES

### 6.1 Aktiviteti (10 minuta)

Kërkoni nga grupi të identifikojë përparësitë dhe mangësitë e mbikëqyrjes grupore për ta, punëtorët për mbrojtjen e fëmijëve, si dhe për fëmijën/të riun. Renditni përgjigjet në tabelë shfletuese (flipchart).

Më tej, përmes Power Point paraqitni përmbledhjen e disa prej temave nga literatura, dhe interpretimin e këtyre informatave me anë të përgjigjeve të pjesëmarrësve, si dhe/apo korrigjimin e këtyre përgjigjeve kur është e përshtatshme.

### 6.2 Mbikëqyrja individuale

Powerpoint: 10 minuta

Takimet individuale në mes të punëtorëve socialë dhe mbikëqyrësve janë konteksti më i shpeshtë për mbikëqyrje. Për këtë arsye, ky trajnim është përqendruar tek këto raste deri tani. Nder tjerash, kemi diskutuar kontratat që duhet të krijohen, procesin e mbikëqyrjes, atë që mbikëqyrësi/ja dhe i/e mbikëqyrura duhet të bëjnë, etj. Para së gjithave mbikëqyrja është proces që kërkon strukturim, konsistencë, dhe që i jep punëtorit/es ndjenjë sigurie. Mbikëqyrja individuale duhet të jetë takim i planifikuar në baza të rregullta (p.sh. 1 orë në javë në ora 14:00 të martave) dhe të mbahet në një vend ku ka privatësi dhe nuk ka ndërprerje. Metodot kryesore të përdorura për mbikëqyrje dhe vetë-ndërgjegjësim tek punëtori/ja social/e janë shqyrtimi dhe vlerësimi, komentet/këshillat, udhëzimi dhe drejtimi, si dhe trajnimi.

**Për shkak të krizave në shërbimet mbrojtëse të fëmijëve, mund të ketë sesionetë paplanifikuara apo “spontane”, edhe pse meraste e domosdoshme, sesionet spontane kanë edhe mangësitë e tyre. Së pari, pasi që këto lloje takimesh marrin kohë nga aktivitetet të cilat janë të planifikuara, ato shpesh kryhen me nxitim, dhe mund të mos jenë efikase. Së dyti, pasi që ato shfaqen papritmas, nuk ka kohë për t’u përgatitur. Së treti, vendimet mund të merren pa pasur kohë të mjaftueshme për t’i konsideruar me kujdes alternativat. Së katërti, nëse një mbikëqyrës/e përdor këtë metodë si një mjet parësor për mbikëqyrje, të njëjtat raste kanë tendencë të diskutohen vazhdimisht, ndërsa të tjerat kanë tendencë të “mos merren parasysh”.**

### 6.2.1 Përparësitë

Në kuadër të mbikëqyrjes individual është më e lehtë të plotësohen nevojat e të nxënit dhe zhvillimit profesional të një individi të veçantë.

Mbikëqyrësin/ja njeh me mirë të mbikëqyrurin/en dhe mund të sfidoj ata kur behet ndonjë gabim/lëshim.



**Shpesh here është me lehte që dilemat dhe kontradiktat e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare të diskutohen përmes takimeve individuale, pasi që i/e mbikëqyrura/i nuk frikohen që do të gjykohen nga kolege të tjerë. Të mbikëqyrurit e dinë që organizata i vlerëson pasi që një mbikëqyrës/e kalon kohë të konsiderueshme duke ofruar mbështetje dhe këshilla.**

---

### 6.2.2 Mangësitë

Të mbikëqyrurit/at janë të ekspozuar vetëm ndaj pikëpamjes së mbikëqyrësit/es.

Mbikëqyrja individuale merr me shumë kohë, dhe kjo e bën më të vështirë që secili person të ketë mjaft kohë me mbikëqyrësin/en e tyre.

Mbikëqyrja individuale i kushton me shumë një organizatë, pas me shumë ore punë duhet t'i dedikohen mbikëqyrjes.

Përveç takimit mes mbikëqyrësit/es dhe të mbikëqyrurit, mbikëqyrja individuale përfshin edhe vazhdimin e punëtorit/es gjatë punës. Më poshtë gjeni një formular që mund të përdoret gjatë vëzhgimit.

## 6.3 Mbikëqyrja grupore

*Powerpoint: Mbikëqyrja grupore (20 minuta)*

Duke pasur parasysh larminë e qëllimit dhe detyrave për të cilat përdoret mbikëqyrja grupore, ofrimi i një përkufizimi të vetëm mund të jetë limitues. Gjithsesi, literatura na ofron disa definicione. Morrison (2003) thekson që mbikëqyrja e grupit është një "proces i negociuar ku anëtarët mblidhen së bashku në një format të paracaktuar për të reflektuar mbi punën e tyre, për të ndarë aftësitë, përvojën dhe njohuritë e tyre në mënyrë që të përmirësojnë kapacitetet individuale dhe grupore" (f. 200). Kadushin dhe Harkness (2002) përcaktojnë mbikëqyrjen grupore si "shfrytëzim të një grupi për të zbatuar përgjegjësitë e mbikëqyrjes" (f.390).

Brownë dhe Bournë (1996) përfundojnë se "akoma nuk është vendosur për meritat e mbikëqyrjes grupore" dhe se nëse përfitimet e kësaj metode duhen të arrihen, "kërkohet imagjinatë, përpjekje

*dhe aftësi përbrenda një përpjekje të planifikuar bashkëpunuese".* Prandaj, për të qenë efikase, mbikëqyrja grupore duhet të organizohet në atë mënyrë që të pasqyrojë procesin e kontraktimit për mbikëqyrje individuale. Bournë dhe Brown (1996: 148) dhe Hawkins dhe Shohet (2012: 179) identifikojnë se, ashtu siç duhet të kufizohet mbikëqyrja individuale nga struktura të qarta dhe të ketë një qëllim të qartë, e njëjta gjë vlen edhe për mbikëqyrjen grupore. Bournë dhe Brown theksojnë se, kur konsiderohet shfrytëzimi i mbikëqyrjes grupore, faktorët e mëposhtëm duhet të merren parasysh në mënyrë të qartë:

### **1. Sqaroni qëllimin, fokusin dhe detyrat kryesore të grupit**

- Sigurimi i mbështetjes dhe zhvillimit të individëve
- Sigurimi i konsultimit për praktikë
- Zhvillimi i ekipit ose eksplorimi i çështjeve të grupit

### **2. Sqaroni mandatin dhe autoritetin vendimmarrës**

- Leja e kujt kërkohet për ta organizuar një mbikëqyrje grupore?
- Deri në çfarë mase mund të merren vendimet për rastet?
- Cila do të jetë marrëdhënia me mbikëqyrjen individuale?
- Cilat funksione të mbikëqyrjes janë duke u adresuar (menaxhmenti, arsimi, mbështetja, ndërmjetësimi)?
- A është kjo një mbikëqyrje e individëve brenda një grupi nga mbikëqyrësi/ja apo mbikëqyrje e individëve nga një ekip/grup?
- Si merren vendimet për anëtarësimet, agjendën dhe facilitimin?

### **3. Përcaktimi i kufijve**

- Për sa kohë duhet të takohet grupi?
- Sa të vendosur janë kufijtë kohorë që duhen mbajtur?
- Për këtë është i hapur anëtarësimi (ekipin, institucionin/organizatën, grupin e organizatave)?
- Grupi i hapur ose i mbyllur: kur duhet të anëtarësohen anëtarët e rinj?
- A është grupi vullnetar apo i detyrueshëm?
- Cilat janë rregullat në lidhje me konfidencialitetin?
- Cilët janë kufijtë/dallimet ndërmjet këtij forumi dhe forumeve të tjera të ekipit/stafit?

### **4. Negocioni rolin dhe autoritetin e lehtësuesit/es të grupit**

- Kush: mbikëqyrës, anëtar i ekipit, i jashtëm
- Çfarë lloji i facilitimit: aktiv, edukativ, i përqendruar në proces, etj.
- Mbajtja e strukturës: respektimi i agjendës, menaxhimi i kohës
- Sqarimi i përmbajtjes: përmbledhja dhe përqendrimi
- Mundësimi i procesit: adresimi i vështirësive ndërpersonale
- Ndarja: regjistrimi i kohës, kryesimi, facilitimi, regjistrimi i roleve brenda grupit
- Autorizimi: kush mund ta mbyllë/përfundojë grupin nëse nuk është duke funksionuar

## 5. Dakordohuni për gamën e metodave që duhet te përdoren

- Diskutim në grup
- Punë në grupe me te vogla (2-3 persona)
- Luajtja e roleve
- Përdorimi i punimeve të incizuara me ze ose video

Mbikëqyrësit/et duhet të posedojnë kompetence profesionale dhe përvojë për proceset grupore në mënyrë që të mund të lehtësojnë këto sesione në mënyrë efektive. Është e rëndësishme që mbikëqyrësit/et të bëjnë më shumë se thjeshtë të përqendrohen në përmbajtjen e rasteve dhe çështjeve të ngritura nga punëtorët individual të rasteve. Ata/o duhet të krijojnë një atmosferë të sigurt dhe të pranueshme, në mënyrë që punëtorët socialë të marrin pjesë në mënyrë të konsiderueshme në proceset e grupore. Për më tepër, mbikëqyrësit/et duhet të krijojnë një strukturë për prezantimin dhe diskutimin e çështjeve. Në të njëjtën kohë, puna në grupe nuk varret vetëm nga mbikëqyrësi/ja, por edhe nga anëtarët e grupit. Për këtë arsye, secili anëtar ka përgjegjësitë e veta në mbikëqyrje grupore.

### 6.3.1 Përgjegjësitë e anëtarëve të grupit: Krijimi i një mjedisi të sigurt

Edhe më shumë se në mbikëqyrje individuale, në mbikëqyrje grupore pritet që çdo anëtar/e, jo vetëm mbikëqyrësi/ja, duhet të jenë kontribuues aktiv në proces. Mbikëqyrja grupore mbështetet në anëtarët që janë në gjendje të shfrytëzojnë përvojën e njëri/a tjetri/es (Brown & Bourne, 1996). Kjo ndodh kur një anëtar/e mund të shfrytëzojë përvojën e një personi tjetër për të reflektuar në përvojën e tij/saj personale. Anëtarëve të grupit u nevojitet kapaciteti për të qenë të vëmendshëm për kolegët e tyre dhe përvojat e tyre në të njëjtën kohë.

*Më poshtë janë përmbledhur përgjegjësitë e anëtarëve të grupit në mbikëqyrje grupore:*

- Ejani në kohë dhe përmbajuni kohëzgjatjes
- Ejani të përgatitur për të paraqitur një rast ose për të kontribuar në rastet që sjellin pjesëtarët tjerë.
- Specifikoni ndihmën që dëshirojnë nga grupi
- Sillni materiale përkatëse dhe përvojë
- Promovoni procesin pozitiv të grupit dhe ndihmoni anëtarët e grupit që të fokusohen në detyrë
- Sfidoni proceset që dëmtojnë grupin
- Qëndroni të angazhuar edhe nëse nuk janë duke folur, duke vërejtur ndjenjat dhe mendimet e anëtarëve tjerë.
- Përdorni grupin për konsultime, jo për terapi personale
- Ndihmoni të tjerët të shohin punën e tyre
- Pranoni që ndjenjat, perceptimet, dhe vlerat tuaja janë të vërteta për ty, por jo domosdoshmërisht për të tjerët.
- Dëgjoni reagimet konstruktive dhe jepni reagime konstruktive për të tjerët
- Respektoni rregullat e grupit, veçanërisht në lidhje me konfidencialitetin
- Ruani kufijtë e grupit

## Struktura dhe mjedisi i mbikëqyrjes grupore

Afati kohor i paraqitur në këtë strukturë është udhëzues për setin prej dy orë e gjysmë. Shtjellohet vetëm një çështje, pasi që kështu ndodh zakonisht në takimin e parë. Pasi anëtarët të rrisin besimin në strukturë, ata gjithashtu mund të zgjedhin që të shtjellojnë disa çështje brenda një sesioni, për dallim nga qasja më e shpejtë ndaj disa çështjeve që ofron grupi, me shtjellim më të thellë dhe të nxëniet me një fokus të vetëm.

**1- Lidhja** (20 minuta). – Përditësim mbi çështjet paraprake dhe se si janë anëtarët e grupit (nëse bëhet fjalë për set që vazhdon).

**1- Paraqitja e çështjeve** (10 minuta). – Tituj për listën e të nxëniet për grupin.

**2- Negocimi se cila(-t) çështje duhet të përdoret(-n)** (15 minuta). – Përcaktimi i çështjeve të të nxëniet nga lista e çështjeve të mundshme.

**3- Pushim** (15 minuta). – Rekomandohet të mos ndërpritet procesi nga pika 5 deri në pikën 9.

**4- Prezantimi i çështjes** (20 minuta). – Pa ndërprerje.

**5- Identifikimi i ndjenjave** (5 minuta). – Secili nga një fjalë apo dy, pastaj prezantuesi.

**6- Qartësimi i fakteve** (5 minuta). – Boshllëqet që duhet të përmbushen për t'i ndarë mendimet me prezantuesin.

**7- Kërkimi i opsioneve** (40 minuta). – Përdorimi i pyetjeve të hapura si mjet kryesor.

**8- Planifikimi i veprimit** (10 minuta). – Ndhurma për prezantuesin për zgjedhjen që është e duhur për ata.

**9- Shqyrtimi i procesit të grupit** (10 minuta). – Çka do të ndryshonim/do të mbanim për herën tjetër?

*Çështjet për “kontratën” e setit për të nxëniet bashkëpunues:*

- Përgjegjësia për të nxëniet vetanak
- E udhëhequr nga përvoja (në vend të teorisë)
- Konfidencialiteti
- Gjuha “unë”
- Procesi i rëndësishëm po aq sa përmbajtja
- Vlerësimi i diferencës
- Qasja e barabartë në dhënien dhe marrjen e mbështetjes

## Rregullat për një set të të nxënit të veprimit:

- Një nga një
- Intervistimi të jetë i hapur
- Nuk ka “këshilla”
- Nevoja e sigurisë për të pranuar
- Zgjidhjet të bëhen përmes shqyrtimit.

### 6.3.2 Roli i mbikëqyrës/es në mbikëqyrje grupore

Detyra e facilitimit të grupit mund t’i jepet një personi ose mund të ndahet ndërmjet anëtarëve. Një konsideratë tjetër është nëse facilitatori/ja duhet të jetë i brendshëm apo i jashtëm. Grupeve u duhet udhëheqje e qartë, e dakorduar dhe e dukshme. Pa udhëheqje të qartë, mundësia e humbjes së përqendrimit dhe mundësia e forcave shkatërruese që depërtojnë në grup është e lartë, veçanërisht në një klimë të ndryshimeve dhe presionit të jashtëm. Përgjegjësia kryesore e facilitatorit/es është krijimi i një mjedisi të sigurt pasi ky është parakushti për një grup mbikëqyrës efektiv. Kontrolli është përgjegjësia më e rëndësishme e facilitatorit/es.

*Ofrimi i kontrollit ndodh përmes:*

- konsistencës, rregullsisë dhe kufijve
- duke kuptuar dhe duke i dhënë kuptim përvojave të udhëhequra nga ankthi për të parandaluar ndërtimin e një frike të panjohur
- respektimit të një kufiri të autoritetit duke u treguar si mbështetës ashtu edhe sfidues (Hughes & Pengelly, 1997)

*Detyrat kryesore për facilitatorin/en:*

- Vendosja dhe dakordimi mbi qëllimin dhe fokusin e grupit
- Dakordimi se cilët do të jenë anëtarët e grupit
- Përcaktimi i kufijve-kohës, ndryshimeve në anëtarësim dhe konfidencialitetit
- Dakordimi mbi marrëdhënie me sistemet/menaxherët e jashtëm etj.
- Negocimi i normave të grupit ose rregullave bazë
- Modelimi i komunikimit të hapur, të sigurtë dhe mbështetës
- Modelimi i respektimit dhe përdorimit të ndryshimit
- Sfidimi i forcave të sjelljes anti-grupore

Në mbikëqyrje individuale dhe grupore mbikëqyrës/et duhet të jenë të kujdesshme kur ofrojnë reagime (feedback) në mënyrë që stafi të mos ndihet i sulmuar, por të kuptoj që komentet mbi punën e tyre kanë për qëllim të ju ndihmojnë të permisohen. Për më shumë informata se si të jepni reagime në mënyrë të duhur shih Detyrat Individuale që përfshihen në fund të këtij sesi (Dita 2, Sesi 6).

### 6.3.3 Përparësitë e mbikëqyrjes grupore

Hawkins dhe Shohet (2006: 152) vërejnë se mbikëqyrja në grup ka disa përparësi. Për shembull: 'ndryshe nga mbikëqyrja individuale, grupi ofron një atmosferë mbështetëse në të cilën stafi i ri ose të trajnuarit mund të ndajnë vështirësitë emocionale dhe të kuptojnë se të tjerët po përballen me probleme të ngjashme'. Hughes dhe Pengelly (1998) i bëjnë jehonë kësaj duke ofruar nocionin se mbikëqyrja në grup mund të ofrojë një sërë këndvështrimesh të ndryshme për rastet ose individët. Së fundi, mbikëqyrja e ekipit, ndryshe nga grupi dhe kolegët, përfshin punën me një grup që nuk është mbledhur vetëm për qëllimin e mbikëqyrjes së përbashkët, por punojnë bashkë edhe jashtë grupit" (Hawkins dhe Shohet, 2006: 162).

*Mbikëqyrja grupore ka një numër të përparësive të mundshme, duke përfshirë:*

- 1) mundësinë që anëtarët e grupit të mësojnë nga përvojat e njëri-tjetrit, të mund t'i ndajnë problemet e përbashkëta - dhe zgjidhjet
- 2) procesi grupor mund të ndihmojë grupin të zhvillojë një ndjesi të identitetit dhe qëllimit të përbashkët.
- 3) Promovimi i kulturës së mbështetjes dhe llogaridhënies nga kolegët/grupi
- 4) Zgjerimi i aftësive dhe bazës së njohurive tek të gjithë anëtarët e grupit
- 5) Diversiteti i grupeve (gjinia, prejardhja, etj.) zgjeron perspektivat
- 6) Mundësimi i përqendrimit në proces si dhe në detyra
- 7) Dobia për modelimin e teknikave të veprimit
- 8) Modelimi dhe zhvillimi i aftësive lehtësuese
- 9) Burim i mbështetjes emocionale nga kolegët/et
- 10) Ndihmesa gjatë performancës provuese
- 11) Promovimi i të kuptuarit të grupeve
- 12) Zgjerimi i alternativave, ideve, inovacioneve
- 13) Promovimi i transparencës më të madhe të praktikës
- 14) Mundësimi i delegimit të pjesëve të funksionit mbikëqyrës
- 15) Krijimi i grupit pozitiv të kolegëve për të ndikuar në ndryshimin e praktikës apo qëndrimit
- 16) Mund të zvogëlojë varësinë e tepërt nga një mbikëqyrës/s i/e vetëm/vetme
- 17) Mundësimi i mbikëqyrësit/es të identifikojë problemet e mundshme të ekipit

### 6.3.4 Mangësitë e mbikëqyrjes grupore konsiderohen

*Mbikëqyrja grupore, kur organizohet dhe facilitohet në mënyrë të duhur, ka mundësi të ofrojë një gamë të gjerë zhvillimesh dhe mundësish për të mësuarit e detajuar. Përfitimet e mbikëqyrjes grupore duhet të balancohen kundrejt faktit se disa procese bëhen më komplekse dhe potencialisht më të vështira në grupe se sa në situata ku punohet veç e veç. Kjo për shkak se proceset e mbikëqyrje grupore:*

- Janë kërkuese ndaj mbikëqyrësit/es si rrjedhojë e dinamikave të shumëfishta
- Kërkojnë që facilitatori/ja të përqendrohet njëkohësisht në proceset individuale dhe ato grupore
- Mund të pasqyrojë ose amplifikojë proceset jofunksionale të ekipit
- Mund të lëvizë me shpejtësi nga "ngritjet" tek "uljet" në grup'

- Mund të rrisë ankthin/pasigurinë për disa punëtorë - njerëzit sillen ndryshe tek puna në grupe
- Mund të ngatërrojnë kufijtë e përgjegjësisë dhe strukturave në mes të mbikëqyrjes individuale dhe takimeve të ekipit.
- Mund të përqendrohen tej mase në procesin e grupit dhe të neglizhojnë detyrat dhe nevojat e përdoruesve
- Grupet mund të dominohen nga punëtorë më të zëshëm/me vetëbesim në dëm të anëtarëve më pak përvojë ose më të qetë
- Mund ta vështirësojnë ruajtjen e rëndësisë për anëtarët që janë në faza të ndryshme të zhvillimit profesional
- U mundësojnë individëve të jenë ekspozuar ndaj reagimeve kritike
- U mundësojnë individëve të tërhiqen apo fshihen prapa grupit
- Mund të gjenerojnë procese të fuqishme të konkurrencës dhe rivalitetit të lidhur me familjen, motrën apo vëllain apo marrëdhënie të tjera në grup
- Mund të humbasin përqendrimin te fëmija/i riu

Në Detyra Individuale (Dita 2, Sesioni 6) keni një për strukturën e mundshme të mbikëqyrjes grupore, në pjese te titulluar “Struktura dhe mjedisi e mbikëqyrjes grupore”.

Mbikëqyrja individuale dhe grupore reflekton nivelet e punës sociale: micro, mëso, dhe makro dhe në këtë mënyrë vete procesi i mbikëqyrjes do i rrit aftësitë e të mbikëqyrurve te punojnë në këto nivele. Për përshkrim me te detajuar te secilit nivel, shih Detyra Individuale (Dita 2, Sesioni 6), pjesën të titulluar “Nivelet e Punës Sociale”.

### 6.3.5 Aktiviteti (20 minuta)

**Aktiviteti** fillon me 5 persona te ulur në një rreth. Linda prezanton rastin dhe personat tjerë japin kontributin e tyre. Pjesëmarrësit tjerë në trajnim (ata/o që nuk janë te ulur në rreth) mund të i bashkëngjiten rrethit nëse kanë ndonjë ide/këshillë që mund të ndihmoj Linden. Kurdo që kanë ndonjë ide, ata mund të prekin krahun e një personi që është në rreth, dhe te ndërrohen me atë person. Aktiviteti përfundon atëherë kur asnjë person nuk ka ndonjë gjë për të shtuar.

**Rasti:** Ju jeni pjese e një grupi te mbikëqyrjes. Një punëtoare e quajtur Linda prezanton një rast me te cilin po ballafaqohet dhe kërkon sugjerime këshilla se si mund të vazhdoj. Ky është rasti: Linda po punon me një vajze 9-vjecare e cila kohëve te fundit po përjeton ankth. Kur pyetet se çfarë i shkakton ankth, ajo heziton të përgjigjet. Linda ka punuar me këtë palë që 3 muaj, mirëpo klientja ende nuk i beson aq sa duhet Lindës. Çfarë faktorë mendoni që po e ndikojnë këtë lidhje? Çfarë pyetje keni për Linden? Çfarë këshilla keni për Linden?

**Roli i trajnuesit/es:** Trajnuesi/ja do te observoj dhe te jep komente në fund te aktivitetit.

## 6.4 Mbikëqyrja e kolegëve/bashkëmoshatarëve

Mbikëqyrja e kolegëve është një proces kolegial ku praktikuesit mund të reflektojnë, të kuptojnë më mirë, dhe të eksplorojnë çështjet profesionale, personale, politike, psikologjike, dhe shpirtërore që dalin gjatë punës me palë. Kolege të cilët kanë pozita të barabarta në institucionin ku punojnë takohen rregullit (si çift apo si grup) dhe shkëmbejnë përvojat e tyre të punës. Gjatë këtyre sesioneve mbikëqyrëse, koleget mund të paraqesin një rast me të cilin po ballafaqohen dhe të kërkojnë perspektivat e të tjerëve.



**Mbikëqyrja e kolegeve Është një alternativë që ndodh krahas mbikëqyrjes individuale profesionale. Si i tillë, Mbikëqyrja e kolegeve dallohet për natyrën johierarkike – të gjithë janë të barabarte kur konsultohen me koleget e tyre. Kjo lloj mbikëqyrje ka prirje të zhvillojë një kulturë çlirimtare e cila është vetëvendosëse, vetëdrejtuese dhe vetëpërtëritëse, duke i lejuar pjesëmarrësit të mësojnë nga njëri-tjetri në fushat që ata besojnë se duhet të zhvillohen.**

Qëllimi i këtij lloji të mbikëqyrjes është trajnimi klinik, zhvillimit profesional, dhe ndihma e ndërsjellë që koleget mund t'i japin njeri tjetrit. Në këtë kontekst, mbikëqyrja nga kolegët është një aktivitet i planifikuar dhe i strukturuar dhe jo një ndërveprim ad hoc, as një bisedë rastësore rreth praktikës profesionale. Mbikëqyrja e /nga koleget u mundëson pjesëmarrësve të eksplorojnë në mënyrë bashkëpunuese çështje sfiduese që shfaqen për ata/o që ofrojnë shërbime sociale dhe lehtëson të mësuarit e tyre autonom dhe holistik në mënyrë që të fuqizohen dhe të pajisen për të punuar sa më mirë. Mbikëqyrja e kolegëve në këtë kontekst strehon njerëz nga profesione të ndryshme ku natyra transdisiplinore u mundëson pjesëmarrësve të eksplorojnë çështje profesionale nga një sërë perspektivash të ndryshme profesionale. Është gjithashtu e mundur që pjesëmarrësit të ndajnë të njëjtin profesion. Parimi kryesor është se nuk ka lider, rolet dhe pjesëmarrja ndahen në mënyrë të barabartë dhe nuk ka shkëmbim monetar. Fokusi është në zhvillimin e ndjenjës së koherencës që rezulton në një ndjenjë mirëqenieje dhe aftësi të zgjeruara për të punuar sa më mirë (Napan, 2021)

### **Karakteristikat kryesore të mbikëqyrjes së kolegëve** (te ofruara nga Napan, 2021)

1. Jo hierarkike
2. Reciproke
3. Besimi, ndershmëria dhe transparenca (pa agjenda ose përfitime të fshehura) janë kryesore
4. Përmbajtja dhe procesi janë po aq të rëndësishme
5. Mbikëqyrja nuk është paragjyquese
6. Sesioni mbikëqyrës është i vetë-drejtuar, pjesëmarrësit përcaktojnë nevojat e tyre, zgjedhin proceset që do të përmbushin, dhe përdorurin grupin si një burim për të mësuar dhe mundësuar këndvështrime të ndryshme
7. Konfidenciale

**Rregulla të thjeshta por thelbësore për mbikëqyrje të kolegëve** (të ofruara nga Napan, 2021)

1. Takime çdo dy deri në tre javë, të paktën një herë në muaj për dy deri në tre orë
2. Një grup i mbyllur prej dy deri në dymbëdhjetë anëtarë (kur ka më shumë se gjashtë në një grup, një grup mund të ndahet në dy grupe më të vogla për një seancë të caktuar)
3. Konfidencialiteti (pa përjashtim) dhe aktiviteti
4. Nuk ka “post mortem” (pyetjet rreth rastit nuk bëhen pasi të jetë takuar grupi, përveç nëse pjesëmarrësi që ka paraqitur një rast bën pyetje shtesë)
5. Të jesh mbështetës, jo konkurrues, dhe autentik (dhe të jesh i hapur për t’u sfiduar kur nuk bën këto gjera)
6. Përqendrohuni në pikat e forta të të tjerëve dhe gjeni forcë në pranimin e cenueshmërisë që keni.
7. T’i kushtosh vëmendje të plotë një personi në fokus duke dëgjuar, vëzhguar dhe duke kërkuar pikat e forta të tij/saj.
8. Dhënia e reagimeve pozitive dhe negative me një ndjenjë të barabartë respekti për personin që është duke i pranuar këto reagime
9. Shmangia e komenteve jo direkte dhe zotërimi i se vërtetës që ju besoni tuaj
10. Mos jepni këshilla pa ju kërkuar dikush një gjë të tillë
11. Angazhimi për pjesëmarrje
12. Respektimi i kohës dhe strukturës së caktuar.

Sipas Napan (2021) sa më lartë që dikush është në hierarkinë e një institucioni, aq më pak ka gjasa që ata të sfidohen hapur nga te tjeret. Nga ana tjetër, kur ndihen të pafuqishëm ose të sfiduar, njerëzit shpesh bëhen mbrojtës dhe humbasin mundësinë për të mësuar dhe për t’u rritur. Mbikëqyrja nga kolegët u mundëson praktikuesve të eksplorojnë praktikën e tyre në një mënyrë që ata e shohin të arsyeshme dhe të përshtatshme, ndërkohë që ekspozojnë dobësitë ose arrogancat e tyre (Napan, 2021). Këto akte ekspozimi që shpesh çojnë në rritje u mundësojnë anëtarëve të tjerë të grupit të rriten, qoftë përmes rezonancave, njoftimit të dallimeve ose përmes hapjes së një hapësire grupi për të folur rreth gjërave të pashprehura. Natyra reciproke dhe johierarkike e mbikëqyrjes së kolegeve dhe fakti që nuk ka shkëmbim monetar, por fokusim në pikat e forta dhe aftësitë e njëri-tjetrit, u mundëson pjesëmarrësve të përfitojnë njohuri që kanë implikime për të gjitha aspektet e jetës së praktikuesve.

## Detyra Individuale – Dita 2

### Detyrë Individuale: Dita 2, Sesi 4

Si pjese të funksionit administrativ, duhet te vlerësohen profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Si detyrë individuale, familjarizohuni me mjetin e vlerësimit të kapacitetit të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare, dhe plotësoni këtë mjet.

#### Mjeti i Vlerësimit të Kapacitetit të Punëtorëve për Mbrojtjen e Fëmijëve

**Përkufizimi:** Vlerësimi i kapacitetit është një praktikë mbikëqyrëse e përdorur për të shqyrtuar njohuritë, aftësitë dhe qëndrimet e një profesionisti të Shërbimeve sociale dhe familjare të sapo-rekrutuar. Ai përshkruan fushat ku mund të nevojitet zhvillim dhe mbështetje e mëtejshme për të kryer në mënyrë efektive rolin.

**Qëllimi i mjetit:** Mjeti i Vlerësimit të Kapacitetit duhet të përdoret për të vlerësuar qëndrimet, njohuritë dhe aftësitë e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Këto janë standarde minimale të kompetencës për të gjithë profesionistët e Shërbimeve sociale dhe familjare e rasteve që ofrojnë shërbime të menaxhimit të rasteve. Rezultatet e vlerësimit duhet të informojnë për ngritjen e kapaciteteve dhe veprimet e zhvillimit që një mbikëqyrës/e ofron në seancat e mbikëqyrjes individuale dhe grupore.

**Frekuenca/Kohëzgjatja:** Duhet të kryhet menjëherë pasi punëtori socialë është rekrutuar dhe rivlerësimi duhet te behet në intervale 3-6 mujore, në varësi të kapacitetit organizativ, raporteve të stafit dhe nevojave.

## Udhëzime:

### Përpara vlerësimit

#### Mbikëqyrësi/ja duhet

Pas rekrutimit të një punëtori të ri, sugjerohet që mbikëqyrësi/ja të organizojë një seancë individuale të mbikëqyrjes në një hapësirë të qetë dhe private. Për të rishikuar të gjithë vlerësimin nevojiten rreth 2-3 orë. Nëse preferohet, ky proces mund të ndahet në 2 ose 3 seanca të veçanta.

### Gjatë vlerësimit

#### Mbikëqyrësi/ja duhet

Filloni duke përshkruar procesin e vlerësimit të kapacitetit tek punëtori social. Mbikëqyrësi mund të thotë:

Ky është një mjet që është zhvilluar me disa nga standardet kryesore që priten nga një profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare. Në nuk presim që ju të jeni ekspert dhe të keni përgjigje perfekte që në fillim. Duhet kohë për të kuptuar parimet udhëzuese të menaxhimit të rasteve të mbrojtjes së fëmijëve dhe si t'i zbatojmë ato me fëmijët dhe familjet. Gjatë javëve tona të para së bashku, ky vlerësim do të përcaktojë fushat ku keni nevojë për më shumë mbështetje teknike. Pas vlerësimit, në do të vazhdojmë të punojmë së bashku për të ndërtuar njohuritë dhe aftësitë tuaja. Pas disa muajsh, në do të rishikojmë vlerësimin për të parë se si po përparoni.

Shpjegojini punëtorit social se vlerësimi është i ndarë në tre seksione dhe se mbikëqyrësi/ja do të mbajë shënime në mënyrë që të mbajë mend përgjigjet e të mbikëqyrurve. Ftojini punëtorin social të bëjë çdo pyetje në lidhje me mjetin ose procesin për t'u siguruar që ai/ajo ndihet rehat.

Mbikëqyrësi/ja duhet t'i bëjë pyetjet në pyetësor me radhë dhe t'i japë kohë profesionistët e Shërbimeve sociale dhe familjare për të shpjeguar/përshkruar përgjigjen e tyre. Lëreni profesionistin të flasë hapur dhe të bëjë pyetje sqaruese. Mbikëqyrësit inkurajohen të mos japin përgjigje, por duhet të përgjigjen nëse ka disa çështje alarmante që kërkojnë diskutim dhe drejtim të menjëhershëm.

Pasi të përfundojë vlerësimi, mbikëqyrësi dhe profesionisti/ja i/e shërbimeve sociale duhet të diskutojnë se cilat janë prioritetet e sugjeruara në secilën fushë për ndërtimin dhe zhvillimin e kapaciteteve teknike.

### Pas

#### Mbikëqyrësi/ja duhet

Gjatë seancave të rregullta individuale të mbikëqyrjes, mbikëqyrësi/ja duhet t'i referohet vlerësimit të kapacitetit në mënyrë që t'i ofrojë trajnime të vazhdueshme profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Nëse disa profesioniste të Shërbimeve sociale dhe familjare kanë nevojë për udhëzime në të njëjtën fushë, mbikëqyrësi mund të organizojë një seancë trajnimi ose zhvillimi gjatë mbikëqyrjes në grup.

Pas përafërsisht 3-6 muajsh, mbikëqyrësi duhet të rivlerësojë punëtorin sociale për të përcaktuar progresin e tij/saj dhe nevojat për zhvillim të vazhdueshëm.

#### Data

#### Punëtori/ja social/e

#### Mbikëqyrësi/ja

## Vlerësimi i Kapacitetit të Profesionistëve të Shërbimeve Sociale dhe Familjare

### Pjesa e parë: Qëndrimet për mbrojtjen e fëmijëve

| Deklaratat                                                                                                                                       | A pajtohet profesionisti i shërbimeve sociale dhe familjare: |        |                |                    | Përgjigja e profesionistit/es dhe shënimet nga diskutimi | Prioriteti zhvillimor? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------|----------------|--------------------|----------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                  | Plotësisht dakord                                            | Dakord | Nuk bie dakord | Nuk pajtohem aspak |                                                          |                        |
| 1. Fëmijët kanë diçka për t'i ofruar komunitetit.                                                                                                |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 2. Dhuna mund të jetë faji i fëmijës.                                                                                                            |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 3. Kujdesi rezidencial duhet të jetë zgjidhja e fundit për marrëveshjet e kujdesit afatgjatë për fëmijët.                                        |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 4. Fëmijët që përjetojnë ngjarje traumatike <u>nuk mund</u> të shërohen ose të bëhen anëtarë produktivë të shoqërisë.                            |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 5. Një profesionist duhet gjithmonë të marrë parasysh mendimin dhe dëshirat e një fëmije kur merr një vendim që do ta ndikojë atë ose atë.       |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 6. Është e pranueshme që prindërit ose kujdestarët të përdorin forcë fizike për të ndëshkuar një fëmijë.                                         |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 7. Fëmijët tregojnë të vërtetën për abuzimin ose ndarjen.                                                                                        |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 8. Fëmijët mund të abuzohen nga një anëtar i ngushtë i familjes ose një mik.                                                                     |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 9. Fëmijët meritojnë mirësi, mbështetje dhe kujdes pasi janë abuzuar ose ndarë nga familjet ose kujdestari i tyre dhe kjo është përgjegjësia ime |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| 10. Fëmijët nuk përjetojnë probleme të shëndetit mendor.                                                                                         |                                                              |        |                |                    |                                                          |                        |
| Veprimet që duhen ndër-marrë                                                                                                                     | Mbikëqyrësi:                                                 |        |                |                    | Profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare:         |                        |

## Pjesa e dytë: Njohuri për menaxhimin e rasteve

| Pyetjet e njohurive                                                                                                           | Përgjigjet e mundshme të sakta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Përgjigja e profesionistit/es së shërbimeve sociale dhe familjare dhe shënimet nga diskutimi | Prioriteti zhvillimor? |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>1. Cilat janë disa parime udhëzuese të menaxhimit të rasteve?</b>                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mos bëni dëm</li> <li>2. Promovoni interesat më të mira të fëmijës</li> <li>3. Mosdiskriminim/Trajtoni çdo fëmijë në mënyrë të drejtë dhe të barabartë</li> <li>4. Zbatoni standardet dhe praktikat e etikës profesionale/Zbatoni kodin e sjelljes</li> <li>5. Kërkoni pëlqim të informuar dhe/ose miratim të informuar</li> <li>6. Respektoni Konfidencialitetin</li> <li>7. Siguroni llogaridhënien/ Jini përgjegjës për veprimet dhe rezultatin e atyre veprimeve</li> <li>8. Fuqizoni fëmijët dhe familjet për të ndërtuar mbi pikat e tyre të forta</li> <li>9. Të gjitha veprimet bazohen në zhvillimin e fëmijës, të drejtat e fëmijëve dhe mbrojtjen e fëmijëve</li> <li>10. Lehtësoni pjesëmarrjen kuptimplotë të fëmijëve</li> <li>11. Ofroni procese dhe shërbime të përshtatshme kulturore</li> <li>12. Koordinoni dhe bashkëpunoni</li> <li>13. Vëzhgoni ligjet dhe politikat e raportimit të detyrueshëm</li> </ol> |                                                                                              |                        |
| <b>2. Si duhet një profesionist i Shërbimeve të promovojë interesat më të mira të një fëmije brenda menaxhimit të rastit?</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vlerësoni pasojat pozitive dhe negative të veprimeve dhe konsultohuni me mbikëqyrësin për raste komplekse</li> <li>2. Diskutoni opsionet me fëmijën dhe kujdestarët e tij (aty ku është e përshtatshme dhe e sigurt) kur merrni vendime</li> <li>3. Sigurohuni që të gjitha veprimet e ndërmarra e mbajnë fëmijën të sigurt dhe promovojnë shëndetin dhe mirëqenien e tij fizike, emocionale, sociale dhe njohëse</li> <li>4. Gjithmonë merrni parasysh rëndësinë e mbajtjes së lidhjeve familjare dhe vëllezërve</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                              |                        |

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>3. Cilat janë kufijtë e konfidencialitetit kur punoni me fëmijët?</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nëse ekzistojnë ligje të detyrueshme për raportim</li> <li>2. Nevoja e menjëhershme dhe urgjente për të mbrojtur sigurinë fizike dhe/ose emocionale të fëmijës</li> <li>3. Nevoja për të marrë pëlqimin prindëror nëse një fëmijë i vogël paraqitet për shërbime (dhe nuk ka rrezik për ta bërë këtë)</li> <li>4. Nëse një fëmijë rrezikon të dëmtojë veten ose një person tjetër</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
| <b>4. Kur dhe si duhet një profesionist i Shërbimeve të marrë pëlqimin/pajtimin e informuar?</b>            | <p>Kur: Në fillim të shërbimeve të menaxhimit të rasteve</p> <p>Për referime tek profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare</p> <p>Si :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sigurohuni që fëmija dhe i tyre kujdestari e kupton plotësisht rastin procesi i menaxhimit</li> <li>2. Sigurohuni që fëmija dhe kujdestari i tyre e kupton plotësisht se si informacioni i mbledhur do të përdoret dhe të ruajtura</li> <li>3. Komunikoni në një fëmijë-mënyrë miqësore kur fiton pëlqim/pajtim nga fëmijët</li> <li>4. Inkurajoni fëmijën dhe kujdestari i saj/tij të bëjë pyetje në lidhje me procesin</li> <li>5. Ndiqni ligjet kombëtare për pëlqimin dhe miratimin e informuar</li> <li>6. Pyetni kujdestarin dhe/ose fëmijën (kur është e përshtatshme) për të nënshkruar pëlqimin formojnë dhe/ose japin pëlqimin verbal</li> </ol> |  |  |
| <b>5. Cilat janë hapat e menaxhimit të rastit?</b>                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikimi dhe regjistrimi</li> <li>2. Vlerësimi</li> <li>3. Zhvillimi i planit të rastit</li> <li>4. Zbatimi i planit të rastit</li> <li>5. Ndiqni dhe rishikoni</li> <li>6. Mbyllja e çështjes</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| <b>6. Cilat lloje të çështjeve të mbrojtjes së fëmijëve kërkojnë një përgjigje të menaxhimit të rastit?</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fëmijë i pashoqëruar ose i ndarë</li> <li>2. Një fëmijë që ka përjetuar abuzim seksual</li> <li>3. Një fëmijë që ka përjetuar neglizhencë</li> <li>4. Një fëmijë që ka përjetuar abuzim fizik</li> <li>5. Një fëmijë që ka përjetuar abuzim emocional</li> <li>6. Një fëmijë që jeton ose punon në rrugë ose është i përfshirë në punë të rrezikshme</li> <li>7. Një fëmijë që është i shqetësuar emocionalisht ose që ka shëndet mendor ose nevoja psikosociale</li> <li>8. Një fëmijë i lidhur me grupe të armatosura ose forca të armatosura</li> <li>9. Një fëmijë në paraburgim ose i liruar së fundmi</li> </ol>                                                                                                                                                                                        |  |  |

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--|
| <b>7. Cilat janë disa shenja të zakonshme të abuzimit për fëmijët?</b>                                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Një ndryshim i rëndësishëm në sjellje</li> <li>2. Makthet</li> <li>3. Probleme në shkollë (të vështira për t'u përqendruar)</li> <li>4. Tërheqja nga miqtë dhe aktivitetet e komunitetit</li> <li>5. Zemërimi dhe agresioni</li> <li>6. Mendimet e dëshirës për të vdekur; tentativa për vetëvrasje</li> <li>7. Frika nga njerëzit, vendet ose aktivitetet e veçanta</li> <li>8. Reagime shtesë që janë të zakonshme për kontekstin e popullsisë/kulturës</li> </ol>                                                                                                                                                                          |                                                  |  |
| <b>8. Cilat janë disa konsiderata kryesore gjatë zhvillimit të një plani rasti?</b>                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zhvilluar brenda dy javësh nga vlerësimi</li> <li>2. Përfshirja e fëmijës dhe kujdestarit (aty ku është e përshtatshme) ose të rriturit të besuar</li> <li>3. Përmbytja e planit të rastit duhet të pasqyrojë vlerësimin individual të fëmijës/familjes</li> <li>4. Duhet të vendosë veprime specifike, të kufizuara në kohë, duke përcaktuar se kush është përgjegjës për çfarë</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                  |  |
| <b>9. Si mundet një profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare të fuqizojë kujdestarët për të mbështetur fëmijët?</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vlerësoni sjelljet dhe kushtet që kontribuojnë në rrezikun e keqtrajtimit të fëmijëve dhe përcaktoni se çfarë nevojitet për të bërë ndryshime</li> <li>2. Përkrahni llojet e shërbimeve të disponueshme dhe mënyrën e qasjes në to</li> <li>3. Lehtësoni investimin dhe angazhimin e familjes ose të kujdestarit ndaj rezultateve, qëllimeve dhe detyrave të përkrahura në planin e rastit</li> <li>4. Mbështetni prindërit të gjejnë mënyra për të përmbushur nevojat themelore të fëmijëve të tyre</li> <li>5. Vlerësoni aftësitë elastike, pikat e forta ose burimet në familje ose familje që do të ofrojnë bazën për ndryshim</li> </ol> |                                                  |  |
| <b>10. Cilat janë kriteret kryesore për mbylljen e një çështjeje?</b>                                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objektivat e rastit janë përmbushur</li> <li>2. Nuk mbetet asnjë dëm i rëndësishëm ose rrezik dëmtimi</li> <li>3. Fëmija dhe familja i raportojnë profesionistit të Shërbimeve sociale dhe familjare se ata janë në gjendje t'i trajtojnë vetë sfidat e vazhdueshme</li> <li>4. Fëmija dhe familja zhvendosen dhe dosja e rastit mund të mbyllet ose transferohet sipas rastit</li> <li>5. Kur një fëmijë mbush 18 vjeç</li> <li>6. Në rastin e vdekjes së një fëmije</li> </ol>                                                                                                                                                              |                                                  |  |
| Veprimet që duhen ndër-marrë                                                                                               | Mbikëqyrësi:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare: |  |

## Pjesa e tretë: Aftësitë e menaxhimit të rasteve

| Pyetjet e njohurive                                                                                                                                                    | Përgjigjet e mundshme të sakta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Përgjigja e profesionistit dhe shënimet nga diskutimi | Prioriteti zhvillimor? |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Si duhet të angazhohet një profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare me një fëmijë gjatë fazës së regjistrimit/marrjes?                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Përhëndetni ngrohtësisht fëmijën</li> <li>2. Prezantoni veten me emër, rol dhe organizatë në një mënyrë që fëmija dhe kujdestari të mund ta kuptojnë</li> <li>3. Shpjegojini fëmijës dhe kujdestarit qëllimin e ndërveprimit në një mënyrë të thjeshtë dhe të qartë</li> <li>4. Jepini fëmijës një zgjedhje që të ketë dikë tjetër të pranishëm</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                        |
| 2. Si mund ta ndihmojë një profesionist një fëmijë të ndihet i sigurt përmes komunikimit verbal dhe joverbal?                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uluni në nivelin e fëmijës</li> <li>2. Përdorni teknikat e intervistës krijuese (vizatim, kukulla, kukulla, etj.)</li> <li>3. Përdorni gjuhë të thjeshtë dhe fjalë që përdor fëmija</li> <li>4. Qëndroni të qetë dhe ngushëlloes gjatë ndërveprimit me fëmijën</li> <li>5. Bëni pyetje të hapura</li> <li>6. Përdorni riformulimin dhe përmbledhjen</li> <li>7. Reflektoni për atë që fëmija ka ndarë</li> <li>8. Regjistrohu rregullisht me fëmijën për t'u siguruar që ai/ai po e kupton me saktësi fëmijën</li> <li>9. Ofroni një fëmije një shans për të bërë pushime nëse ai/ajo bëhet dukshëm i shqetësuar</li> </ol> |                                                       |                        |
| 3. Cilat janë deklaratat mbështetëse që fëmijët duhet të dëgjojnë nga profesionistët e Shërbimeve sociale dhe familjare gjatë gjithë procesit të menaxhimit të rastit? | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faleminderit që ndatë historinë tuaj me mua</li> <li>2. Ju mund të merrni kohën tuaj</li> <li>3. Ky nuk është faji juaj</li> <li>4. Më vjen keq që dëgjoj që ju ka ndodhur</li> <li>5. Këto janë gjëra të vështira që po më thoni; shumë ndihen të mërzitur pasi ndodh një gjë e tillë</li> <li>6. Ju jeni të fortë dhe të guximshëm</li> <li>7. Unë do të përpiqem t'ju ndihmoj</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                       |                        |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>4. Cilat janë disa zgjedhje të rëndësishme që duhet t'u ofrohen fëmijëve kur flasin për përvojën e tyre?</b>                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zgjedhja për të pasur një kujdestar ose person të besuar në dhomë</li> <li>2. Zgjedhja se ku do të zhvillohet biseda</li> <li>3. Zgjedhja për të vendosur se kur do të zhvillohet biseda</li> <li>4. Zgjedhja për të pasur një punëtor mashkull ose femër</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
| <b>5. Si mund të angazhohen profesionistët e Shërbimeve sociale dhe familjare me fëmijët për të kuptuar ndjenjat dhe dëshirat e tyre?</b>                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kushtojini vëmendje asaj që thotë fëmija dhe si sillet</li> <li>2. Vizatoni figura të fytyrave që përfaqësojnë ndjenjat e ndryshme dhe pyesni fëmijën se cila është më afër se si ndihet ajo ose ai</li> <li>3. Kërkojini fëmijës të vizatojë një figurë për atë që ai/ai ndjen në mendjen dhe zemrën e tij/saj</li> <li>4. Luani lojëra me fëmijën për ta ndihmuar atë të relaksohet dhe të ndihet rehat për të treguar historinë e tij/saj</li> <li>5. Bëni pyetje të hapura në gjuhë të qartë dhe të thjeshtë</li> </ol>                                      |  |  |
| <b>6. Si duhet të përgjigjet një profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare nëse një kujdestar bëhet armiqësor ose i zemëruar gjatë një interviste?</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qëndroni të qetë dhe të qetë</li> <li>2. Mos e ngrini zërin</li> <li>3. Përpjekje për të qetësuar personin; përpiquni të përcaktoni se çfarë po e shkakton zemërimin dhe të njihni ndjenjat e tyre</li> <li>4. Jepini personit hapësirë dhe kohë për të menduar</li> <li>5. Jini vigjilentë për agresion të mundshëm dhe largohu nga situata nëse ndihet e pasigurt</li> <li>6. Mbani një telefon celular, bilbil ose alarm personal dhe përdorni atë (aty ku është e përshtatshme)</li> <li>7. Kryeni intervista me një koleg për të zbutur rreziqet</li> </ol> |  |  |
| <b>7. Cilat janë disa konsiderata të rëndësishme kur intervistoni një fëmijë që ka përjetuar abuzim?</b>                                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mos e shtyni fëmijën të flasë për përvojën e saj ose të tij</li> <li>2. Tregojini fëmijës se mund t'i marrë kohën</li> <li>3. Angazhoni fëmijën në një bisedë miqësore në vend që të bëni pyetje të rënda që mund ta ritraumatizojnë fëmijën (p.sh., a mund të më tregoni për lojën tuaj të preferuar? Etj.)</li> <li>4. Tregojini fëmijës se jeni këtu për të ndihmuar</li> <li>5. Konsiderata të tjera kulturore të përshtatshme</li> </ol>                                                                                                                    |  |  |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--|
| 8. Si mund të tregojë një profesionist i shërbimeve sociale dhe familjare ndjeshmëri dhe respekt ndaj fëmijëve dhe familjeve të tyre? | 1. Kushtojini vëmendje shenjave verbale dhe joverbale<br>2. Përcaktoni se çfarë është e rëndësishme për fëmijën dhe familjen<br>3. Tregoni një dëshirë të vërtetë për të kuptuar situatën e tyre<br>4. Mbani një mendje të hapur<br>5. Krijoni një mjedis respekti dhe pranimi<br>6. Dëgjoni për një pranoni ndjenjat e vështira dhe inkurajoni diskutimin e singertë |                                                  |  |
| Veprimet që duhen ndërmarrë                                                                                                           | Mbikëqyrësi:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Profesionist i Shërbimeve sociale dhe familjare: |  |

## Detyra Individuale: Dita 2, Sesioni 5

### Procesverbali i Takimit të Menaxhimit të Rastit

Pa marrë parasysh modelin që përdoret për mbikëqyrje, Mbikëqyrësi duhet të mbajë evidence të menaxhimit të rastit. Me poshtë gjëni Procesverbalin i Takimit të Menaxhimit të Rastit, që mund të shërbejë si model. Plotësoni këtë model duke ju referuar ndonjë rasti me të cilin po punoni tani apo keni punuar në të kaluarën.

### Pjesa 1: Takimi/Informacionet e Rastit

**Data e takimit:**

**Të pranishëm:**

**Emri i palës:**

**Gjendja e rastit:**

**Problemet që ka hasur fëmija/familja:**

**Pikat e forta të fëmijës/familjes:**

**Faktorët mbështetës dhe kërcënues:**

**Emri i menaxherit/es së rastit:**

**Mbështetja që ka marrë fëmija/familja deri tash:**

**Emri i punëtorëve/institucioneve tjera që ndihmojnë me Planin e Rastit:**

### Procedurat e takimit

Pika e diskutimit 1: (Këtu mund të përfshihen pyetjet që punëtori/ja social/e dëshiron të diskutojë me mbikëqyrësin)

Pika e diskutimit 2:

## Pjesa 2: Plani i rastit

Emri i palës:

Gjendja e palës:

Përmbledhje e planit të përgjithshëm (afatshkurtër-mesëm): p.sh. Për të ndihmuar me rehabilitimin e prindit që vuan nga varësia e alkoolit.

### Plani mbështetës i punës në rast 1

Fushat në të cilat ka nevojë për mbështetje pala: (p.sh. arsimi)

Profesionisti i shërbimeve sociale dhe familjare:

Veprimi për të cilin është rënë dakord gjatë mbikëqyrjes dhe gjatë bisedave me palën

Afati kohor:

Komentet për veprimet që do ndërmerren (për diskutim në takimet vijuese)

Nënshkruar dhe data:

Fëmija/i riu \_\_\_\_\_

Anëtari/ja i/e familjes \_\_\_\_\_

Menaxheri/ja i/e rastit \_\_\_\_\_

## Mjeti i Vëzhgimit të Menaxhimit të Rastit

*Si detyre individuale, plotësoni formularët më poshtë.*

Vëzhguesi për të plotësuar këto detaje hyrëse.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Emri i profesionitit/es   |  |
| Emri/titulli i vëzhguesit |  |
| Lokacioni                 |  |
| Data e vëzhgimit          |  |

Profesionisti/ja i/e shërbimeve sociale dhe familjare plotëson pjesët 1 dhe 2 përpara vëzhgimit.

## Pjesa 1: Historiku i vëzhgimit

### 1. Sfondi i shkurtër i praktikës së vëzhguar

Çfarë duhet të dijë vëzhguesi/ja për të kuptuar situatën duke përfshirë historinë, kontekstin dhe çështjet kryesore?

**Udhëzues fjalësh: 250**

## Pjesa 2: Planifikimi i ndërhyrjes

### 2. Planifikimi i ndërhyrjes (mos supozoni se vëzhguesi/ja ka njohuri për këtë)

- Cili është qëllimi i ndërhyrjes së zgjedhur?
- Çfarë dëshironi të arrini?
- Cilat aspekte kryesore të praktikës suaj dëshironi të vëzhgohen në mënyrë specifike?
- Pse keni zgjedhur këto aspekte për vëzhgim?
- Si u përgatitët për këtë ndërhyrje? Nëse ky vëzhgim përqendrohet në punën tuaj me njerëz që kërkojnë kujdes dhe mbështetje, detajoni se si e keni siguruar pëlqimin e tyre për vëzhgimin dhe vëzhguesin që merr pjesë, duke marrë parasysh moshën dhe aftësinë mendore të personit/njerëzve që marrin kujdes dhe mbështetje. ).
- Nëse është e rëndësishme për situatën që po vëzhgohet, nën çfarë autoriteti dhe ligjesh formale jeni duke vepruar? (referojuni kornizës legjislative dhe/ose politikave dhe procedurave)
- Si e keni planifikuar ndërhyrjen?
- Çfarë rezultatesh dëshironi të arrini?
- Çfarë qasjesh do të përdorni për të arritur këto rezultate (këto duhet të bazohen në teorinë e punës sociale, metodat dhe kërkimin, p.sh. praktikë e bazuar në pikat e forta, me në qendër personin)

**Udhëzues fjalësh: 400**

### **3. Reflektoni në mënyrë kritike mbi praktikën tuaj gjatë vëzhgimit**

Reflektimet tuaja duhet të përfshijnë:

- Çfarë njohurie kyçe keni përdorur në ndërhyrjen tuaj, për shembull, metodat e punës sociale, teoria e punës sociale, legjislacioni, politika, kërkimi, ligji, proceset organizative?
- Çfarë aftësish kyçe keni përdorur – aftësi komunikimi, aftësi prezantuese, aftësi për të shkruar?
- Identifikoni se si i keni arritur rezultatet e përmendura në planifikimin tuaj (pjesa 2) dhe çfarë veprimesh korrigjuese mund t'ju kërkohet të ndërmerreni. A keni përdorur ndonjë legjislacion, politika, procedura, njohuri ose aftësi shtesë që nuk i keni identifikuar fillimisht në seksionin 2?
- Gjatë vëzhgimit, cilat ishin ndjenjat tuaja dhe si ndikuan në të menduarit dhe veprimet tuaja?
- Si e promovuat përfshirjen, praktikën e përqendruar te personi ose e bazuar në pikat e forta dhe si i kundërshtuat paragjykimet e pavetëdijshme gjatë vëzhgimit?
- Identifikoni përdorimin tuaj të vetes (p.sh. intuita, personaliteti, përvoja e jetës, trashëgimia kulturore, etika dhe vlerat) në këtë pjesë praktike dhe si e keni përdorur atë për të ndikuar në ndërhyrje
- Si e udhëhoqën praktikën tuaj vlerat e punës sociale?
- Nëse lidhet me situatën, si ka ndikuar fuqia e investuar në rolin tuaj në marrëdhënien tuaj me personin/njerëzit që marrin kujdesin dhe mbështetjen dhe ndërhyrjen tuaj?

**Udhëzues fjalësh: 500**

### **Pjesa 4: Vlerësimi holistik i vëzhgimit të praktikës – plotësuar nga vëzhguesi**

#### **4. Vlerësimi holistik i aftësisë së profesionistit/es i demonstruar në vëzhgimin e drejtpërdrejtë të praktikës**

Kur merrni parasysh vlerësimin tuaj të praktikës së vëzhguar të profesionistit/es, mendoni për:

- Si e kanë demonstruar ata integrimin e njohurive, aftësive dhe vlerave të punës sociale?
- A demonstroi PS aftësi praktike? Çfarë provash po përdorni për të nxjerrë këtë përfundim? Duke marrë parasysh cilësinë e punës së tyre:
- A tregon praktika e tyre përshtatshmëri, kreativitet dhe përgjegjshmëri ndaj nevojave të personit/njerëzve që kanë përkujdesje dhe mbështetje apo ndonjë 'audiencë' tjetër? Nëse jo, pse jo?
- A ka ndonjë gjë që ndikon në cilësinë e praktikës së tyre?
- A e kuptoni se PS kishte besim në praktikën e tyre dhe po punonte brenda një kornize të mbrojtur (një kornizë për të kuptuar dhe për t'iu përgjigjur rrezikut) – cilat janë dëshmitë për këtë?
- A kishte fusha të veçanta të aftësive praktike ku PS demonstroi fuqi dhe fusha të veçanta për zhvillim?

## Pjesa 5: Komentet e PS mbi raportin e vëzhguesit

5. A jeni dakord me komentet në raportin e vëzhguesit? Ju lutem komentoni

**Pjesa 6: Identifikimi i nevojave të të nxënit (krijuar në bashkëpunim me vëzhguesin) – plotësuar nga profesionisti/ja i/e shërbimeve sociale dhe familjare pas leximit të vlerësimit të vëzhguesit në pjesën 4.**

6. Identifikoni nevojat tuaja specifike të të mësuarit nga kjo pjesë e punës

- Shkruani në një mënyrë SMART (specifike, e matshme, e arritshme, realiste, e kufizuar në kohë)

**Pjesa 7: Reagime opsionale nga personi/njerëzit që marrin kujdes dhe mbështetje (ose kujdestarët e tyre).**

Në mënyrë ideale, ky reagim duhet të merret nga vëzhguesi menjëherë pas vëzhgimit të praktikës, megjithëse kjo mund të mos jetë gjithmonë e mundur.

7. Reagimet nga personi/njerëzit që kërkojnë kujdes dhe mbështetje – ju lutemi vendosni në kutinë më poshtë

## Pjesa 8: Nënshkrimet

Nënshkrimi i Profesionitit/es

Data

Nënshkrimi i Profesionitit/es

Data

## Detyrë Individuale: Dita 2, Sesiioni 6

Mënyra se si mbikëqyrësit ndajnë informata më të mbikëqyrurit, duke përfshirë sugjerimet dhe këshillat, ka shumë rëndësi. Dhënia e komenteve apo reagimeve duhet të bëhet në një mënyrë të bute, kështu që të mbikëqyrurit nuk ndihen të sulmuar. Më poshtë keni informata rreth mënyrave efektive të reagimit që ka Mbikëqyrësi/sja ndaj punës së të mbikëqyrurit. Si detyrë, lexoni këto informata pasi që do ju duhen për ditën e trete. Me pas, përgjigjeni në këto pyetje:

- 1) Çfarë metoda përdorni për të ndare reagimet tuaja me të mbikëqyrurit?
- 2) Kur dikush ka reaguar për punën që ju keni bërë (me komente pozitive dhe negative), si jeni ndjere?
- 3) A mund të mendoni për një person që ka pasur një qasje të mirë kur ka ndare komente për punën tuaj? Çfarë ju ka pëlqyer tek qasja e këtij personi? Si mund të përvetësoni qasjen e tyre?

### Kultura e reagimeve

Sipas Morrison (2005,p.235) dhënia dhe marrja e reagimeve konstruktive (feedback) në mënyrë të rregullt paraqet dy nga mjetet më të fuqishme që janë në dispozicion të mbikëqyrësit në zhvillimin dhe mirëmbajtjen e standardeve. Qëllimi i reagimit është të punojë drejt përmirësimit dhe të lehtësojë veprimin dhe ndryshimin. Megjithatë, ia vlen të kemi parasysh se reagimet nuk mund të çojnë drejtpërdrejt ose menjëherë në ndryshime. Reagimi është një mjet komunikimi dhe jo një grup udhëzimesh, dhe shumë faktorë dhe prioritete të tjera ndoshta duhet të merren parasysh gjithashtu. Sidoqoftë, reagimi rrit mundësinë e ndryshimit pasi që identifikon pengesat dhe mundësuesit, duke i bërë të qarta çështjet kryesore që prekin praktikën.

Wonnacott (2012,p.145) beson se reagimi do të jetë i dobishëm nëse ndihmon në të mësuarit dhe në zhvillimin e praktikës. Reagimi duhet të jetë në lidhje me të mësuarit dhe zhvillimin e vazhdueshëm dhe identifikimin e pozitivëve dhe pikave të forta, si dhe fushave për përmirësim. Wonnacott (2012,p.146) thekson që dhënia dhe marrja e reagimit është një aftësi që shfrytëzohet brenda një organizate ku ajo paraqet një normë, kështu që i duhet një kulturë reagimesh, nëse ekziston një ndarje e vogël idesh mes anëtarëve të stafit, atëherë reagimi mund të perceptohet më tepër si negativ dhe kritik sesa si pjesë e një procesi të mësimit dhe zhvillimit të vazhdueshëm.

### Dhënia e reagimit

Dhënia dhe marrja e reagimit konstruktiv mbi paragjykimet e rregullta janë dy nga mjetet më të fuqishme, por mjete të pashfrytëzuara që janë të disponueshme për mbikëqyrësin në zhvillimin dhe mirëmbajtjen e standardeve. Fatkeqësisht, një nga arsytet për këtë është se disa pjesëtarë të stafit mund të kenë pasur përvoja të këqija të reagimeve, ashtu që mund të mos i konsiderojnë më si të dobishme ose të sigurta. Megjithatë, i gjithë stafi në të gjitha nivelet e organizatës meriton dhe ka nevojë për reagime të rregullta për të punuar më së miri.

*Dhënia e reagimit funksionon më mirë kur është:*

- Planifikuar-konsideroni se si do të ndihet punëtori; nëse ai/ajo ka pasur përvoja të mëparshme negative; si shpresoni ta ndiqni atë në një mënyrë më konstruktive.
- E çartë dhe në pronësi- 'Unë dua t'iu jap disa reagime në lidhje me atë se si iu kam parë duke u marr me takimin".
- I rregullt, konsistent dhe së shpejti –bëhet më i lehtë me praktikën; mos e leni për një kohë të gjatë pas ngjarjes.
- I ekuilibruar-në mënyrë që të nxjerrë në pah të dy pikat e forta dhe deficitet, megjithëse jo domosdoshmërisht në të njëjtën kohë.
- Specifik dhe i përqendruar në sjellje. Jep shembuj për të mbështetur pikat dhe argumentet. "Unë nuk mund ta ndryshoj personalitetin tim, por mund ta ndryshoj sjelljen time". Problemi më i madh me reagimet është se shumë shpesh janë jo-specifike.
- Komunikohet në gjuhë të qartë dhe të thjeshtë
- Nën vizion pengesat dhe problemet, dhe sugjeron zgjidhje dhe bëni rekomandime për përmirësim

### **Parimet e reagimeve**

Pavarësisht asaj nëse jepni një reagim formal ose joformal, ekziston një numër i parimeve themelore që duhet mbajtur në mend.

1. Jepni një reagim vetëm kur iu kërkohet ta bëni këtë ose kur oferta e juaj pranohet.
2. Jepni një reagim sa më shpejtë që është e mundur pas ngjarjes.
3. Përqendrohuni në pozitive.
4. Reagimet duhet të jepen në mënyrë private, kudo që të jetë e mundur, veçanërisht për reagime negative.
5. Reagimet duhet të jenë pjesë e procesit të përgjithshëm të komunikimit dhe 'dialogut zhvillimor'. Përdorni aftësitë të tilla si raportimi ose pasqyrimi, duke zhvilluar respekt dhe besim tek i/e mbikëqyruri/a.
6. Qëndroni në "këtu dhe tani", mos krijoni shqetësime të vjetra ose gabime të mëparshme, përveç nëse e vëreni që të njëjtat gabime janë përsëritur.
7. Përqendrohuni në sjelljet që mund të ndryshohen, jo tiparet e personalitetit.
8. Flisni për dhe përshkruani sjelljet specifike, duke dhënë shembuj aty ku është e mundur dhe mos vlerësoni ose supozoni motive.
9. Përdorni 'Unë' dhe jepni përvojën tuaj të sjelljes ('Kur thatë..., mendova se ishe...').
10. Kur jepni reagime negative, sugjeroni sjellje alternative.
11. Reagimi është për marrësin, jo për dhënësin – duhet të jeni i ndjeshëm ndaj ndikimit të mesazhit tuaj.
12. Merreni parasysh përmbajtjen e mesazhit, procesin e dhënies së reagimit dhe përputhjen midis mesazheve tuaja verbale dhe jo-verbale.
13. Inkurajoni reflektimin. Kjo do të përfshijë paraqitjen e pyetjeve të hapura të tilla si:
  - (a) A shkoi si ishte planifikuar? Nëse jo, pse jo?
  - (b) Nëse duhet te punoni me këtë palë përsëri, çfarë do të kishit bërë njëjtë herën tjetër dhe çfarë do të bënit ndryshe? Pse?
  - (c) Si jeni ndierë gjatë sesionit? Si do të ndjeheshit po ta bënit përsëri?
  - (d) Si mendoni se u ndie pala? Çfarë iu shtynë të mendoni ashtu?
  - (e) Çka keni mësuar nga ky sesion mbikëqyrës?

14. Jini të qartë në lidhje me atë për të cilën jepni reagim dhe lidheni këtë me zhvillimin e përgjithshëm profesional të nxënësit dhe/apo rezultatet e synuara të programit.
15. Mos e mbingarkoni – identifikoni dy ose tri mesazhe kryesore që do t'i përmbledhni në fund. Duke theksuar se përgjigja ndaj komunikimit të dërguesve është me rëndësi vitale dhe se ky reagim është qenësor për një komunikim efikas, Parsloe (1995) sugjeron se: 'Komunikimi është një proces i dyanshëm që shpie drejt një veprimi të duhur... në kontestin e zhvillimit të kompetencës, nuk është një ekzagjerim nëse reagimi përshkruhet si "karburanti që drejton performancën e përmirësuar".'

## 12. DITA E TRETË

### Sesionet

- Vështirësitë në fushën e mbrojtjes së fëmijëve
- Rezilienca
- Përkufizimi i kompetencave kulturore

### Objektivat

- Përshkruani rolin e mbikëqyrësit/es në përgjigjen ndaj problemeve emocionale që lidhen me praktikën e profesionit të mbrojtjes së fëmijëve.
- Shpjegoni lidhjen e ankthit me performancën në fushën e mbrojtjes së fëmijëve.
- Diskutoni origjinën e pasojave që lidhen me stresin e shkaktuar në vendin e punës.
- Shpjegoni faktorët organizativ që kontribuojnë në elasticitet, përfshirë rolin e mbikëqyrësit/es.
- Shpjegoni strategjitë për promovimin e reziliencës.
- Shpjegoni mënyrat e identifikimit dhe menaxhimit të rrezikut me të cilat përballen fëmijët dhe të rinjtë që janë lënë pas dore ose abuzohen.
- Ofroni njohuri mbi mënyrën se si mbikëqyrja përmirëson rezultatet tek fëmijët dhe të rinjtë duke mbështetur punëtorët përmes vlerësimit dhe ndërhyrjeve.
- Diskutoni dhe shkëmbeni përvojat në menaxhimin e ankthit.
- Ofroni teknika për të monitoruar promovimin e faktorëve të reziliencës në vendin e punës
- Shpjegoni strategjitë për promovimin e reziliencës.

### Rezultatet e pritshme

- Demonstroni aftësitë për të vlerësuar efektin e stresit në performancën e punës.
- Zbatoni metoda për të mbështetur profesionistët e mbrojtjes së fëmijëve që përballen me stres të lidhur me punën.
- Zbatoni teknikat e promovimit të reziliencës.
- Demonstroni aftësitë për menaxhimin e ankthit
- Zhvilloni aftësitë për të mësuar nga përvojat e tyre
- Demonstroni aftësitë për të zbatuar teorinë në praktikë
- Aplikoni teknikat e promovimit të reziliencës

### Lisa e materialeve

Pajisjet për power point, tabelë shfletuese (flipchart) dhe lapsa për të shënuar temat kryesore nga grupe të vogla

### Analizimi i ditës së dytë (10 – 15 minuta)

## 7.0 SESIONI 7:

# VËSHIRËSITË NË FUSHËN E MBROJTJES SË FËMIJËVE

**Powerpoint (40 minuta):** Vështirësitë në përvojën direkte me shërbimet e kujdesit për fëmijët

Stafit të mirëqenies së fëmijëve u kërkohet të përgjigjen në situata emergjente me shumë pak informacion, dhe duke e bërë këtë e fusin veten në rrezik. Përveç rreziqeve të mundshme fizike të përfshira në përgjigjen ndaj një raporti të abuzimit të dyshuar të fëmijëve ose neglizhencës, ekzistojnë rreziqe psikologjike të përfshira në kujdesin ndaj fëmijëve dhe familjeve që kanë përjetuar abuzim, neglizhencë, dhunë familjare, si dhe trauma të tjera.

“Ekzistojnë marrëdhënie shumë të rëndësishme ndërmjet mbingarkesës dhe udhëheqjes së projektit, komunikimit, udhëheqjes, qartësisë së punës, inovacionit të detyrave dhe presionit të punës. Këto vështirësi të menaxhimit të brendshëm, më shpesh sesa problemet e palëve, shkaktojnë stres dhe rraskapitje në punë. Problemet në institucion/organizate ndodhën sepse udhëheqja nuk mund të përballonte zemërimin e stafit, nuk e trajtonin mirë autonominë, nuk ishte në gjendje t’i besoj stafit dhe/ose ishte e paaftë për të dhënë mbështetje ose reagime pozitive” (Armstrong, 1978)

*Është e qartë se ndikimi emocional i punës së përkujdesjes sociale duhet të kuptohet përmes ndërmarrëdhënies ndërmjet:*

- Burimeve personale ose dobësive
- Faktorëve profesionalë: trajnimi, mbikëqyrja, ndjenja e arritjes
- Faktorëve klinikë: natyra, kroniciteti ose pranueshmëria e problemeve
- Sistemeve organizative dhe menaxheriale, kulturat dhe ritmi i ndryshimit
- Qëndrimet publike dhe politike, qëndrime mbështetëse

*Pasojat e vështirësive që hasen në punën mund të përfshijnë:*

- Ndjenjën e ulët të arritjeve / kënaqshmërisë me vendin e punës
- Stresin e lidhur me punën (kërkesat profesionale)
- Traumë
- Mbingarkesë
- Tërheqjen emocionale ose rraskapitje
- Qarkullimin e lartë të punës
- Praktikën e rrezikshme

Secili punëtor/e i qaset vështirësive në punë në një mënyrë të ndryshme, dhe shpesh here punëtorët/et, sidomos ata/o që nuk kanë mbështetje nga institucioni/organizata ku punojnë, mund të përdorin mekanizma mbrojtës jo të shëndoshë. Në Detyrat Individuale (Dita 3, Sesioni

7) mund të lexoni me shumë rreth mekanizma mbrojtës që mund të përdorin profesionistet. Këta mekanizma nuk janë të shëndetshëm dhe shpesh përdoren në mënyrë jo të vetëdijshme sepse janë e vetmja rrugë që punëtori/ja të ruaj mirëqenien e tij/saj përderisa përballet me vështirësi në punë, duke përfshirë stresin dhe traumën.

## 7.1 Kënaqshmëria me vendin e punës

Individët të cilët mbesin me punë në mirëqenien e fëmijëve përjetojnë nivele më të larta të kënaqshmërisë në punën e tyre nëse mendojnë se kjo është “përshtatje e duhur”, si dhe përjetojnë ndjenjat personale të arritjes dhe u ofrohen mundësi për ngritje personale dhe profesionale. Mungesa e kënaqshmërisë me vendin e punës mund të ndihet nga punëtorët e rasteve me përvojë ose nga punëtorët e rinj. Punëtorët e rasteve me përvojë mund të mendojnë se puna e tyre intelektuale nuk është aq stimuluese, profesionalisht sfiduese, ose financiarisht shpërblyese (Azar, 2000). Të tjerët mund të përjetojnë ndjenja të paaftësisë ose të ndjehen të mbingarkuar.



**Mbingarkesa e punës mund të shkaktojë që punëtorët e rastit të mos përfundojnë punën dhe të kenë mungesë të rezultateve konkrete të përpjekjeve të tyre. Kjo mund të bëjë që stafi të ndiej dështim kur, në të vërtetë, problemi mund të shkaktohet për shkak të kohës së pamjaftueshme për ta shërbyer një palë, apo trajnimin/burimet e papërshtatshme/pamjaftueshme. Për më tepër, përceptimi që roli i punëtorit/es nuk është i qartë mund të çojë në pakënaqësi në punë.**

Stalker (2007) ka pohuar që kënaqshmëria me vendin e punës mund të bashkëjetojë me nivele të larta të rraskapitjes emocionale. Disa studime kanë vërejtur se marrëdhënia ndërmjet rraskapitjes emocionale dhe kënaqshmërisë me vendin e punës është e moderuar ose e ndërmjetësuar nga faktorë siç janë mbështetja sociale dhe mbështetja organizative (Koeske & Kelly 1995; Martin & Schinke 1998; Acker 1999; Takeda et al. 2005), mbështetja e mbikëqyrësit/es (Um & Harrison 1998), strategjia e përballimit (Koeske et al. 1993), lokusi i brendshëm i kontrollit (Koeske & Kirk 1995) dhe autonomia e punës (Kim & Stoner 2008).

Të ndihesh sikur mbikëqyrësi/ja të kupton dhe të shpërblen është gjithashtu një moderator i mënyrës se si përjetohet stresi. Kur punëtorët besojnë në vlerën dhe potencialin e tyre për të krijuar ndryshime pozitive tek të tjerët, duket se ka më pak gjasa që ata/o të raportojnë shqetësime (Stalker, 2007). Faktorë të tjerë personalë janë më të lidhur me nivele të perceptuara të aftësive ose kompetencave, siç janë të kesh aftësi të mira të menaxhimit të kohës dhe aftësi të organizimit dhe një bazë të fortë të njohurive për punën e ndërmarrë (Ellett, 2007).

## 7.2 Stresi i lidhur me punën (kërkesat profesionale)

Stresi është përshkruar si një përgjigje ndaj një niveli të papërshtatshëm të presionit. Është përgjigje ndaj presionit që përjetojmë, dhe jo vetë presioni që ndjejmë (Arroba dhe James, 1987, f. 21). Stresi është përkufizuar si përmbledhje e tri proceseve (Lazarus dhe Folkman, 1984).

- Vlerësimi parësor përbëhet prej procesit të perceptimit të një kërcënimi ndaj vetes.
- Vlerësimi sekondar përbëhet nga procesi i të menduarit për një përgjigje të mundshme ndaj kërcënimit.
- Përballimi është proces i ekzekutimit të kësaj përgjigjeje.

Për shembull, dy persona mund të kalojnë nëpër të njëjtën situatë, dhe njëri të përjetojë stres ndërsa tjetri të ketë aftësi të mos e përjetojë të njëjtin stres. Ky ndryshim ndodh sepse stresi shihet si produkt i ndërveprimeve komplekse ndërmjet kërkesave mjedisore dhe organizative dhe aftësisë së individit për t'iu përgjigjur këtyre kërkesave.

**Është thënë se stresi rrjedh nga pabarazia ndërmjet kërkesave të perceptuara të bëra nga një individ dhe aftësisë së tyre për t'u përballur me këto kërkesa. Nëse kërkesat janë të larta dhe aftësia e perceptuar për t'u përballur është e lartë, atëherë një person nuk do të ndjehet i stresuar (Lazarus dhe Folkman, 1984; Bennett et al., 1993). Disa 'moderatorë' të stresit përfshijnë aftësi përballuese, mbështetje sociale, dallime individuale siç janë vetëvlerësimi i mirë, reziliencia, ngurtësia dhe kontrolli personal, së bashku me mekanizmat përgjithësisht të njohur të çlirimit fiziologjik siç janë ushtrimet (Carson dhe Kuipers, 1998). Këta faktorë të rëndësishëm kontribuojnë në mirëqenien e lidhur me punën, dhe do të diskutohen më vonë (Rothmann dhe Cooper, 2008).**

Edhe pse stresi shihet si një dukuri negative, ekzistojnë disa hulumtime që tregojnë se stresi mund të jetë pozitiv. Simmons dhe Nelson (2003) identifikojnë se stresi mund të ketë rezultate "të shëndetshme" por edhe rezultate negative, dhe se kërcënimi dhe sfida mund të ekzistojnë së bashku. 'Qasja salutogjeneze akuzon hulumtimet mbi stresin... për vënie të tepruar theksi në negativitetin dhe kërkon një përqendrim më të madh në aspektet pozitive' (Semmer et al., 2005, f. 4). Salutogjeneza, më shumë sesa në sëmundje apo dobësi, përqendrohet në pikat e forta, në origjinën e shëndetit. Ajo promovon burime që përmirësojnë reziliencën dhe krijon një gjendje pozitive të shëndetit fizik, dhe veçanërisht atij mendor (Eriksson dhe Lindstrom, 2006).

## 7.3 Mbingarkesa

Sipas hulumtuesve, një burim kryesor i stresit është mbingarkesa, sepse kontakti i vazhdueshëm ballë për ballë me palët është një faktor kryesor i stresit në punë (Maslach 1993; Zapf et al. 1999). Sidoqoftë, kontakti ballë për ballë gjithashtu konsiderohet si një nga motivet se përse individët zgjedhin të bëhen punëtorë socialë. Mbingarkesa për herë të parë u hetua në

profesionet ndihmëse nga Maslach (1982). Në profesionet ndihmëse, marrëdhëniet personale me palët janë një aspekt thelbësor i punës. Maslach (1982) argumentoi se marrëdhëniet personale janë shumë kërkuese dhe kanë nevojë për një sasi të lartë të ndjeshmërisë dhe përfshirjes emocionale. Të vepruarit në këtë nivel të intensitetit emocional në një numër të madh të marrëdhënieve të përfshira në rastet e një punëtori, mund të çojë në mbingarkesë profesionale. Mbingarkesa përfshin tri aspekte:

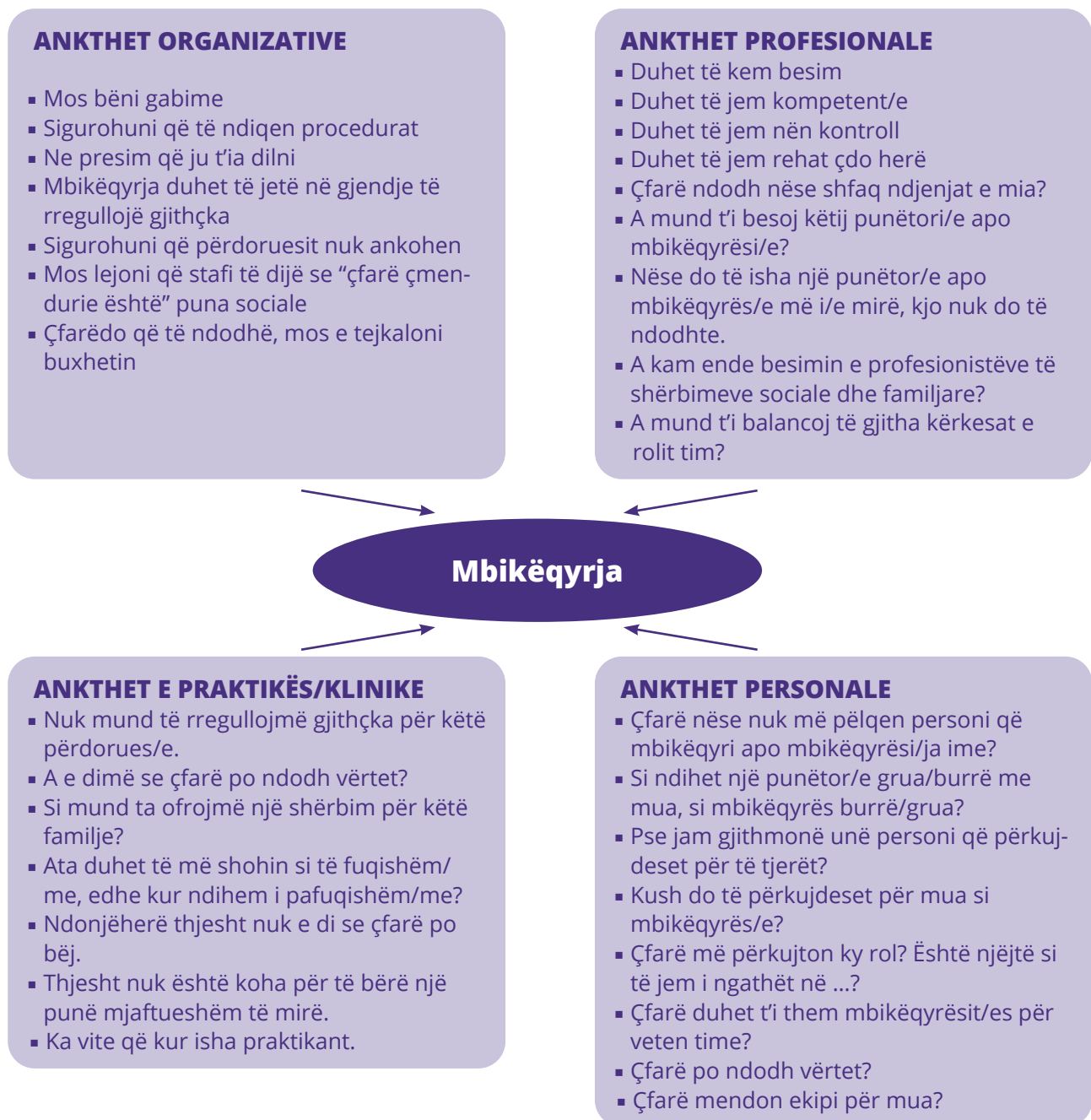
- (a)** Rraskapitjen emocionale;
- (b)** Depersonalizimin; dhe
- (c)** Arritjet e pakta personale (Maslach 1982).

Mbingarkesa mund të çojë në ankesa psikosomatike, depresion, efekte të stresit afatgjatë, mungesë dhe qarkullim të punës (Maslach dhe Schaufeli 1993; Zapf et al. 1999). Ndikimi më i dukshëm i mbingarkesës është ndryshimi në performancën e punës së njerëzve (Maslach 1982: 77). Me fjalë të tjera, njerëzit performojnë dobët. Prandaj, mbingarkesa është një çështje që si organizatat ashtu dhe profesionistët duhet ta parandalojnë.

## 7.4 Ndikimi i ankthit në mbikëqyrje

Ankthi i pashmangshëm i krijuar nga puna me traumën, humbjen, pasigurinë dhe kompleksitetin vë në provë strategjitë e të mbikëqyrurve për përballimin e stresit gjatë punës. Mbikëqyrësit/et duhet të jenë të ndërgjegjshëm se si zhvillohen modelet e zakonshme të sjelljes në ekipe. Kur mbikëqyrësit/et ua mundësojnë profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare të përpunojnë dhe menaxhojnë ankthin dhe shqetësimet e tyre, puna e profesionistëve është më efektive. Në të kundërtën, nëse mbikëqyrësi dhe profesionisti i mbikëqyrur sjellin strategji jo të shëndetshme për menaxhimin e ankthit, marrëdhënia mbikëqyrëse mund të komprometohet. Për shembull, mbikëqyrësi/ja që mendon se është gjithmonë më mirë të kesh guxim për të zgjidhur problemet vetëm, mund të mos jetë i/e ngrohtë me të mbikëqyrurin/ën që duket se ka nevojë për siguri të vazhdueshme dhe mbështetje. Ndërkohë, i njëjti i mbikëqyrur mund ta përjetojë këtë mbikëqyrës/e stoik/e si të papërgjegjshëm dhe “të ashpër” (Baim dhe Morrison 2011).

Katër burime kryesore të ankthit (shih Fig.10) mund të ndikojnë në mbikëqyrje: organizative, profesionale, klinike, dhe personale. Natyra e këtyre anktheve të ndryshme bëhet më komplekse sepse ato shpesh bashkëveprojnë dhe ndikojnë mbikëqyrjen në mënyra që mund të jenë delikate dhe të pavetëdijshme. Ankthe të tilla mund të jenë ose të mos jenë të arsyeshme ose të bazuara në realitet; ato mund të jenë po aq të lidhura me perceptimin e fakteve, dhe burimi i tyre i vërtetë shpesh mund të jetë i vështirë për t'u përcaktuar.



**FIGURA 12: Katër burimet kryesore të ankthit**

## 7.5 Aktiviteti (15 minuta)

Punëtorët e një qendre të sigurisë së lartë që strehojnë fëmijë të cilët largohen përkohësisht nga familjet të cilat janë të ballafaquara me dhunë familjare, thërrasin për mbikëqyrje pasi që pesë fëmijë të cilët kanë ardhur rishtazi në qendër kanë shkaktuar stres të madh në staf dhe stafi e ka shumë të vështirë të menaxhojë situatën e shfaqur. Vështirësinë më të madhe e kanë me vajzat e mëdha 15 dhe 17 vjeç të cilat nuk po e mbështesin stafin për motrën 3 vjeç dhe dy vëllezërit binjakë nga 1 vjeç. Ndërkohë edhe një punëtorë ka lëshuar punën për shkak të ngarkesës. Në qendër gjendet një numër shumë i vogël stafi si dhe mjedisi është jo shumë i përshtatshëm për të siguruar që fëmijët të qëndrojnë së bashku sidomos gjatë natës.

Pjesëtarët ndahen në tre ose katër dhe diskutojnë se cilat janë sfidat me të cilat mund të haset mbikëqyrësi dhe cilat janë hapat e ndërhyrjes.

## 7.6 Stresi dhe trauma

Përveç stresit dhe ankthit, punëtorët socialë mund të preken nga traumat psikologjike. Kjo traumë mund të kuptohet më së miri duke ekzaminuar efektet e **traumës së drejtpërdrejtë** dhe **traumave indirekte** mbi punëtorët socialë, duke marrë parasysh rolin e **cenueshmërisë personale** ndaj traumatizimit. Sipas Horwitz (1998) ka dy lloje të traumave: Traumë direkte dhe indirekte. Trauma direkte i referohet “ngjarjeve të drejtuara ndaj një punëtori të cilat mund ta pushtojnë atë dhe të rezultojnë me efekte traumatike”.

*Punëtorët socialë zakonisht raportojnë 4 lloje të përvojës së drejtpërdrejtë të traumës:*

- 1) Sulmet dhe vandalizmi
- 2) Kërcënimi nga sulmi
- 3) Perceptimi publik/faji
- 4) Kërkesat organizative (ngarkesa e lartë dhe mungesa e burimeve)

Në intervista me akterët kryesorë në Kosovë, theksohet që kërkesat organizative, sidomos numri i madh i rasteve me të cilat duhet të merret një punëtor/e, janë ndër streset kryesore që përjetojnë profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare në Kosovë. Po ashtu, puna me fëmijët që kanë përjetuar abuzim seksual apo janë trafikuar është po ashtu e vështirë. Disa prej llojeve të dhunës dhe traumës që përjetojnë profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare janë:

### 7.6.1 Dhuna psikologjike

Sulmi fizik zakonisht rezulton që punëtori(-ët) të marrë një mbështetje dhe veprim mbrojtës edhe pse dhuna psikologjike dhe frikësimi i punëtorëve mund të kenë një ndikim edhe më të fortë dhe më delikat. Dhuna psikologjike trajtohet ‘vetëm si një pjesë e punës’. Sidoqoftë, shumë punëtorë kuptojnë se kërcënimet si ‘Unë e di se ku shkojnë fëmijët tuaj në shkollë’ kanë një ndikim të madh mbi ta.

### 7.6.2 Trauma e pazgjidhur

Një incident relativisht i vogël mund të evokojë tek punëtori një kujtim të një ngjarjeje traumatike të pazgjidhur më herët. Për këtë arsye, punëtori mund të ketë një reagim të fortë ndaj një ngjarjeje jo shumë të komplikuar. Mundësia që këto të tejkalohen me sukses dhe që këto ngjarje të zgjidhen është e rëndësishme. Njohja e vetvetes dhe mbështetja adekuate ndihmojnë në këtë aspekt.

### 7.6.3 Forma të shumta abuzimi

Është thelbësore të pranohet që një familje abuzuese mund të mos ketë kërcënuar drejtpërdrejt punëtorin/en, por e gjithë atmosfera e punës me një familje të njohur për përfshirje në forma të shumta dhunë do të jetë frikësuese. Dështimi për të ndërmarrë një veprim vendimtar mund të përbëjë vetëm ndjenjën e pafuqisë tek punëtorët.

Ekspozimi ndaj dhunës e bën të vështirë që punëtorët të përmbushin rolin e tyre të caktuar dhe të ndikojnë në mënyrën se si e shohin veten dhe si veprojnë çdo ditë. Në disa raste dhuna shihet nga menaxherët si “pjesë e punës” dhe punëtorët që nuk mund të përballojnë ekspozimin ndaj dhunës mund të konsiderohen të dobët dhe jo të përshtatshëm për punën (Stanley & Goddard 2002). Këto qëndrime nuk iu ndihmojnë punëtorëve që të merren me realitetin e reagimeve të tyre emocionale për punën e tyre, disa prej të cilave janë afatgjata dhe të dobësuar. Efektet e reagimeve emocionale mund të lehtësohen kur punëtorët marrin mbështetje cilësore nga menaxhmenti, kolegët dhe rrjeti i tyre shoqëror. Kjo mbështetje mund të ndihmojë në parandalimin e mbingarkesës profesionale (Maslach 1982).

Trauma indirekte i referohet ngjarjeve që u ndodhin palëve dhe të cilat mund të kenë një efekt traumatik ndaj punëtorit. Edhe pse vetë punëtori/ja nuk e ka përjetuar ngjarjen traumatike, efekti traumatik rrjedh nga natyra e ngjarjes ose nga ndikimi emocional. Horwitz identifikoi 3 “ngjarje” që çuan veçanërisht në trauma indirekte:

- 1) Vdekja e fëmijëve
- 2) Ndjenja e përgjegjësisë (Mund ta kisha parandaluar këtë)
- 3) Identifikimi personal (mund të kisha qenë unë/fëmija im)

Këto lloj traumash mund të rezultojnë në stres traumatik sekondar.

#### 7.7.4 Stresi traumatik sekondar (STS)

STS i referohet përvojës së njerëzve - zakonisht profesionistëve - të cilët janë të ekspozuar ndaj tregimeve traumatike të të tjerëve si pjesë e punës së tyre, andaj si rezultat mund të zhvillojnë simptomat dhe reagimet e tyre traumatike.

#### Reagimet të cilat mund t'i shfaqin punëtorët socialë të ndikuar nga trauma

|                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Mendimet ndërhyrëse            | Ankthet                       |
| Simptomat somatike             | Tërheqja                      |
| Izolimi                        | Zemërimi                      |
| Depresioni                     | Morali i ulur                 |
| Kapaciteti i zvogëluar         | Angazhimi i zvogëluar i punës |
| të punojë në mënyrë të pavarur |                               |

Stafi për mirëqenien e fëmijëve është veçanërisht i cenuar nga STS-ja për shkak të natyrës së cenueshme të palëve të tyre, natyrës së paparashikueshme të punës të tyre, dhe mungesës relative të mbrojtjes së tyre fizike dhe psikologjike. Individët të cilët punojnë direkt me ose janë të ekspozuar ndaj viktimave të traumës në baza të rregullta mund të përjetojnë simptoma traumatike të stresit dhe çrregullime sikurse viktimat. Pasi që profesionistët e QPS-ve i ekspozohen drejtpërdrejt traumave të fëmijës dhe familjes, çdo ditë, ata mund të vuajnë nga trauma sekondare (Figley, 1995a). Trauma sekondare përkufizohet si “sjelljet natyrore dhe pasuese dhe emocionet që vijnë si rezultat i njohurive për një ngjarje traumatizuese që ka përjetuar një person tjetër. Është stresi i cili vjen nga ndihma ose dëshira për ta ndihmuar një person të traumatizuar ose të vuajtur”(Figley, 1995b).

*Disa nga shenjat dhe simptomat e traumës sekondare përfshijnë:*

- Nivel të zvogëluar të energjisë;
- Ndjenjë që nuk ke kohë për veten;
- Një shkëputje prej rrethit të ngushtë (familjes, shoqërisë);
- Tërheqje shoqërore;
- Një ndjeshmëri të shtuar ndaj dhunës, kërcënimeve ose frikës
- Ndjeshmëri e ulur, cinizëm, dëshpërim i përgjithësuar dhe mungesë shprese.

Hulumtimet në fushën e traumës sekondare kanë identifikuar çështje të rëndësishme. Profesionistët mund të shfaqin të njëjtin varg simptomash si viktimat me të cilët punojnë. Ashtu si tek viktimat, ashpërsia dhe vazhdimësia e simptomave ndryshojnë nga individ i individ. Ekziston një mundësi e shtuar që këta profesionistë të shfaqin simptoma nëse ata më parë kanë përjetuar vetë ndonjë traumë.

### **Shterimi i dhembshurisë**

Një simptom kyç i stresit sekondar është shterimi i dhembshurisë. Shterimi i dhembshurisë i referohet lodhjes apo rraskapitjes fizike, emocionale dhe shpirtërore, të cilat i ndodhin një personi dhe shkaktojnë rënie të aftësisë së saj/tij për të përjetuar gëzim ose për të pasur ndjenja dhe për t'u kujdesur për veten dhe të tjerët (Figley, 1995; Friedman, 2002). Profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare në mënyrë të pashmangshme do të punojnë me palë të cilët kanë përjetuar trauma. Literatura tregon pse profesionistët e mbrojtjes së fëmijëve posaçërisht rrezikohen nga shterimi i dhembshurisë, përfshirë rastet si: "dëgjimi i narrativëve nga fëmijët dhe familjet për ndodhinë e abuzimit fizik, abuzimit seksual, braktisjen, neglizhencën ekstreme, dhunën në familje dhe rezultatet e rrethanave ekstreme të varfërisë" (Caringi & Rankin Hall, 2008, f. 175).

Disa nga shkaqet e shterimit të dhembshurisë të zbuluara në literaturë janë ndërrimi i stafit, kërkesat për punë, mjedisi i punës (Anderson, 2000), përvojat e drejtpërdrejta të profesionistëve, përvojat dytësore të profesionistëve socialë me palë (Bride, 2007), ndryshimet e vazhdueshme në strukturat e mbrojtjes së fëmijëve, kultura mospranuese apo fajësuese e punës (Russ, Lonne, dhe Darlington, 2009), të qenit punëtor më i ri dhe historia e traumës gjatë fëmijërisë (Bride, Jones, dhe MacMaster, 2007). Sa i përket çështjes së moshës së profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare Bride, Jones dhe MacMaster (2007) gjithashtu ia atribuojnë zhvillimin e aftësive të përballimit faktorëve të mundshëm të lidhur me moshën dhe gjatësinë e ekspozimit ndaj traumës (Bride, Jones, & MacMaster, 2007). Fëmijët janë fokusi në punën për mbrojtjen e fëmijëve dhe shpesh pranues të traumës; kjo e bën punën e mbrojtjes së fëmijëve të ngarkuar emocionalisht, duke çuar në një rrezik të rritur të shterimit të dhembshurisë. Megjithatë në disa raste letërsia tregon historinë e traumës që ka një punëtor/e si një faktor rreziku për shterimin e dhembshurisë, është e rëndësishme të theksohet se ata/o që nuk kanë përjetuar trauma në mënyrë të drejtpërdrejtë, janë ende në rrezik të shterimit të dhembshurisë (LaRowe, 2005).

Praktikuesit e mirëqenies së fëmijëve janë më të rrezikuar ndaj shterimit të dhembshurisë në krahasim me shumë profesionë tjera për shkak të ekspozimit të tyre në situatat që bëjnë që fëmijët të vihen nën kujdes. Edhe pse ata në fushën e kujdesit shëndetësor dhe profesionet

e shëndetit mendor janë më të rrezikuar për zhvillimin e shterimit të dhembshurisë, ai nuk është i kufizuar në ato arena (Figley, 2002; Figley, 1995, Friedman, 2002). Në të njëjtën kohë, ekzistojnë hulumtime të konsiderueshme të cilat mbështesin mendimin se, pavarësisht se punojnë në kushte të pafavorshme, profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare gjithashtu përjetojnë nivele të larta të kënaqësisë në punë (Collins, 2008). “Ndjenja e dhembshurisë”, si një koncept plotësues me atë të shterimit të dhembshurisë, sugjeron një marrëdhënie dinamike dhe të rrjedhshme midis përfitimeve dhe tensioneve të punës sociale profesionale (Alkema, 2008; Conrad dhe Kellar-Guenther, 2006). Për këtë arsye, të vëzhguarit se si këta punëtorë/e mund të kujdesen për veten e tyre gjatë procesit të punës është një strategji e rëndësishme e mbikëqyrjes. Fokusi nuk duhet të jetë vetëm tek rezultati përfundimtar, por edhe tek procesi, në mënyrë që të evitohet mbingarkesa e mundshme.

### **Strategjitë për trajtimin e traumës sekondare dhe shterimit**

Në mënyrë që të shmanget mbingarkesa dhe të ndihmohen profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare që të merren në mënyrë efektive me efektet e traumës sekondare, mbikëqyrësit mund të:

- Ndhijmojnë profesionistët/et që të merren me ndikimin emocional të punës duke i lejuar ata/o të shkëmbejnë mendimet dhe ndjenjat e tyre lidhur me raste të caktuara.
- Mbajnë sesione raportuese dhe reflektuese pas një ngjarjeje traumatike që ka ndodhur për të siguruar mbështetje dhe vlefshmëri. Sesioni raportues krijon një mjedis të përkohshëm ku diskutohen ngjarjet dhe vërtetohen përvojat.
- Ofrojnë mbështetje dhe vlefshmëri të vazhdueshme ose të mëtejshme për stafin e punës, kur ndodh një ngjarje traumatike. Anëtarët e stafit duhet të jenë në gjendje të shprehin ndjenjat e tyre dhe të kenë mundësi të flasën për mendimet e tyre. Nëse mendimet ndërhyrëse shtrihen përtej përvojës së traumës, profesionistët duhet të mësojnë t’i parashikojnë dhe t’i menaxhojnë ato në mënyrë efektive.
- Themelojnë një grup mbështetës për trauma. Takimet duhet të planifikohen rregullisht dhe të përqendrohen në stresin traumatik në jetën e profesionistëve të rastit.
- Iniciojnë aktivitete mbështetëse në nivel të njësisë. Një tjetër mundësi është të kalojnë kohë në takime të caktuara duke diskutuar mbi anën personale të punës.
- Angazhojnë një këshilltar fetar ose shpirtëror për të ofruar ngushëllim dhe këshillim kur fëmijët ose anëtarët e tjerë të stafit vdesin.

Ofrojnë trajnime për të ngritur vetëdijen në lidhje me stresin dhe menaxhimin e tij, mënyrën e kuptimit të efekteve të traumës, dhe mënyrën e zhvillimit të aftësive përballuese që i mundësojnë stafit t’i menaxhojë më mirë traumat.

## **7.8 Cikli reflektues**

Përdorimi i ciklit reflektues për të nxitur reflektimin në praktikë (Kolb 1984; Morrison 2010) ndihmon për të siguruar që ankthet e përjetuara gjatë punës të shtjellohen dhe të mos bëjnë që punëtori social të mbingarkohet. Në këtë mënyrë ndikimi emocional i punës sociale shfrytëzohet si një forcë pozitive. Reflektimi zhvillon aftësinë e praktikuesve për të menduar në mënyrë kritike

dhe i mbështet ata/o për të ndërtuar marrëdhënie konstruktive me palët (Ruch 2007). Për më tepër, kur mbikëqyrësit/et modelojnë praktikën reflektuese dhe aprovojnë gatishmërinë e të mbikëqyruarve për empati dhe reflektim, kjo kontribuon në qëndrueshmërinë e punëtorëve dhe ekipeve individuale (Kinman dhe Granti 2011; McFadden et al. 2015). Reflektimi brenda aleancës mbikëqyrëse është thelbësor, dhe jo një luks. Koha e investuar në zhvillimin e mendimtarëve kritikë ofron tre përfitime: rezultate të përmirësuara për përdoruesit e shërbimeve, zhvillim personal dhe profesional për stafin, rritje të aftësive ripertitëse, dhe rrjedhimisht mbajtjen e stafit në organizatë/institucion.



**FIGURA 13: Cikli i mësimt të bazuar në përvojë i Kolbit**

### **Cikli i reflektimit individual: Cikli i të nxënit eksperimental**

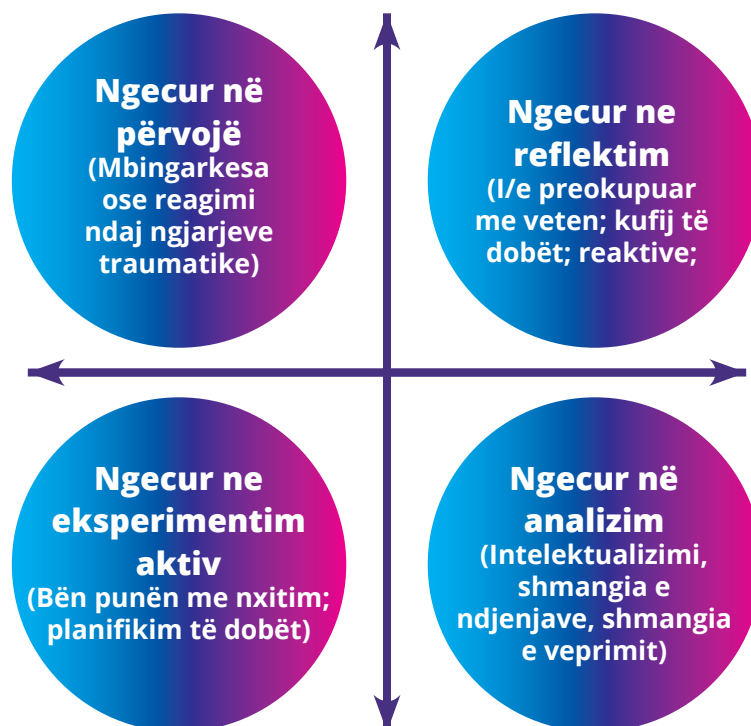
Zhvillimi profesional ndodh përmes procesit të mësimt nga përvoja, reflektimit mbi përvojën, dhe analizimit të përvojës në bazë të vlerave, teorisë, hulumtimeve. Ky proces zhvillon kështu modele të reja për veprim të cilat testohen më pas përmes përvojës së mëtejshme. Në mënyrë që punëtori/ja t'i qaset dhe të shfrytëzojë përvojën e tij/saj të punës, ai/ajo duhet të ndiejë se mjedisi mbikëqyrës është mjaftueshëm i sigurt në mënyrë që ankthet, ndjenjat, dyshimet, dhe pyetjet të mund të eksplorojnë pa rrezik për t'u patologjizuar, ose për t'u bërë të ndihet i/e papërshtatshëm/me. Vetëm kur të krijohet ky mjedis, punëtori/ja do të jetë në gjendje të shikojë çështje më të rrezikshme që mund të përfshijnë adresimin e boshllëqeve dhe vështirësive në praktikën e tyre.

### **Cikli i mesëm: mjedisi bashkëpunues**

*Për të krijuar siguri dhe rehati të mjaftueshme në mënyrë që i/e mbikëqyruri/a të ndaj dilemave që përjeton, është e nevojshme të krijohet kulturë pozitive organizative që mbështet një mbikëqyrje efektive. Krijimi i një mjedisi të tillë organizativ kërkon:*

- Vlera dhe qëllime të pastra të institucionit/organizatës
- Udhëheqësi pozitive dhe mundësuese
- Sisteme të planifikimit dhe rishikimit strategjik (Politika, procedura dhe standarde)
- Pragje dhe nivele të qarta të pranueshmërisë për shërbim
- Një kornizë të fortë të menaxhimit të performancës
- Një funksion efektiv të zhvillimit të stafit
- Reagime/sugjerime nga stafi dhe përdoruesit e shërbimit
  - Strategjitë në punën me stafin që janë “bllokuar”
  - Ndarja e reagimeve kritike në mënyrë adekuate

Shpeshherë, profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare ngecin në një pikë të caktuar të rolit të tyre. Përdorimi i ciklit të bllokuar mund të identifikojë ku punëtori/ja mund të ketë ngecur dhe ta ndihmojë atë që të ecë përpara. Për shembull, nëse punëtori/ja ka ngecur në reflektim dhe nuk është në gjendje të analizojë, mund të jetë shumë më mirë të ndihmohet punëtori/ja që së pari të kryejë një detyrë të vogël. Kjo do të krijojë besim se ata/o mund ta bëjnë punën përpara se të kthehen në analizën e përvojës.



**FIGURA 14: Cikli i bllokuar**

### 7.8.1 Strategji për mbështetje të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare që përjetojnë bllokim

Profesionistët performojnë më mirë kur ata/o ndjehen të sigurt, të lidhur, dhe në gjendje të pranojnë përgjegjësitë e rolit të tyre. Kjo zvogëlon paparashikueshmërinë dhe tendosjen emocionale të detyrës. Në këto kushte, ata pushojnë së kërkuari strategjitë problematike që performanca e bllokuar ka ofruar.

### Strategjitë kur punëtori/ja ka ngecur në reflektim

- Sqaroni kuptimin e detyrës që punëtori/ja duhet të bëjë.
- Ndajeni detyrën në pjesë të menaxhueshme që janë brenda kompetencës së punëtorit/es; prioritetizoni çfarë duhet të bëhet.
- Kontrolloni çfarë aftësi, njohuri dhe përvoja i nevojiten punëtorit/es për të kryer detyrën. Identifikoni çdo nevojë trajnimi.
- Pyetni punëtorin/en se si detyra është e ngjashme me diçka tjetër që kanë menaxhuar më parë.
- Eksploroni çfarë ka ndodhur kur punëtori/ja ka kryer një detyrë të ngjashme, duke identifikuar rezultatet pozitive dhe negative. Kontrolloni nëse këto kishin të bënin me çështje të racës, gjinisë, etj.
- Bëni të qarta pritshmeritë tuaja për atë që duhet të bëhet.
- Kontrolloni se cila është frika më e keqe e punëtorit/es nga fantazia për atë që mund të ndodhë.
- Jepni këshilla që theksojnë pikat e forta dhe përvojën e punëtorit/es.
- Identifikoni proceset që mund të jenë të dobishme ose shfuqizuese për punëtorin/en në mënyrën se si ai/ajo mendon ose sillet.
- Sugjeroni kolegë që mund të ndihmojnë me disa pjesë të detyrës ose të bashkëpunojnë.
- Ofroni mundësinë për të vëzhguar një punëtor/e me përvojë që kryen të njëjtën detyrë.
- Caktoni afatet kohore për të kryer gjërat, duke specifikuar se si do të dokumentohet puna.
- Siguroni disponueshmërinë tuaj për t'u takuar me punëtorin/en menjëherë pasi të ketë kryer detyrën.
- Kërkojini punëtorit/es të specifikojë ndihmën që dëshiron nga ju ose dikush tjetër.
- Aranzhoni një provë të detyrës.
- Pyetni punëtorin/en si do të ndihet pasi të kryhet detyra.
- Pas përfundimit të detyrës, ndihmoni punëtorin/en të analizojë se çfarë ka bërë mirë dhe fushat për punë të mëtejshme.

Rrezik: Mos u fokusoni shumë në ndjenja. Këtu ka ngecur punëtori.

### Strategjitë kur punëtori/ja ngec në analizë

- Kontrolloni se çfarë ndjenjash ka punëtori/ja rreth detyrës.
- Merrni shënime dhe jepni komente në lidhje përgjigjet për ndjenjat me teori dhe përgjegjshmëri. Kjo mund të ketë një element të ndërmjetësuar nga gjinia, etnia, mosha, feja, etj.
- Kërkojini punëtorit/es që të ndërmarrë një regjistrim të procesit të një detyre në mënyrë që të ndërgjegjësohet për përvojën në të cilën është i angazhuar.
- Kontrolloni se cilat frika apo fantazi ka punëtori/ja në lidhje me kryerjen e detyrës dhe nëse këto kanë të bëjnë me faktorët e racës, gjinisë, etj.
- Mbani përqendrimin në çështje dhe shmangni tërheqjen në përgjithësime apo intelektualizim.
- Pranoni vlefshmërinë e këndvështrimeve të ndryshme teorike/politike por theksoni detyrimet e institucionit/organizatës, ato etike ose ligjore për detyrën ose përdoruesin/en.

- Planifikoni periudha të tjera që të diskutoni këto çështje më të përgjithshme që janë relevante për punëtorin/en.
- Sqaroni natyrën e saktë të detyrës, zbërthejeni atë dhe priorizoni atë që duhet të bëhet dhe kur duhet të bëhet. Caktoni një datë rishikimi.
- Identifikoni se çfarë ndihme do të donte punëtori për të kryer detyrën.
- Krijoni mundësi prove.
- Identifikoni nevojat për trajnim.
- Kontrolloni nëse punëtori/ja është i/e familjarizuar me ngecjen. Mund të jetë rrënjësor në një përvojë të keqe të mëparshme, ose në kuptim më themelor se natyra e punës është në kundërshtim me bindjet politike ose morale. Nëse është ashtu, ofroni kohë për të rishikuar aspiratat dhe mundësitë e karrierës së punëtorit/es.

### **Rrezik: Shmangni ngatërrimet ose konkurrencën për debate intelektuale.**

#### **Strategjitë kur punëtori/ja ka ngecur në veprim**

- Siguroni pjesëmarrje të plotë në sesione të mbikëqyrjes.
- Kontrolloni se si është duke u ndjerë punëtori/ja për punën e tij/saj dhe presionet e punës.
- Jini të përgatitur për mbrojtje të konsiderueshme. Punëtori/ja mund të ketë frikë se çdo ekzaminim i punës së tij/saj është një përpjekje për të zhvleftësuar të gjitha orët që ka investuar në punë.
- “Të qenit i/e zënë” vazhdimisht mund të jetë reflektim i nevojave të fshehura personale, dhe të kërkojë trajtim sensitiv.
- Njihni përkushtimin dhe aftësitë e punëtorit.
  - Identifikoni shembuj të punës së mirë dhe përdorni ata për të ndihmuar punëtorin/en të krahasojë shembujt e mirë me punë më pak kompetente. Kjo ndihmon për të nënvizuar fushat për ndryshim.
  - Gjeni një arsyetim pozitiv për ndryshimet që i kërkon; për shembull, jeni të shqetësuar se punoni shumë, ose që aftësitë e punëtorit mund të përdoren në mënyrë më produktive.
  - Kërkojini punëtorit të përmbledhë planet, qëllimet dhe arsyetimin për përfshirje në një rast të veçantë. Shmangni anekdotat e gjata rreth asaj që ka bërë punëtori. Kërkon përmbledhje me shkrim me planin e rasteve për rastet.
- Kontrolloni gjendjen dhe vendndodhjen e dosjeve të rasteve.
- Identifikoni nevojat për trajnim ose ritrajnim.
  - Analizoni menaxhimin e kohës të punëtorit/es. Kjo duhet të përfshijë një vështrim të ditarit të tij/saj të institucionit/organizatës. Është koha e institucionit/organizatës dhe jo ajo personale të cilën e menaxhon punëtori.
- Sqaroni pritjet në lidhje me përgjegjësinë dhe marrëveshjet e raportimit për ju.
  - Konsideroni nëse ka ndonjë nevojë për këshillim dhe nëse po, si duhet ta mbështesë institucioni/organizata një nevojë të tillë.
  - Vlerësoni nëse ata munden, me ndihmë, të vazhdojnë të bëjnë punën e tanishme. Nëse jo, hulumtoni brenda institucionit/organizatës mundësi të tjera.

Vëmendje: Sigurohuni që, përderisa jeni të ndjeshëm, ju mbani një kufi të qartë si mbikëqyrës/e dhe nuk bëheni shok, këshilltar, ose shpëtimtar.

## **Strategjitë kur punëtori/ja ka ngecur në përjetim**

### **a) Aty ky dyshohet për ndonjë formë të mbingarkesës**

- Kërkoni informacion për simptomat e mbingarkesës.
- Kontrolloni të dhënat për sëmundje dhe vonesa.
- Konstatoni se si punëtori/ja po ndihet për punën, nivelet e kënaqësisë/pakënaqësisë, ndjenjën e përparimit, shpresat, dhe aspiratat për të ardhmen. Jini të përgatitur për mohim ose zemërim.
- Rishikoni ngarkesën e punës dhe angazhimet e punëtorit. A janë të tepërta?
- Identifikoni nevojat për trajnim ose ritrajnim.
- Sqaroni se punëtori/ja i ka të qarta rolet dhe përgjegjësitë e tij/saj.
- Kontrolloni në mënyrë sensitive nëse ka ndonjë gjë tjetër që ndodh në jetën e punëtorit/es, e cila mund të shpjegojë paraqitjen e tij/saj.
- Auditoni dosjet dhe performancën me kujdes. Dikush që është i/e mbingarkuar do të jetë jo shumë i ndjeshëm ndaj fushave të rrezikut dhe nevojave të përdoruesit/es. Kontrolloni nëse llogaritë e punëtorit janë të sakta.
- Jepni reagime specifike për qëndrimet dhe sjelljen që keni vërejtur që ju ka bërë të dyshoni për mbingarkesë.
- Diskutoni çështjet me departamentin e personelit/mbikëqyrësin/en tuaj dhe shqyrtoni nevojën për të kërkuar një opinion mjekësor. Mund të ketë shenja psikologjike të rëndësishme por të fshehura të lidhura me mbingarkesën, e cila do të kërkojë ndihmë mjekësore. Një ekzaminim mjekësor është një ndërhyrje përkujdesi nga stafi dhe mund të ndihmojë punëtorin/en të shoh se çfarë po ndodh. Mund të kërkoet pushim i konsiderueshëm nga puna.
- Duke pasur parasysh të gjitha më sipër, shqyrtoni me punëtorin/en atë aftësi për të vazhduar në postin aktual, qoftë përkohësisht ose për një afat të gjatë. Përgatitni opsione të mundshme në konsultime me departamentin e personelit/menaxherin/en tuaj.

Rrezik: Kini kujdes që kujdesi që dëshironi të shprehni ndaj stafit në trajtimin e mbingarkesës të mos bëj që çështjet e përgjegjësisë të lihen pas dore.

### **b) Aty ku punëtori/ja duket se është i ngrirë ose i imobilizuar**

- Shumë prej strategjive për ata që kanë ngecur në reflektim zbatohen edhe këtu.
- Sqaroni përceptimin e punëtorit/es për rolin dhe përgjegjësitë e tyre.
- Sqaroni pritjet e punëtorit/es sa i përket aftësive, njohurive, dhe përvojës. Këto mund të jenë të fryra dhe joreale.
- Kontrolloni në detaje nevojat e punëtorit/es për trajnim dhe zhvillim.
- Identifikoni se për çfarë ndihet i sigurt punëtori/ja.
- Kontrolloni nëse ka pasur ndonjë incident ose ngjarje specifike që ka shkaktuar tronditje ose humbje të besimit.

- Diskutoni se si do të jepni reagime konstruktive dhe pyetni se si punëtori/ja mund të përdorë më së miri mbikëqyrjen për të krijuar besim.
- Negocioni rritjen graduale të përgjegjësisë me pika të rregullta të shqyrtimit. Mund të ketë tension ndërmjet dëshirës së punëtorit/es për t'u kthyer në punë dhe gjykimit tuaj rreth asaj se nëse punëtori/ja është i gatshëm.
- Kontrolloni historinë e institucionit/organizatës dhe mbikëqyrësit/et e mëparshëm/me. A ka ndonjë gjë të pazgjidhur që është duke e bllokuar punëtorin/en. Kushtojini vëmendje të veçantë përvojave të diskriminimit ose incidenteve të mëparshme të tronditjes të cilat janë trajtuar në mënyrë të pandjeshme.
- Eksploroni të kuptuarit e punëtorit/es për të mos përjashtuar mundësinë që këto të jenë fazat fillestare të mbingarkesës dhe prandaj disa prej strategjive të përmendura më lart mund të jenë relevante. Megjithatë, punëtori/ja këtu ka më shumë gjasa të jetë më i/e frikësuar.

**Rrezik: Mos supozoni se për shkak se ju keni ri-siguruar punëtorin/en për aftësinë e tij/saj për të bërë punën, punëtori/ja mund të integrojë reagimet tuaja pozitive - është në gjendje t'iu besojë.**

## 7.9 Aktiviteti (5 minuta)

Teknika e relaksimit. Frymëmarrje e thellë nga të gjithë pjesëmarrësit. Më pas diskutohet se përse frymëmarrja e thellë ndihmon në menaxhimin e ankthit dhe stresit.

### Teknika të relaksimit

Frymëmarrja e thellë është një teknikë relaksimi që rezulton në uljen e stresit dhe kontrollin e tensionit të gjakut. Një përmbledhje e studimeve e publikuar nga Tavoian & Craighead (2023) analizon gjetjet e studimeve që përqendrohen në rezultatet e frymëmarrjes së thellë tregojnë që nëse frymëmarrja e thellë bëhet si duhet dhe rregullisht, ajo rezulton në këto përparësi:

- 1) Ulje të tensionit, sidomos për ata/o që kanë probleme me sëmundje të zemrës
- 2) Menaxhim më të mirë të stresit
- 3) Ulje ose eliminim të ndjenjës së ankthit apo depresionit
- 4) Menaxhim më të mirë të nervozes dhe agresivitetit

Këto rezultate pozitive janë vërejtur tek personat që praktikojnë frymëmarrjen e thellë të paktën 10 minuta në ditë.

### Mënyra e praktikimit të frymëmarrjes së thellë

- 1) Gjeni një vend të qetë ku mund të uleni ose të shtrihen dhe të ndiheni rehat
- 2) Filloni duke marrë frymë në mënyrë normale dhe observoni se si ndiheni përderisa merrni frymë
- 3) Filloni të thelloni frymëmarrjen duke marrë frymë përmes hundës. Mundohuni të dërgoni frymën drejt abdomenit dhe jo drejt gjoksit. Kjo është e rëndësishme sepse kur marrim frymë me gjoks e sinjalizojmë trurin që diçka nuk është në rregull. Për shembull, a e keni vërejtur që kur jeni të shqetësuar apo kur dikush ju frikëson ju automatikisht merrni frymë me gjoks?

- 4) Lëshoni frymën ngadalë, duke filluar me largimin e ajrit nga barku, pastaj gjoksi, dhe në fund nga hunda. Sigurohuni që procesi i lëshimit të frymës të jetë më i gjatë se procesi i marrjes së frymës, pasi që kjo është me rëndësi në relaksim.
- 5) Përsëritni këtë lloj frymëmarrje për 5-10 minuta, dhe mundohuni të përsëritni një gjë të tillë çdo ditë.

### **Praktikimi i rregullt**

Ka mënyra të ndryshme që na ndihmojnë të praktikojmë frymëmarrje të thellë çdo ditë. Këto mënyra përfshijnë:

- 1) Përdorimin e një aplikacioni në telefon për të regjistruar sa minuta marrim frymë thellë çdo ditë (p.sh. një aplikacion i quajtur Insight Timer është pa pagesë dhe ofron aktivitete të ndryshme për frymëmarrje të thellë)
- 2) Praktikoni frymëmarrjen e thellë me një shok/shoqe apo në grupe, sepse kjo ju ndihmon që t'i jepni llogari vetes dhe te tjerëve dhe kështu gjasat që të praktikoni çdo ditë janë më të mëdha.
- 3) Kërkoni nga punëdhënësi që të inkurajojë sesione të frymëmarrjes së thellë gjatë orarit të punës.

Frymëmarrja e thellë është një metodë e relaksimit dhe mund të kombinohet me meditim, yoga, apo ndonjë aktivitet tjetër fizik.

## 8.0 SESIONI

# 8: REZILIENCA

### 8.0 Përkufizimi dhe konceptualizimi i reziliencës

*Powerpoint (30 min): Përkufizimi dhe konceptualizimi i reziliencës*

Koncepti i reziliencës nuk është koncept i ri, megjithëse përkufizimi i saj në mënyrë të saktë mbetet problematik. Disa teoricienë përkufizojnë reziliencën si proces, disa si rezultat dhe disa të tjerë si proces dhe rezultat në të njëjtën kohë. Shprehja «reziliencë» shpesh keqkuptohet dhe keqinterpretohet (Luthar dhe Cicchetti, 2000). McMurray et al. (2008) konstatuan se profesionistët në fushën sociale kishin vështirësi të mëdha në konceptualizimin dhe të shprehurit e reziliencës, duke iu referuar shpesh asaj si tipar i personalitetit që nënkupton aftësinë për t'u përballur me pjesën më të madhe të ngjarjeve jetësore. Ky konstatim nxjerr në pah sfidën e përkufizimit dhe disa hulumtues të reziliencës theksojnë se ajo i referohet një procesi dhe jo një atributi personal.



**Të referuarit e një personi si “individ rezilient” mund të jetë veprim i gabuar ndërsa të referuarit e tij/saj si person që tregon adaptim rezilient përballë vështirësive dhe traumave është më i saktë (Luthar dhe Cicchetti, 2000). Collins (2007). Ndërsa Kinman dhe Grant (2011), reziliencën e përkufizojnë si faktor mbrojtës që rrit aftësinë për të menaxhuar stresin. Prandaj, në literaturën kërkimore reziliencia thuhet se ka atributet e cilësive personale, të procesit dhe të rezultatit.**

Reziliencia ka të bëjë me aftësinë për tu rikthyer/rimëkëmbur. Ajo përfshin të qenit të suksesshëm edhe kur gjërat nuk shkojnë si duhet; të përballuarit, dhe rikuperimin (Rutter, 1985; Stein, 2005). Masten et al. (1990) përkufizojnë reziliencën si “procesi, aftësia apo rezultati i përshtatjes në mënyrë të suksesshme, pavarësisht rrethanave sfiduese ose kërcënuese”. Reziliencia emocionale përshkruhet si ‘aftësia e përgjithshme për përshtatje fleksibile dhe të shkathët ndaj shkaktarëve të jashtëm dhe të brendshëm të stresit’ (Klohen, 1996, f. 1067). Ajo i referohet përballimit dhe përshtatjes efektive në rastet e ballafaqimit me mundim dhe vështirësi; karakterizohet me aftësi për të përjetuar dhe për t'u kthyer nga përvojat negative emocionale me anë të përshtatjes dhe me aftësi për të kontrolluar kërkesat e ndryshueshme të përvojave stresuese (Tugade dhe Fredrickson, 2004).

*Diskutimet rreth reziliencës shpesh bëhen në kornizë të rrezikut, cenueshmërisë dhe faktorëve mbrojtës. Newman (2004) ofron faktorët vijues lidhur me atë se çfarë ndihmon në zhvillimin e reziliencës:*

- Rreziku: çdo faktor apo kombinim i faktorëve që rrit mundësinë e ndikimit të një personi nga një rezultat i padëshiruar.

- Cenueshmëria: veçori që e bën personin më të ndjeshëm ndaj kërcënimeve.
- Faktorët mbrojtës: rrethanat që zbutin efektet e rrezikut.
- Rezilienca: përshtatja pozitive përballë vështirësive të rënda.

Është me rëndësi të theksohet se dimensionet e ofruara nga Korniza e reziliencës parashohin vlerësimin e faktorëve negativë dhe pozitivë në të gjitha nivelet ekologjike të mjedisit socio-ekonomik (Daniel, Wassell dhe Gilligan 1999). Këto dimensionë bashkëveprojnë për të rritur nivelin e faktorëve mbrojtës duke rritur kështu edhe reziliencën individuale të fëmijës.

Çështja e reziliencës është komplekse dhe si e tillë kërkon kujdes. Për shembull, një i ri mund të duket se është duke e përballuar mirë vështirësinë, por në të vërtetë ai mund të mos jetë duke shfaqur simptomat. Përballimi nuk mund të merret ashtu siç duket nga jashtë dhe si rrjedhojë duhet bërë vlerësime të gjera dhe të kujdesshme.

*Atëherë, cilët fëmijë janë rezilientë dhe si paraqitet kjo reziliencë? Masten et al (1990) kanë identifikuar tri lloje të reziliencës tek fëmijët. Ato janë si vijon:*

- Fëmijët të cilët i rezistojnë vështirësive, me gjithë statusin e tyre me rrezik të lartë, si për shembull foshnjat me peshë të vogël në lindje.
- Fëmijët të cilët zhvillojnë strategji të përballimit në situata të stresit kronik, për shembull fëmijët prindërit e të cilëve janë përdorues të drogës ose alkoolit.
- Fëmijët të cilët i janë nënshtruar traumave ekstreme siç janë katastrofat, humbjet e papritura të afërmve, abuzimi dhe të cilët eventualisht janë rikuperuar dhe kanë shënuar përparim.

Prandaj, fëmijët rezilientë janë ata të cilët i rezistojnë vështirësive, arrijnë të përballen me situata të pasigurisë, dhe janë të aftë të rikuperohen nga traumat (Newman, 2004).

## 8.1 Shtyllat e reziliencës

Daniel dhe Wassell (2002) përshkruajnë reziliencën në aspektin e faktorëve të brendshëm dhe të jashtëm. Faktorët e brendshëm të reziliencës janë:

1. Baza e sigurt, ku fëmija ka ndjenjën e përkatësisë dhe sigurisë
2. Vetëbesimi apo ndjenja e brendshme e të vlerësuarit të vetvetes dhe kompetencës
3. Ndjenja e vetë-efikasitetit apo ndjenja e zotërimit dhe kontrollit së bashku me të kuptuarit e saktë të pikave të forta dhe kufizimeve personale.

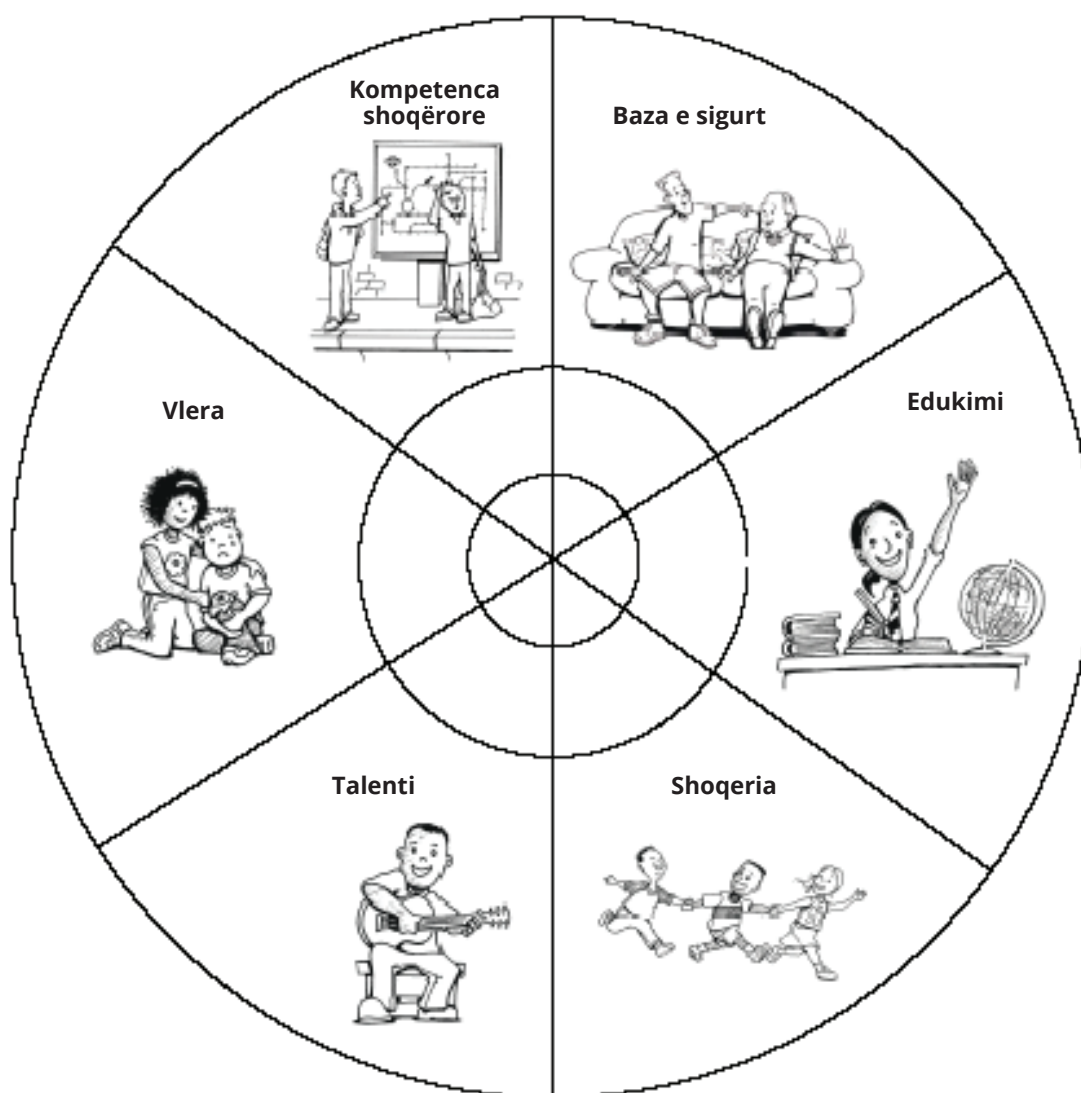
Në mënyrë alternative këto mund të shprehen si “Unë kam....., Unë jam....., Unë mundem...”. Vëmendja ndaj fushave të ndryshme në jetën e fëmijëve siç janë marrëdhëniet e atashimit të sigurt, arsimi, miqësitë, talenti dhe interesat, vlerat pozitive dhe aftësitë sociale mund t’i ndihmojnë praktikuesit në vlerësimin dhe identifikimin e mënyrave për të përforcuar këto shtylla.

*Faktorët e jashtëm përshkruhen si vijon:*

- Të paktën një marrëdhënie e sigurt atashimi
- Qasja në mbështetje më të gjerë siç është ajo nga familja e gjerë dhe miqtë
- Përvoja pozitive në çerdhe, shkollë ose komunitet

Kjo kornizë ofron bazë të dobishme për informimin lidhur me vlerësimin e fëmijëve, si dhe hartimin dhe zbatimin e ndërhyrjeve potenciale për promovimin e reziliencës. Një gjë shumë e rëndësishme është se rezilienca pranon faktin që megjithëse punëtorët socialë nuk mund të mbrojnë një person nga vështirësitë e jetës dhe e kanë shpesh të pamundur të sigurojnë mjedisin ideal për palët, rritja e nivelit të tyre të reziliencës rrit edhe probabilitetin e rezultateve më të mira afatgjatë. Një gjë e tillë do të arrihet përmes një rrjeti mbrojtës dhe një kornize për intervenim, ku fokusi do të jetë mbi vlerësimin e pikave potenciale të forta në të gjithë sistemin e individit me të cilin/en punojmë.

Daniel dhe Wassell (2002) identifikuan 6 fusha që kontribuojnë në tri shtyllat e reziliencës (të përgatitura për fëmijët, por që gjithashtu mund të përshtaten edhe për mosha tjera). Këto 6 fusha mund të përdoren për të kuptuar fushat e ndikimit në reziliencën e fëmijëve:



**FIGURA 15: Korniza e Vlerësimit**

Secila prej këtyre fushave mund të vlerësohet me anë të Kornizës së Vlerësimit që u cek ditën e pare (Matrica për vlerësimin e rrezikut).

**TABELA 5: Fushat e reziliencës**

| Shëndeti dhe zhvillimi i fëmijëve                                                                                                                                                                                                                                              | Gjashtë fushat e reziliencës                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Shëndeti</li> <li>• Arsimi</li> <li>• Zhvillimi emocional dhe i sjelljes</li> <li>• Marrëdhëniet me familjen dhe moshatarët</li> <li>• Kujdesi për veten dhe kompetenca</li> <li>• Identiteti</li> <li>• Prezantimi social</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baza e sigurt</li> <li>• Arsimi</li> <li>• Baza e sigurt / miqësia / vlerat pozitive</li> <li>• Baza e sigurt / miqësia</li> <li>• Baza e sigurt / kompetencat sociale</li> <li>• Talenti dhe interesat</li> <li>• Kompetencat sociale</li> </ul> |

Duke e lidhur modelin e reziliencës me kornizën e vlerësimit, praktikuesve u mundësohet të integrojnë reziliencën në punën e tyre të bërë në funksion të vlerësimit dhe planifikimit.

- Të kuptuarit e faktorëve të reziliencës së një fëmije janë faktorë kyç në planifikimin e ndërhyrjeve efektive.
- Planet duhet të kenë parasysh si faktorët mbrojtës të jashtëm ashtu dhe reziliencën e brendshme. Këto më pas duhet të kuptohen në kontekstin e vështirësive dhe faktorëve mbrojtës brenda familjes, miqve, komunitetit dhe mjedisit të fëmijës.

*Faktorët të cilët promovojnë reziliencën në të gjitha fazat e ciklit të jetës:*

- Rrjete të forta të mbështetjes sociale.
- Prania e të paktën një prindi mbështetës ose zëvendësuesi të prindërve.
- Mentor/e i përkushtuar ose person tjetër nga jashtë familjes.
- Përvoja pozitive shkollore.
- Ndjenja e zotërimit dhe besimit se përpjekjet e një personi mund të bëjnë ndryshimin.
- Pjesëmarrja në një sërë aktiviteteve jashtë-kurrikulare.
- Aftësia për të ridefinuar vështirësitë, në mënyrë që si përfitimet ashtu edhe efektet dëmtuese të njihen.
- Aftësia ose mundësia për të “bërë ndryshimin” duke ndihmuar të tjerët.
- Mos fshehja përballë situatave sfiduese që ofrojnë mundësi për të zhvilluar aftësitë e përballimit.

Faktorët individualë, familjarë dhe shoqërorë që lidhen me reziliencën tek fëmijët e moshës shkollore (Tabela 1) dhe adoleshentët (Tabela 2) jepen në vijim (Daniel and Wassell, 2002).

**TABELA 6: Përmbledhje e faktorëve që lidhen me reziliencën gjatë viteve shkollore**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Faktorët individualë që lidhen me reziliencën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gjinia</li> <li>• Ndjenja e kompetencës dhe e vetë-efikasitetit</li> <li>• Pika e brendshme e kontrollit</li> <li>• Empatia me të tjerët</li> <li>• Aftësia për zgjidhjen e problemeve</li> <li>• Aftësia e komunikimit</li> <li>• I/e shoqërueshëm/me</li> <li>• Pavarësia</li> <li>• Reflektiv/e, jo impulsiv/e</li> <li>• Aftësia për t'u përqendruar në aktivitetet shkollore</li> <li>• Autonomia (vajzat)</li> <li>• Ekspresiviteti emocional (djemtë)</li> <li>• Sensi i humorit</li> <li>• Hobit</li> <li>• Gatishmëria dhe aftësia për të planifikuar</li> </ul> | <p><b>Faktorët familjarë që lidhen me reziliencën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidhja e ngushtë me të pak-tën një person</li> <li>• Përkrahja dhe besimi</li> <li>• Mungesa e ndarjeve</li> <li>• Mungesa e problemeve të shëndetit mendor ose të varësisë tek prindërit</li> <li>• Ndihma e nevojitur</li> </ul> <p><b>Inkurajimi për të qenë autonome (vajzat)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkurajimi për t'i shprehur ndjenjat (djemtë)</li> <li>• Gjyshër të afërt</li> <li>• Afërsia me vëllezërit/motrat</li> <li>• Katër ose më pak fëmijë</li> <li>• Burime të mjaftueshme financiare dhe materiale</li> </ul> | <p><b>Faktorët më të gjerë të komunitetit që lidhen me reziliencën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mbështetja fqinjësore dhe nga personat që nuk janë familjarë</li> <li>• Kontakti me moshatarë</li> <li>• Përvoja të mira shkollore</li> <li>• I rrituri i cili është shembull pozitiv</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**TABELA 7: Përmbledhje e faktorëve që lidhen me reziliencën gjatë adoleshencës**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Faktorët individualë që lidhen me reziliencën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Përgjegjësia</li> <li>• Empatia me të tjerët</li> <li>• Pika e brendshme e kontrollit</li> <li>• Pjekuria sociale</li> <li>• Vetë-konceptimi pozitiv</li> <li>• Orientimi në arritje</li> <li>• Butësia, përkrahja</li> <li>• Perceptimi social</li> <li>• Preferenca për strukturë</li> <li>• Set vlerash</li> <li>• Inteligjenca</li> <li>• Gatishmëria dhe aftësia për të planifikuar</li> </ul> | <p><b>Faktorët familjarë që lidhen me reziliencën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidhja e ngushtë me të pak-tën një person</li> <li>• Përkrahja dhe besimi</li> <li>• Mungesa e ndarjeve</li> <li>• Mungesa e problemeve të shëndetit mendor ose të varësisë tek prindërit</li> <li>• Ndihma e nevojitur</li> <li>• Inkurajimi për të qenë autonome (vajzat)</li> <li>• Inkurajimi për t'i shprehur ndjenjat (djemtë)</li> <li>• Gjyshër të afërt</li> <li>• Harmoni familjare</li> <li>• Afërsia me vëllezërit/motrat</li> <li>• Katër ose më pak fëmijë</li> <li>• Burime të mjaftueshme financiare dhe materiale</li> </ul> | <p><b>Faktorët më të gjerë të komunitetit që lidhen me reziliencën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mbështetja fqinjësore dhe nga personat që nuk janë familjarë</li> <li>• Kontakti me moshatarë</li> <li>• Përvoja të mira shkollore</li> <li>• I rrituri i cili është shembull pozitiv</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*Sa i përket promovimit të reziliencës janë identifikuar tre lloje të qasjes ndaj ndërhyrjes (Yates dhe Masten, 2004):*

- Metodatat e përqendruara në rrezik. Këto kanë synim zvogëlimin apo parandalimin e rreziqeve siç janë lindjet e parakohshme apo shtatzëninë tek adoleshentët. Kur shmangia e rrezikut është e pamundur, ose kur rreziku është vështirë të eliminohet atëherë mund të nevojiten qasje tjera.
- Qasjet e përqendruara në asete. Këto nënkuptojnë burime që mundësojnë funksionimin adaptiv për t'iu kundërvënë vështirësive, siç janë qasja e përmirësuar në kujdesin shëndetësor, mentorimi shtesë, ofrimi i edukimit për prindërit, mundësitë e punësimit për prindërit etj. Këto qasje janë veçanërisht të dobishme kur faktorët e rrezikut janë vështirë të kontrollueshëm dhe konsistentë.
- Qasjet e përqendruara në proces. Këto synojnë të mbrojnë, aktivizojnë ose rivendosin sistemet themelore të përshtatjes me qëllim të mbështetjes së zhvillimit pozitiv siç është forcimi i marrëdhënieve pozitive afatgjata.

## **8.2 Reziliencia e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare**

Hulumtimet sugjerojnë që shumë konceptualizime të reziliencës së praktikuesve përfshijnë referenca specifike në karakteristikat individuale të punëtorit/es dhe në kontekstin e praktikës, duke përfshirë menaxhimin e kufijve; kulturën dhe ambientin në vendin e punës; mbikëqyrjen dhe mbështetjen nga kolegët; arsimin; ndikimet politike; dhe kërkesat ligjore. Ky zgjerim i dimensioneve të reziliencës për përfshirjen e faktorëve të mjedisit të punës sociale, identitetit dhe kulturës së saj, kështu përputhet me zhvillimet e tanishme në hulumtimin e reziliencës tek komunitetet dhe grupet në të cilat puna sociale është aktive (p.sh. Bottrell, 2009).

Hulumtimi i reziliencës vë theks të veçantë në identifikimin e cenueshmërisë dhe faktorëve mbrojtës (Luthar and Cicchetti, 2000). Nënkuptohet që kontekstet individuale dhe mjedisore ndikojnë reciprokisht dhe e zbusin njëra-tjetrën në mënyra unike dhe interaktive. Faktorët e cenueshmërisë përbëhen nga elemente që potencialisht përkeqësojnë efektet negative të sjelljes pas vështirësive. Faktorët mbrojtës do të modifikojnë efektet e vështirësisë në mënyrë pozitive. Ekzaminimi i këtyre faktorëve përmes një pikëpamjeje ekologjike lejon njohjen e ndikimeve të rëndësishme të dimensioneve individuale, kulturore, dhe sociale për praktikuesit. Të shikuarit e reziliencës brenda një kornize sistemesh lidh proceset individuale me proceset mjedisore duke pranuar ndikimin e dyanshëm dhe ndërveprimet komplekse bio-psikologjike që ndodhin në jetën e njerëzve gjatë periudhave të stresit (Keenan, 2010). Prandaj, literatura mbi reziliencën dhe praktikuesit e punës sociale, sheh reziliencën si të ndikuar nga një kombinim i cenueshmërisë dhe faktorëve mbrojtës të paraqitur në atributet personale, kontekstin organizativ dhe brenda aspekteve të profesionit dhe kontekstit të tij politik.

Punimi i Adamson et al. (2012) është i dobishëm lidhur me të menduarit mbi lidhjen midis individit, kontekstit të praktikës, dhe faktorëve ndërmjetësues, përfshirë rolin e mbikëqyrjes në zhvillimin e reziliencës. Korniza konceptuale që doli nga ky studim përfshin marrëdhëniet ndërvepruese midis elementeve të identifikuar (shih Figurën 4).

| Vetvetja                                                                                  | Faktorët Ndhmues                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Konteksti                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Veçoritë</b></p> <p><b>Historia personale</b></p> <p><b>Kodi moral dhe etik</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baraspesha mes punës dhe jetës personale</li> <li>• Mësim-nxënie</li> <li>• Aftësitë për përballim të vështirësive</li> <li>• Mbikëqyrja dhe mbështetja nga kolegët</li> <li>• Identiteti profesional</li> <li>• Njohuritë, edukimi, dhe teoria</li> </ul> | <p><b>Struktura organizative</b></p> <p><b>Korniza ligjore dhe politike</b></p> |

**FIGURA 16: Paraqitja e përkufizimit të reziliencës (Adamson, Beddow & Davys, 2012)**

Së pari, shtylla themelore e reziliencës janë atributet dhe karakteristikat personale të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare siç janë, historitë e tyre personale, përvojat sensibilizuese, dhe vlerat morale që i udhëheqin. Së dyti, konteksti i praktikës del si një tipar përcaktues i reziliencës, që përfshin perceptime të reziliencës në kuadër të karakteristikave strukturore dhe sistematike të mjedisit, kulturës organizative dhe krijimit të identitetit profesional të punës sociale. Së treti, ndërmjetësimi në mes vetvetes dhe kontekstit janë fusha që janë konsideruar si faktorë kryesorë që mbështesin qëndrueshmërinë e praktikës reziliente. Balancimi ndërmjet punës dhe jetës si dhe marrëdhënia midis stresorëve dhe pikave të forta në mjediset shtëpiake dhe të punës shihen po aq të rëndësishme sa njohja e proceseve zhvillimore të ndërmarrja gjatë rrugës për t'u bërë praktikues me përvojë. Nga kjo, rezulton që:

- Reziliencia nuk është vetëm çështje e forcës së brendshme apo e temperamentit të fortë. Ajo është gjithashtu produkt i mënyrës se si njerëzit e perceptojnë, vlerësojnë, i qasen dhe trajtojnë streset dhe sfidat.
- Aftësia e individit për të përballuar dhimbjen emocionale dhe fizike të ngjarjeve traumatike, veçanërisht humbjen e të dashurve, ndikohet nga niveli i tyre personal i reziliencës emocionale.
- Cilësia e atashimit midis foshnjave dhe kujdestarëve ka efekt të përjetshëm në mënyrën sesi ata lidhen me njerëzit e tjerë dhe si krijojnë marrëdhënie.
- Ndërveprimi pozitiv ndërmjet kujdestarit dhe fëmijës mund të krijojë vetëbesim - që është faktor i rëndësishëm për reziliencën.
- Gjatë punës me fëmijë, ju duhet të keni parasysh përvojat e fëmijës dhe modelin e atashimit me personat e tyre të afërt.
- Punëtorët të cilët kuptojnë natyrën dhe procesin e zhvillimit të atashimeve gjenden në pozitë më të mirë sa i përket krijimit të marrëdhënieve terapeutike me fëmijët dhe familjarët e pikëlluar.

- Është e rëndësishme të mos i merrni personale ndjenjat negative dhe armiqësore të fëmijës, të cilat shpesh janë rezultat i situatave në të cilat ata ndodhen.
- Ndërveprimi me fëmijën duhet të jetë konsistent dhe përgjigjet ndaj fëmijës duhet të jenë me mirëkuptim dhe të jepen me empati.
- Nëse jeni të shqetësuar se fëmija ka mundësi t'i nënshtrohet trajtimit jo-adekuat apo në ndonjë mënyrë abuzimit, ju duhet të ndiqni procedurat lokale ligjore (Bunce & Rickards, 2004).

### 8.3 Praktikues dhe mbikëqyrës rezilientë

Konceptet e reziliencës mund të jenë të dobishme për punëtorët dhe mbikëqyrësit e shërbimeve të mbrojtjes së fëmijëve, njëjtë sikur në rastin e intervenimeve tek fëmijët dhe të rinjtë. Lista e kontrollit e reziliencës merr parasysh tri fusha: besimet, vetëdijen, dhe strategjitë e përballimit. Megjithatë kjo ishte hartuar fillimisht për praktikuesit/et, ajo është po aq e vlefshme edhe për mbikëqyrësit/et. Përderisa do flasim për vetëdijen edhe besimet më vonë, tani kthehemi tek aftësitë përballuese.

### 8.4 Faktorët që mbështesin reziliencën

Literatura për reziliencën dhe praktikuesit e punëve sociale vlerëson që niveli i reziliencës ndikohet nga një kombinim i cenueshmërisë dhe faktorëve mbrojtës të paraqitur në attribute personale, kontekstin organizativ, dhe në kuadër të aspekteve të profesionit dhe kontekstit të tij politik. Studimi i reziliencës thekson identifikimin e cenueshmërisë dhe faktorëve mbrojtës që ndikojnë në rezultatet pozitive (Luthar dhe Cicchetti, 2000). Është e kuptueshme plotësisht që kontekstet individuale dhe mjedisore ndikojnë reciprokisht dhe e moderojnë njëra-tjetrën në mënyra unike dhe ndërvepruese. Faktorët e cenueshmërisë përbëhen nga gjëra që potencialisht përkeqësojnë efektet negative të sjelljes pas përvojave të vështirësisë. Faktorët mbrojtës do të modifikojnë efektet e vështirësisë në një mënyrë pozitive. Ekzaminimi i këtyre faktorëve nëpërmjet një lente ekologjike mundëson njohjen e ndikimeve të rëndësishme të dimensioneve individuale, kulturore, dhe sociale për praktikuesit.

#### Faktorët që mbështesin reziliencën tek profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare

Kinman dhe Grant (2011) theksojnë faktorët individualë mbrojtës. Praktikuesit/et që kanë reziliencë po ashtu kanë inteligjencë emocionale, aftësi për të qenë reflektues/e dhe për të shfaqur empati, si dhe aftësi për të përdorur shkathtësi sociale të nivelit të lartë në situata sociale. Inteligjenca emocionale është e rëndësishme në punën sociale dhe përfshin aftësinë për të ruajtur motivimin, për t'i bërë ballë zhgënjimeve dhe sfidave, për të rregulluar gjendjen shpirtërore dhe për të mos lejuar tronditjen të mposhtë empatinë e tepërt dhe optimizmin (Morrison, 2007; Kinman dhe Grant, 2011).

## Aftësitë përballuese

Përballja është përkufizuar si ndryshim i vazhdueshëm i përpjekjeve dhe sjelljes së personit për të përmbushur kërkesa specifike të jashtme dhe/ose të brendshme që vlerësohen si ngarkuese (Lazarus, 1998, f. 201). Është shkruar shumë për mekanizmat e përballimit të profesionistëve socialë dhe marrëdhëniet e tyre me reziliencën. Si strategji kognitive, përballimi është një mendim ose veprim që përdoret nga një individ për t'i menaxhuar nevojat që përceptohen si stresuese (Folkman, 1992, cituar në Anderson, 2000; Lazarus dhe Folkman, 1984). Ka disa mënyra të shëndetshme për përballimin e sfidave dhe kultivimin e reziliencës. Këto përfshijnë: përpjekjet për të zgjidhur problemin duke gjetur ndryshuar stresorin; duke bërë ristrukturim kognitiv ose rishqyrtuar stresorin nga një këndvështrim tjetër; duke kërkuar në mënyrë aktive mbështetje sociale; dhe duke i shprehur emocionet negative në mënyrë që të kuptojmë se nga vijnë këto emocione dhe si na ndikojnë. Stilet apo mënyrat më pak të shëndetshme të përballimit të stresit përfshijnë: shmangien e problemit, që do të thotë që nëse ose e shmangim ose e mohojmë praninë e një problemi ose stresori, dhe kështu nuk ballafaqohemi me të. Personat që mohojnë problemin përfshihen në mendime ëndërrimtare ose vetëkritikë, tërhiqen nga shoqëria ose që nuk janë të aftë/nuk kanë dëshirë t'i japin formë tjetër një problemi në mënyrë që të ndryshojnë ndikimin e tij stresues.

**Në përgjithësi, bëhet një dallim ndërmjet dy mënyrave të përballimit. Përballimi i fokusuar në problem është “përballimi vigjilent”, i përqendruar në zgjidhjen e problemeve, ose veprimi për të ndryshuar burimin e stresit për ta parandaluar ose kontrolluar atë. Përballja e përqendruar në emocione është e drejtuar në zvogëlimin ose menaxhimin e tronditjes emocionale të lidhur me situatën (Lazarus dhe Folkman, 1984; Carver et al., 1989). E para tenton të mbizotërojë kur mund të arrihet diçka konstruktive. Kjo është përshkruar si përballim aktiv; kjo e fundit tenton të mbizotërojë kur stresi është diçka që duhet duruar.**

Literatura sugjeron që profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare që demonstrojnë përballim duke shmangur problemin mund të jenë më të cenueshëm ndaj vështirësisë në krahasim me ata që përdorin strategji që përqendrohen në zgjidhje të problemit (Collins, 2008), dhe ata/ato që reflektojnë në aspektin emocional të sfidave të punës. Ekzistojnë debate se përballimi që përqendrohet kryesisht në menaxhimin e ndjenjave ose të tronditjes emocionale mund të jetë më i dobishëm në kontekst të mbështetjes së reziliencës në krahasim me përballimin që thekson zgjidhjen e problemit, i cili përqendrohet vetëm në burimin e stresit (Anderson, 2000).

Përballimi mund të përfshijë ristrukturimin pozitiv përmes të cilit një person interpreton më pozitivisht situatat stresuese. Ky është një lloj përballimi që përqendrohet në emocione dhe synon të menaxhojë emocionet e tronditjes, më shumë se sa të merret me vetë stresorin.

**TABELA 8: Aftësitë përballuese (Pavillion, 2005, f. 300)**

| Strategjitë e dobishme: përballimi pozitiv                                                                                                                 | Strategjitë e padobishme: përballimi i shkëputur                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zgjidhja e “dhimbshme” e problemit;<br>Identifikimi dhe eliminimi ose zvogëlimi i stresit                                                                  | Shmangia e problemit: mohimi, minimizimi, shmangia e të menduarit për stresin                                                                                                                             |
| Rivlerësimi njohës;<br>Identifikoni anët pozitive; modifikoni pritjet e papërshtatshme; rivlerësoni ngjarjen, kërkon reagime nga këndvështrime të ndryshme | Të menduarit e dëshiruar: duke shpresuar se gjërat do të shkojnë më mirë, pamundësia për të riformuluar situatën, të menduarit e polarizuar - gjithçka është në rregull ose gjithçka është një katastrofë |
| Mbështetje sociale;<br>Kërkon mbështetje emocionale nga kolegët, miqtë ose familja. Të kesh gatishmëri të kërkoksh ndihmë                                  | Tërheqje shoqërore: nga kolegët, miqtë, paaftësia për të shkëmbyer ndjenja dhe rekreacion në ngjarje stresuese.                                                                                           |
| Shpreh emocione;<br>Emërtoni dhe lëshoni emocione                                                                                                          | Vetëkritikë: fajësoni veten dhe pranoni përgjegjësinë totale                                                                                                                                              |

### Orientimi ndaj procesit ose rezultateve

Përveç aftësive aktive të përballimit, orientimi ndaj procesit apo rezultateve duket të jetë një faktor me ndikim gjatë përballimit të sfidave. Nëse një person është kryesisht i përqendruar në rezultate, ai/ajo nuk i kushton rëndësi procesit që ndjek për të arritur këto rezultate. Nëse një person kërkon mjeshtëri në aftësitë dhe kompetencat në maksimumin e mundshëm të tyre, ai/ajo është i/e orientuar ndaj procesit ose mjeshtërisë (Stalker et al., 2007). Punëtorët e orientuar nga mjeshtëria mund të jenë më të aftë të vazhdojnë përballë vështirësive sepse ata/o e kuptojnë që nuk është i rëndësishëm vetëm rezultati, mirëpo edhe mënyra se si arrihet tek ky rezultat (dhe gjërat që mund të mësohen gjatë këtij procesi).

### Shpresa

Mirëqenia subjektive e perceptuar është demonstruar se ndikon pozitivisht në mirëqenien profesionale dhe, si përfundim, zvogëlon përvojat negative të stresit në vendin e punës. Po ashtu, konstrukti i shpresës është i rëndësishëm për profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare sepse është një atribut që mbështet besimin në aftësitë e praktikuesve për të arritur rezultate pozitive me palët dhe lidhet ngushtë me zhvillimin e vetefikasitetit (Schwartz et al., 2007). Koenig dhe Spano (2007) pohojnë se shpresa fillon dhe mbështetet në jetën personale, shpesh nëpërmjet përvojës së vështirësisë, dhe është një prediktues i fortë i reziliencës. Cilësia e marrëdhënieve ndërnjerëzore jashtë punës u vlerësua si me ndikim, si dhe shkalla në të cilën vetëidentiteti u manifestua përtej rolit të punës së një personi.

### Empatia

Njerëzit të cilët vlerësohen të kenë ndërgjegjësim të lartë emocional kanë aftësi për të identifikuar atë që ndjejnë dhe, kur është e nevojshme, mund të kontrollojnë ndjenjat tuaja. Këta persona, po ashtu, janë të prirë të kenë empati të lartë - aftësia për t'i lexuar dhe kuptuar emocionet e të tjerëve. Kjo është e rëndësishme për reziliencën sepse ndihmon në krijimin e marrëdhënieve me të tjerët dhe pastaj ofron mbështetje shoqërore. Përkundër disa prej miteve rreth reziliencës, njerëzit rezilientë nuk i tejkalojnë gjërat e këqija vetëm, por ata u drejtohen njerëzve që kujdesen për ta dhe kërkojnë ndihmë. Ndjeshmëria është thelbësore pasi që mban së bashku marrëdhëniet shoqërore.

## Vetë-efikasiteti

Vetë-efikasiteti po ashtu ndihmon **profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare** të përballojnë situatat e vështira. Vetëefikasiteti është besimi në aftësinë tuaj për t'i zgjidhur problemet. Kjo përfshin aftësinë e një personi për të mobilizuar motivimin dhe burimet njohëse të tyre për të ndërmarrë veprime që përmbushin kërkesat e parashtruara nga detyrat organizative (Bandura, 1995). Kjo kërkon njohjen e aftësive tona dhe pikave të dobëta dhe mbështetja në aftësi për t'i përballuar problemet. Vetë-efikasiteti dallon nga vetëbesimi. Thënë ndryshe, nuk bëhet fjalë vetëm që të ndjehemi mirë me veten. Vetë-efikasiteti është, siç e quan ajo, “një nocion i përballimit i bazuar në aftësi dhe zotërim”.

Praktikuesit me besim të fortë të vetë-efikasitetit do të luftojnë me situata sfiduese, në vend që të dyshojnë në aftësitë e tyre. Në të njëjtën kohë, duhet të kujdesemi që profesionistët mos të ekzagjerojnë besimin në aftësitë e tyre dhe të bëjnë vlerësime jorealiste në lidhje me kompetencat e tyre. Kur profesionistët janë të vetëkënaqur me aftësitë e mësuara, ata/o do të kenë vështirësi në mbajtjen e motivimit për përmirësimin e aftësive. Për më tepër, mbajtja e një ndjenjë kontrolli dhe vetë-efikasiteti nuk është “një garanci e një veprimi etik, të përshtatshëm ose efektiv” (Petrovich, 2004, f. 441).

## Kontrolli i impulsit dhe të qenit i/e hapur

Njerëzit me reziliencë të lartë janë në gjendje të tolerojnë paqartësi në mënyrë që të mos marrin vendime të nxituara. Ata/o i shqyrtojnë gjërat në mënyrë të kujdesshme para se të veprojnë. Të qenit i hapur nënkupton të jesh i përgatitur për të ndërmarrë një rrezik të duhur. Njerëzit që vlerësohen të kenë reziliencë të lartë, janë të gatshëm të provojnë gjëra të ndryshme dhe mendojnë se dështimi është pjesë e jetës.

## Optimizmi

Optimizmi përfshin pritshmëri pozitive, të favorshme dhe rezultate për të ardhmen; ai është i lidhur me bërjen e përpjekjeve aktive, të angazhuara të përballimit të stresit, në vend të mohimit, duke e bërë më të mirën prej çfarëdo që haset. Pesimizmi përfshinë pritshmëri të pafavorshme dhe shoqërohet me përqendrim të tepruar në shqetësime dhe shpëputje emocionale. Të jesh optimist si punëtor/e social/e do të thotë të kesh një “stil shpjegues” optimist. Megjithatë, është “optimizmi realist” i cili është i rëndësishëm. Jo optimizmi ambicioz. Njerëzit që janë verbërisht optimistë, të cilët, për shembull, i mbyllin sytë para problemeve, nuk kanë një brend të optimizmit që lehtëson zgjidhjen e problemeve: në fakt, ky lloj optimizmi interferon me zgjidhjen e problemeve. Kështu, në mënyrë që optimizmi të ndihmojë reziliencën, ai duhet të jetë “i pandashëm nga realiteti”.

## Analiza e rastësishme

Kjo nënkupton aftësinë për të menduar në mënyrë gjithëpërfshirëse për problemet me të cilat përballemi. Njerëzit të cilët vlerësohen të kenë reziliencë të lartë janë në gjendje t'i shikojnë problemet nga shumë këndvështrime dhe të marrin parasysh shumë faktorë.

Është gjithashtu e rëndësishme të theksohet se përveç faktorëve të brendshëm, siç janë vetë-efikasiteti, niveli i zotërimit që profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare mund të kenë ndaj një situatë varet edhe nga burimet e organizatës ku ata/o punojnë (Sheppard dhe Crocker, 2008).

### **Faktorët organizativë që ndikojnë në reziliencën e stafit, përfshirë rolin e mbikëqyrësit**

Punëtorët socialë punojnë me persona që janë në një disavantazh serioz, jetojnë në varfëri, dhe kanë mundësi të dobëta arsimore dhe të punësimit. Nëse institucionet/organizatat për të cilat ata/o punojnë nuk kanë burime të përshtatshme, atëherë ideja që profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare nuk kanë kontroll mbi situatën mund të ndikojë në cilësinë e shërbimeve (Sheppard dhe Crocker, 2008). Prandaj, nëse punëtorët socialë funksionojnë vazhdimisht me idenë e mungesës së burimeve, ata/o mund të krijojnë një lokus të jashtëm të kontrollit, i cili rezulton në më pak këmbëngulje të detyrave dhe më pak gjasë për sukses në tejkalimin e problemeve.

*Vetë organizatat mund t'i kushtojnë vëmendje dhe të punojnë drejt angazhimit, kontrollit dhe sfidës po aq sa individët, në mënyrë që të ruajnë reziliencën, aftësinë përballuese dhe bashkëpunimin, besueshmërinë, fleksibilitetin, kreativitetin, zgjidhjen e shëndoshë të problemeve dhe vendimmarrjen e informuar (Maddi et al., 1999). Profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare, përveç të tjerave, do t'u nevojitet mundësia:*

- për të eksploruar ndikimin emocional të kësaj pune
- për të menaxhuar ankthin
- për të konsideruar se si paragjykimet dhe bindjet e tyre mund të ndikojnë në praktikë
- për të reflektuar në dinamikën e bashkëveprimit ndërmjet tyre dhe fëmijëve dhe familjeve me të cilat punojnë
- për të zhvilluar aftësitë e tyre ndërpersonale
- për të përdorur aftësitë e tyre intelektuale për të bërë gjykime, vendime dhe planë profesionale.

### **Lista e kontrollit e reziliencës**

Kjo është listë e përgjithshme dhe vetëvlerësuese kontrolli me 31 pika lidhur me besimet, vetëdijen dhe strategjitë tuaja të përballimit (Shih Detyra Individuale, Dita 3, Sesioni 8). Lista nuk paraqet test shkencor por vetëm një mjet vetëdijesues, të bërë për të ndihmuar praktikuesit dhe menaxherët lidhur me aftësitë e tyre të reziliencës në mënyrë të qetë dhe të matur. Pikat janë të nxjerra nga studime të shumta lidhur me atë se çka e zhvillon reziliencën tek stafi. Nëse vendosni të plotësoni listën e kontrollit, mendoni për vendin dhe kohën e duhur për ta bërë një gjë të tillë. Ky lloj ushtrimi duhet të kryhet në mjedis të qetë dhe të këndshëm - e jo në zyrë të ngarkuara pas intervistave të vështira. Para plotësimit të listës, gjeni të paktën një koleg mbështetës, mbikëqyrës, apo shok/shoqe me të cilin mund të bisedoni për çdo çështje që ju paraqitet.

## 8.5 Rezilienca dhe mbikëqyrja

Është e rëndësishme të pranohet që stresi në sistemin më të gjerë organizativ nuk shkaktohet vetëm nga palët. Çështjet dhe sfidat e pazgjidhura ekonomike, shoqërore dhe ekologjike gjithashtu do të krijojnë stres në organizatat ndihmëse, të cilat nëse nuk përpunohen dhe integrohen do të krijojnë stres tek profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Hawkins dhe Shohet (2012) argumentojnë se gjërat që organizata nuk kontrollon, përpunon, dhe kupton mund të përhapen nëpër kufijtë e të gjithë organizatës dhe të shpërndahen nëpër profesione dhe organizata. Kjo përveç që është jashtëzakonisht e kushtueshme për të gjitha profesionet ndihmëse, është gjithashtu shumë e vështirë për t'u mbikëqyrur.

Zotërimi/kontrollimi i ngjarjeve në punën e një personi është një variabël e rëndësishme e lidhur me elasticitetin e profesionistëve e shërbimeve sociale dhe familjare, mirëqenien psikologjike, shëndetin fizik dhe rezultatet pozitive të sjelljes (Liu et al., 2005). Disa njerëz në mënyrë aktive merren me situata problematike, ndërsa të tjerët mund të përfshihen në emocione negative. Përgjigjet e tilla lidhen me masën në të cilën një individ mendon se mund të ndikojë ose të përcaktojë rrjedhën e ngjarjeve në jetën e tyre (Sheppard dhe Crocker, 2008). Duhet të theksohet se nëse situatat perceptohen si të kontrollueshme, mbizotërojnë strategjitë aktive të përballimit; kur situatat shihen si më pak të kontrollueshme, mbizotërojnë strategjitë alternative të përballimit “(Collins, 2008, f. 1184). Mbikëqyrja luan një rol të rëndësishëm në perceptimin e profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare për kontrollin që ata/o kanë.

Të gjitha organizatat ndihmëse, nga vetë natyra e tyre, merren me tronditje, shqetësime, fragmentime dhe nevoja. Kjo zakonisht haset nga punëtorët individualë, të cilët nëse janë empatikë në lidhje me tronditjen e palës, mund të pësojnë tronditje paralele dhe nganjëherë shqetësime dhe fragmentime brenda vetes. Se sa ata/o do të jenë në gjendje t'i kontrollojnë dhe t'i menaxhojnë situatat dhe emocionet varet nga madhësia e kontejnerit (ose kovës) të tyre emocional dhe lidhet me: 1) personalitetin e tyre; 2) pjekurinë emocionale; 3) zhvillimin profesional; 4) sasinë e presionit dhe stresit në të cilin ndodhen aktualisht në punë, në shtëpi; dhe 5) **cilësinë dhe rregullsinë e mbikëqyrjes që marrin**. Ajo që nuk kontrollohet në këtë nivel do të çojë në zvogëlim të funksionimit të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare dhe gjithashtu mund të çojë në fragmentim në ekip.

*Modeli i “kontrollit holistik” i Ruch-it (2008) është një kornizë e të kuptuarit të komponentëve të kontrollit. Kontrolli holistik ka tre përbërës:*

- Kontrollin emocional (të ndjerit) - shndërrimi i ndjenjave të paimagjinueshme dhe të pakontrollueshme në ndjenja të kontrollueshme dhe të imagjinueshme
- Kontrolli organizativ (të bërit) - ku politikat dhe procedurat dhe praktika organizative kontribuojnë në qartësi profesionale, organizative, dhe menaxheriale
- Kontrolli epistemologjik (të menduarit) - që u mundëson anëtarëve të organizatës të kuptojnë çështjet komplekse në punën e tyre.

Kontrolli holistik është, pra, një qasje sistematike për të kuptuar ndërvarësinë e individit dhe kontekstin kolektiv.

### **Kontrolli (vetëpërmbajtja) emocional**

Përmbajtja emocionale është një aspekt i rëndësishëm i punës së drejtpërdrejtë, pasi u siguron praktikuesve një hapësirë ku përvojnë e paimagjinueshme, siç janë ato të shprehura, mendohen, përpunohen dhe bëhen të bartshme. Mbikëqyrja është forumi i dukshëm, megjithëse jo i vetmi, në të cilin mund të vihet në dispozicion kontrolli emocional. Nëse praktikuesit nuk përjetojnë kontroll (vetëpërmbajtje) emocional, ekziston rreziku i shfaqjes së autonomisë profesionale të rreme ose të pasigurt. Ofrimi i mekanizmave të duhur të mbështetjes bën që praktikuesit ta pranojnë cenueshmërinë dhe varësinë e tyre profesionale, e jo të përqendrohen në mbijetesën e tyre profesionale, gjë që i lejon ata/o të drejtojnë energjitë e tyre intelektuale dhe emocionale për të menduar rreth shqetësimeve të fëmijës me të cilin po punojnë. Megjithëse kontrolli emocional është thelbësor për punë efektive të drejtpërdrejtë, efektiviteti i tij zvogëlohet nëse dy llojet e tjera të kontrollit, përkatësisht ai organizativ dhe epistemologjik, nuk janë të disponueshëm për praktikuesit.

### **Kontrolli (vetëpërmbajtja) organizativ ose “të bërit”**

Në kuadër të praktikës së punës sociale gjithmonë ekziston rreziku i polarizimit të përbërësve të ndryshëm të saj. Praktikuesit, në veçanti në kontekste ligjore të kujdesit për fëmijët, luftojnë për të siguruar që aftësia e tyre për të ndërmarrë punë të drejtpërdrejtë nuk dëmtohet nga kërkesa të tjera të punës. Për të ndërmarrë në mënyrë efektive punën e tyre sociale, profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare janë të detyruar të zgjidhin nevojën konkurruese për të bërë/vepruar, për të menduar, dhe për të ndjerë. Klima e tanishme ka tendencë të theksojë dimensionin “e të bërit”, përderisa dimensionet e të menduarit dhe të ndjerit të punës janë marginalizuar gjithnjë e më shumë (Ferguson, 2005). Puna e drejtpërdrejtë, megjithatë, nuk duhet të prioritetizohet në kurriz të aspekteve të tjera të praktikës. Për shembull, nuk mund t’u japin prioritet shënimeve që marrim gjatë një takimi nëse marrja e shënimeve nuk na lejon të krijojmë një marrëdhënie besimi me personat me të cilët punojmë; pra një qasje “të dyja/dhe” (both/and) është thelbësore për t’u realizuar plotësisht efektiviteti i punës së drejtpërdrejtë. Përmbajtja organizative përqendrohet në çështje të qartësisë profesionale dhe menaxheriale, por barazohet me diçka më shumë sesa thjesht praktikë të informuar procedurale. Praktika që është e drejtuar kryesisht nga procedurat rrezikon që procedurat të bëhen mekanizma mbrojtës institucional kundrejt pasigurisë dhe anktheve të praktikës (Menzies-Lyth, 1988).

### **Kontrolli (vetëpërmbajtja) epistemologjik ose “të menduarit”**

Kontrolli epistemologjik është aspekti i tretë i kontrollit i cili, kur shoqërohet së bashku me kontrollin emocional dhe atë organizativ, krijon një mjedis kontrollues holistik që maksimizon potencialin për praktikë etike dhe efektive. Asnjë praktikues nuk do të përjetojë një pjesë të punës së drejtpërdrejtë në të njëjtën mënyrë dhe puna e drejtpërdrejtë kurrë nuk rezulton të jetë ajo që planifikon ose pret praktikuesi/ja. Kjo aftësi për të përballuar të papriturat dhe pasiguritë, për të qenë në gjendje të “mos dijes” (Daniels, 2005) dhe për të vazhduar përfshirjen në sesione të drejtpërdrejta punë kur nuk është e qartë se çfarë po arrihet ose çfarë po synohet, është një përbërës integral i praktikës së mirë. Epistemologjia i referohet gamës së larmishme

të njohurive që informojnë praktikën. Kontrolli epistemologjik, atëherë, në kontekstin e punës së drejtpërdrejtë, paraqet aftësinë që individët të jenë “mendjehapur” në përgjigjen e tyre ndaj rrethanave të një fëmije dhe të mendojnë në mënyrë krijuese dhe në mënyra të ndryshme rreth çështjeve të ngritura.

## 8.6 Atashimi (lidhja) dhe rezilienca emocionale

Teoria e atashimit doli në pah përmes veprës së Bowlby (1973), Ainsworth (1973) dhe të tjerëve. Fokusi i saj fillestar ishte në natyrën dhe rëndësinë e lidhjes foshnje-nënë në parashikimin e niveleve të sigurisë psikologjike dhe rregullimit emocional, veçanërisht në kuptim të përvojave të hershme të humbjes dhe ndarjes. Howe (2005) e përkufizon atashimin si “rregullimi dyzues i emocionit. Biologjikisht, atashimi është një mjet për të mbijetuar dhe kështu një mënyrë për të kontrolluar ankthin” (f. 27). Teoria e atashimit bazohet në premisat se përvojat e kërcënimit, shqetësimit dhe pasigurisë do të aktivizojnë sjelljen e atashimit tek foshnjat (që qajnë, lëvizin drejt kujdestarit parësor) në mënyrë që të kërkojnë afërsi. Një kujdestar/e i/e vetëdijshëm/ me parashikon dhe i përgjigjet nevojave të fëmijës, kontrollon ankthin e tyre, dhe i mundëson fëmijës të rregullojë dhe të krijojë një pikëpamje pozitive për veten dhe botën. Atashimi është një proces, i përbërë nga marrëdhënie të përdorshme dhe të përditshme, ku fëmija mëson të rregullojë ndikimin, të rregullojë proceset trupore/fizike, dhe të krijojë një pikëpamje të vetvetes si person i dashur ndaj vetvetes dhe ndaj të tjerëve, ku të rriturit janë përgjegjës ndaj ndryshimit të nevojave të tyre.

Në varësi të cilësisë dhe konsistencës së kujdesit, lidhjet e atashimit të hershëm mund të përshkruhen si “të sigurta” ose “të pasigurta” (Howe 2005; Pearce 2009; Prior dhe Glaser 2006; Daniel et al 2010). Ata fëmijë me një lidhje të sigurt të atashimit kanë përjetuar kujdes konsistent; prindërit e tyre janë të vëmendshëm dhe në dispozicion për ta. Fëmijët, kujdestari/ja parësor/e i të cilëve është neglizhues, abuzues dhe jokonsistent, do të mësojnë se kanë më shumë të ngjarë të plotësojnë nevojat e tyre nëse modifikojnë strategjitë e tyre të atashimit, ose duke i qetësuar apo duke i rritur sjelljet e tyre të atashimit. Ndonëse kjo është adaptive për një afat të shkurtër, kjo nënkupton që fëmija do të ketë vështirësi në marrëdhënie dhe kontekste të tjera. Një nga parimet kryesore të teorisë së atashimit është se natyra dhe cilësia e marrëdhënies me figurat parësore të atashimit, zakonisht prindin/prindërit, dhe strategjitë që fëmijët zhvillojnë në këto takime të hershme, ndikojnë dhe sigurojnë një model për marrëdhëniet e tyre gjatë fëmijërisë dhe në moshën e rritur (Fahlberg 1994 ; Howe 2011).



***‘Përvojat e hershme të zhvillimit me kujdestarët/et - ekspozimi i parë i foshnjës tek njerëzit - krijojnë një grup lidhjesh dhe “modelesh” për trurin e fëmijës mbi atë se çfarë janë njerëzit. A janë njerëzit të sigurt, të parashikueshëm? A janë ata burim i mirëmbajtjes, rehatisë dhe kënaqësisë? Apo janë të paparashikueshëm dhe burim frike, kaosi, dhimbjeje dhe humbjeje?’ (Perry and Hambrick, 2008)***

Ekzistojnë shumë efekte pozitive me shtrirje të gjatë të atashimit të fortë e të shëndetshëm, por, si ndihmës të fëmijëve, është me rëndësi jetike që të jeni të vetëdijshëm për rreziqet që u paraqiten atyre si rezultat i dëmtimit të marrëdhënieve prind-fëmijë ose ndarjes së fëmijëve nga kujdestari/ja i/e tyre. Teoria e atashimit, pra, ofron një bazë teorike për praktikë dhe informon vendimarrjen dhe planifikimin në përputhje me interesat më të mira të fëmijëve në nevojë.

*Teoria e atashimit është:*

- Një mënyrë për të kuptuar se çfarë ndodh kur mendja përjeton kërcënim, pasiguri, ankth
- Një kornizë për të kuptuar marrëdhëniet midis ndjenjave/afektit, të menduarit/aftësisë njohëse dhe sjelljes ballafaquese
- Një kornizë që integron proceset e brendshme (personale) dhe proceset e jashtme (ndërpersonale)

*Pesë funksionet e atashimit janë:*

- Ofrimi i sigurisë në rast kërcërimi
- Ofrimi i rehatisë në rast tronditje ose ankthi
- Ofrimi i afërsisë në rast izolimi
- Mbajtja e përgjegjësisë në raste të papërbalueshme

## **Katër strategjitë e atashimit**

### **Atashimi i balancuar/i sigurt**

Fëmijët që kanë atashim të sigurt, janë rritur në një mjedis që karakterizohet nga ngrohtësia, parashikueshmëria, siguria, dhe komunikimi i hapur. Modelet e brendshme të punës të fëmijës bazohen në besimin tek të tjerët, dhe kështu në vetvete, duke çuar në vetëbesim, në aftësinë për të mësuar dhe për t'u përshtatur dhe në aftësinë për të reflektuar. Fëmija zhvillon kufij të qartë midis vetvetes dhe të tjerëve, gjë që i mundëson fëmijës të kontrollojë ndjenjat, nevojat, qëllimet dhe motivimet e veta dhe të të tjerëve, krah për krah.

Fëmija mund të mësojë se si të bashkëpunojë dhe të negociojë me të tjerët në mënyrë që t'i përmbushë qëllimet e veta. Ky kapacitet zhvillimi quhet "partneriteti i drejtuar nga qëllimi" (Marvina & Britner, 1999) dhe hedh themelet për sjelljet e mëpasshme të drejtuara nga qëllimi dhe bashkëpunimi. Mosarritja e kësaj faze mund të përcaktojë përpjekjen e individit për të përmbushur qëllimet e tyre ose nevojat për marrëdhënie, jo vetëm në fëmijëri, por edhe më tutje, në moshën e rritur. Në kushte kërcërimi, strategjia e balancuar kërkon ndihmën e duhur nga të tjerët, përderisa ruan një ndjenjë të përgjegjësisë personale.

Kapaciteti për të reflektuar gjithashtu i mundëson individit të mendojë për të menduarit dhe të tërhiqet nga përvoja e tij për të përpunuar dhe vlerësuar përgjigjet e saj/tij. Këto janë funksionet që i lejojnë individit të identifikojë modele jo të dobishme, supozime të pasakta, ndjenja të panjohura apo informata të pasakta, dhe të korrigjojë këto dhe të zhvillojë strategji më adaptive. Individët të cilëve u mungon një aftësi reflektuese mund të minimizojnë ose të injorojnë përvojat e vështira (modeli shpërfillës) ose të përfshihen nga përvojat negative të

së kaluarës (modeli preokupues), duke i lejuar këto të mbizotërojnë jetën e tyre. Mungesa e reflektimit rrit mundësinë që mosmarrja e mësimave nga përvojat e mëparshme të rritë gjasat që ato të përsëriten.

### **Atashimi i pasigurt (shpërfillës)**

Atashimi shpërfillës ndodh kur një person mëson se shprehja e ndjenjave nuk është e sigurt, gjë që çon në një shpërfillje të afërsisë. Mekanizmi vetëmbrojtës kërkon të shpërfillë cenueshmërinë ndërkohë që fiton vëmendje dhe miratim pozitiv. Kjo mund të bëhet duke shtypur ndjenjat personale, duke u tërhequr “në mënyrë intelektuale”, duke i kënaqur të tjerët apo duke u kujdesur për ta. Modeli i brendshëm i punës përfshin mbështetjen e tepërt në njohuri ose rregulla për të krijuar një ndjenjë parashikueshmërie dhe kontrolli. Në aspektin e kompetencës emocionale, kjo përfshin vetë-menaxhimin intensiv dhe përgjigjen ndaj asaj që dëshirojnë të tjerët, ndërkohë që nuk janë të vetëdijshëm për ndjenjat dhe dëshirat e veta. Personat me këtë atashim kanë një strukturë të mbirregulluar, ju mungon fleksibiliteti dhe kanë aftësi të dobëta në përshtatjen ndaj ndryshimeve. Në kushte kërcënimi, strategjia shpërfillëse e ka të vështirë të pranojë tronditjen ose të kërkojë ndihmë, dhe mund të tërhiqet ose të mos e pranojë pafuqinë e vet. Ndjenja e pafuqisë kamuflohet me kujdesin e tepruar ndaj të tjerëve, sepse qëllimi kryesor është që personat tjerë të jenë të kënaqur.

### **Atashimi i pasigurt (preokupues)**

Ky lloj atashimi pasqyron përvoja të një kujdesi të paparashikueshëm, në të cilin mënyra e vetme që fëmija të fitojë vëmendjen e kujdestarit ishte të bërtiturit, të kërkuarit ose të qenit dramatik. Kjo rezulton në individë që shpesh janë të vetabsorbuar nga lëndimet, traumat dhe humbjet e tyre. Kjo pasohet nga një model sjelljeje që kërkon vëmendje të nxitur nga ndjenja të ekzagjeruara, nga një gjendje konstante e ankthit dhe impulsivitetit, shpesh duke u shoqëruar me mosaftësi për të menduar para veprimit. Strategjia preokupuese bazohet në perceptimin se nëse vëmendja nuk përqendrohet tek individ, atëherë ai/ajo nuk ekziston më në mendjen e personit tjetër. Ekziston mungesa e rregullimit emocional dhe pamundësia për të parë gjërat nga këndvështrimet e të tjerëve. Në aspektin e kompetencës emocionale, ekziston një mungesë e vetëdijes personale dhe të të tjerëve dhe vetëndërgjegjësimi i dobët, duke shkaktuar kështu probleme të shpeshta në marrëdhënie. Gjatë situatave nën kërcënim, strategjia mund të intensifikohet, duke çuar në gjeste më shtrënguese dhe manipuluese për vëmendje, duke alternuar një paraqitje që pasqyron atë si të varur, të druajtur, ose me një pamje “të gjorë”. Qëllimi është të tërhiqni vëmendjen e tjetrit pa u ndëshkuar për këtë.

### **Atashimi i pasigurt (çorganizues)**

Fëmijët me atashim çorganizues në të shumtën e rasteve janë rritur në situata kur prindërit janë njëkohësisht burim i rehatisë si dhe i rrezikut. Shpesh, prindërit preken nga droga dhe keqpërdorimi i alkoolit, dhuna në familje, depresioni amnor, humbja ose trauma të pazgjidhura (Herman, 1997). Kjo gjithashtu është struktura e atashimit që është më së ngushti e lidhur me problemet më afatgjata të agresionit dhe sjelljes antisociale (Fonagy 2001). Individu nuk beson se ka ndonjë gjë që ai/ajo mund të bëjë për të parashikuar ose ndikuar në ngjarjet e jetës, dhe nuk mund të gjejë një histori aq të fortë sa të përmbajë traumën dhe dhimbjen. Rezultatet janë sjellje paradoksale dhe kontradiktore në marrëdhënie, të cilat shkatërrojnë mundësinë e

gjetjes së afërsisë, rehatisë dhe sigurisë të cilën ata/o e dëshirojnë. Modeli i tyre i brendshëm nuk jep ndonjë mënyrë për të parashikuar sjelljet e tyre ose sjelljet e të tjerëve. Kjo është një pozitë paralize, depresioni ose braktisjeje psikologjike.

### **Pesë funksione vetëmbrojtëse të sjelljes së atashimit në vendin e punës**

Një nga elementet kryesore të teorisë së atashimit është se atashimet (lidhjet) janë të rëndësishme gjatë gjithë jetës, dhe se modelet e brendshme të punës të formuara në fëmijëri mund të ndikojnë në mënyrën në të cilën në krijojmë dhe formojmë marrëdhënie në jetën e mëvonshme personale dhe profesionale. Vitet e fundit, disa shkrimtarë e kanë marrë në konsideratë rëndësinë e atashimit në marrëdhëniet mbikëqyrëse (Morrison, 2005; Wonnacott, 2012).

Crittenden (2000) përcakton funksionin ose qëllimin e sjelljes së atashimit si zgjidhje e katër problemeve. Në kontekstin e profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare dhe përgjigjeve të tyre, shtohet një funksion i pestë.

- a.** *Si të arrihet siguria në raste kërcënimi*
- b.** *Si të rikthehet rehatia në raste tronditje*
- c.** *Si të gjendet afërsia në momente vetmie*
- d.** *Si të arrihet parashikueshmëria ose të rimerret kontrolli kur konteksti është i paparashikueshëm ose është jashtë kontrollit*
- e.** *Si të ristrukturohet përgjegjësia e punës në një mënyrë të tolerueshme*

Ankthi gjithashtu mund të shkaktohet nga nevoja e mbikëqyrësit/es për të tërhequr vëmendjen për faktin se punëtori nuk shqetësohet për diçka për të cilën ai/ajo duhet të shqetësohet. Sido që të jetë, vlerësimi i mënyrës sesi mbikëqyrësi/ja merret me ankthin dhe arrin komoditetin, parashikueshmërinë, kontrollin, dhe përmbajtjen është themelore për të kuptuar qëllimin e sjelljes dhe për të adresuar atë. Teoria e atashimit sugjeron që, në rastet e ballafaqimit me të njëjtin stres ose ankth, katër mbikëqyrës mund të reagojnë në katër mënyra shumë të ndryshme në mënyrë që të rimarrin një ndjenjë sigurie, kontrolli dhe përmbajtjeje.

## 9.0 SESIONI

# 9: PËRKUFIZIMI I KOMPETENCAVE KULTURORE

*Powerpoint: Përkufizimi i kompetencave kulturore (30 minuta)*

Palët me të cilat punojnë punëtorët socialë kanë gjini, moshe, fe, etni, racë, orientim seksual, klasë, etj. te ndryshme. Shumë prej palëve me të cilët në punojmë janë të marginalizuar dhe të diskriminuar nga rrethi i tyre. Për këtë arsye, është shumë e rëndësishme që ne, si punëtorë socialë, të jemi të vetëdijshëm/me për vlerat tona, paragjykimet që kemi për grupe të cilave nuk ju takojmë, dhe të sfidojmë ato paragjykime që e vazhdojnë shtypjen e grupeve të marginalizuara. Koncepti i kompetencës kulturore na ndihmon në këtë drejtim.

Kultura shpesh përmendet si tërësia e mënyrave që kalojnë brez pas brezi. Termi “kulturë” përfshin mënyrat në të cilat njerëzit me aftësi të kufizuara ose njerëzit me prejardhje të ndryshme fetare ose njerëzit që janë homoseksualë, lezbike ose transgjinatorë përjetojnë botën përreth tyre. Kultura përfshin, por nuk kufizohet në, historinë, traditat, vlerat, sistemet familjare dhe shprehjet artistike të grupeve të palëve të shërbyer në kultura të ndryshme në lidhje me racën dhe përkatësinë etnike, imigracionin dhe statusin e refugjatit, statusin fisnor, fenë dhe spiritualitetin, orientimin seksual, identiteti dhe shprehja gjinore, klasa sociale dhe aftësitë.



**Si koncept, kompetenca (ndërgjegjësimi) kulturore u shfaq në vitet 1980 si një kornizë për adresimin e diversitetit etno-kulturor të prodhuar nga imigracioni në shtetet perëndimore. Qysh atëherë kompetenca kulturore është zbatuar në vende të ndryshme të botes, dhe tani njihet si një kornizë e rëndësishme që aftëson punëtorët social të promovojnë respektin për diversitetin kulturor.**

Ka disa përkufizime të kompetencës kulturore.

Kompetenca kulturore i referohet procesit me anë të të cilit individët dhe sistemet u përgjigjen me respekt dhe efektivitet njerëzve të të gjitha kulturave, gjuhëve, klasave, racave, prejardhjeve etnike, feve, traditave shpirtërore, statusit të imigracionit dhe faktorëve të tjerë të diversitetit në një mënyrë që njeh, pohon, dhe vlerëson vlerën e individëve, familjeve dhe komuniteteve, dhe mbron dhe ruan dinjitetin e secilit (Fong, 2004; Fong & Furuto, 2001; Lum, 2011).

“Kompetenca kulturore është një grup sjelljesh, qëndrimesh dhe politikash kongruente që bashkohen në një sistem ose institucion ose midis profesionistëve dhe i mundësojnë sistemit, institucionëve ose atyre profesioneve të punojnë në mënyrë efektive në situata ndërkulturore” (Qendra Kombëtare për Kompetencën Kulturore, n.d., f. 1).

Në këto përkufizime “kultura” i referohet modeleve të integruara të sjelljes njerëzore që përfshijnë gjuhën, mendimet, komunikimet, veprimet, zakonet, besimet, vlerat dhe institucionet e grupeve racore, etnike, fetare ose shoqërore. “Kompetenca” nënkupton të pasurit kapacitet për të funksionuar në mënyrë efektive si individ dhe si organizatë, në kontekstin e besimeve, sjelljeve dhe kërkesave kulturore të paraqitura nga palët dhe komunitetet e tyre.

Kompetenca kulturore nënkupton të mësuarit e modeleve të reja të sjelljes dhe zbatimin efektiv të tyre në mjediset e duhura (NASW, 2003). Një qasje ndërthurrese ndaj praktikës së punës sociale në nivelet mikro, mezo, dhe makro përfshin integrimin e diversitetit dhe identiteteve në një praktike gjithëpërfshirëse. Po ashtu, punëtori/punëtorja sociale duhet të ketë përlësi gjatë mësimi, komunikimi, ofrimit të ndihmës dhe marrjes së vendimeve në praktikën dhe mjediset profesionale. Sipas Tervalon dhe Murray-Garcia (1998), “Përlësia kulturore përfshin një përkushtim të përjetshëm ndaj vetëvlerësimit dhe vetë-kritikës, për të korrigjuar disbalancat e fuqisë në dinamikën mes profesionistëve dhe përfituesve të shërbimeve dhe për zhvillimin e partneriteteve klinike dhe avokuese reciprokisht të dobishme dhe jopaternaliste” (f. 117) (NASW, 2003).

Punëtorët socialë do të përdorin një gamë të gjerë aftësish (mikro, mezo dhe makro) dhe teknikash që demonstrojnë një mirëkuptim dhe respekt për rëndësinë e kulturës në praktikë, politikë, dhe hulumtime.

**Mikro:** Një profesionist/e i/e shërbimeve sociale dhe familjare do t’i afrohej një pale që i takon një etniciteti pakicë në kontekstin e familjes së palës dhe me njohjen e përkatësisë etnike të personit, fesë, klasës sociale, orientimit seksual, aftësive dhe faktorëve të tjerë.

**Mezzo:** Një profesionist/e i/e shërbimeve sociale që punon në shkollë, është i/e vetëdijshëm/me që varësisht prej ndërthurjes së identiteteve, secili nxënës/e ka nevojë për mbështetje të veçantë. P.sh. një nxënës që i takon etnicitetit shumicë dhe klasës së pasur ka nevoja të ndryshme prej një nxënës/ie që ka problem me dëgjim dhe i takon klasës së varfër. Për këtë arsye, punëtori/ja sociale do krijoj programe të veçanta për secilin nxënës.

**Makro:** Kompetenca kulturore kërkon gjithashtu avokim dhe aktivizëm. Është shumë e rëndësishme të ofrohen shërbime cilësore për ata që janë të marginalizuar; dhe është gjithashtu thelbësore të prishen proceset shoqërore që marginalizojnë popullsinë. Kompetenca kulturore përfshin veprimin për të sfiduar shtypjen institucionale dhe strukturore dhe ndjenjat shoqëruese të privilegjit dhe shtypjes së brendshme. Një shembull i praktikës Makro është ndërrimi i ligjit të trashëgimisë që tani i parasheh edhe gratë si trashëgimtare.

Mbikëqyrësit duhet të jenë të vetëdijshëm për kufizimet e tyre dhe të veprojnë brenda fushës së kompetencës së tyre. Kur fushat e praktikës së punëtorit/es social/e janë të panjohura, mbikëqyrësit duhet të marrin ndihmë ose t’i referojnë të mbikëqyrurit të një burim i përshtatshëm për konsultim në zonën e dëshiruar. Për të identifikuar kufizimet dhe pikat e tyre të forta, mbikëqyrësit duhet të përdorin praktika reflektuese. Këto praktika e ndihmojnë mbikëqyrësin, dhe lejojnë që mbikëqyrësi/ja të shërbejë si shembull për të mbikëqyrurit.

Në të gjitha këto nivele të punës, kompetenca kulturore ka tri aspekte kryesore: 1) Vetëdija e një punëtori/punëtore sociale për vlerat, besimet, dhe supozimet e tij/ saj; 2) Njohuri për kulturat e ndryshme si dhe nevojat e njerëzve që u takojnë këtyre kulturave; dhe 3) Aftësia për të kombinuar dhe përdorur ndërgjegjësimin dhe njohuritë e të tjerëve për t'i shërbyer më së miri atyre që kanë qasje në shërbime.

## 9.1 Vetëndergjegjësimi

Vetëdija është thelbësore për zhvillimin profesional të profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare. Zhvillimi i vetëdijes është një ushtrim i vetë-reflektimit në të cilin vetja është objekt i vëmendjes, studimit, dhe ekzaminimit (Kadushin & Harkness, 2014). Pasi që vetëdija luan rol të rëndësishëm në punë sociale, shumë autorë dhe punëtorë/e social/e kanë ofruar një definicion të vetëdijes. Nathanson (1962:32) e përkufizon vetëdijen si “aftësia e një individi për të perceptuar përgjigjet e tij/saj ndaj personave dhe situatave të ndryshme në mënyrë realiste dhe për të kuptuar se si e shohin të tjerët atë”. Grossbard (1954:381) vë në dukje se “vetëdija është aftësia e një personi për të njohur me një shkallë të arsyeshme saktësie se si reagon ndaj botës së jashtme dhe se si bota e jashtme reagon ndaj tij/saj”.

E përbashkëta e këtyre definicioneve është që punëtorët socialë duhet të reflektojnë mbi vlerat e tyre dhe 1) të kuptojnë se prej nga vijnë këto vlera (nga familja, shkollimi, feja, përvorjet e migrimit, besimet dominuese në shoqërinë ku janë rritur, etc); 2) të kuptojnë se si këto vlera ndikojnë në paragjykimet që ata/ato kanë për grupe të caktuara të shoqërisë; dhe 3) të sfidojnë ato vlera/paragjykime që thellojnë marginalizimin e disa grupeve.

**Grupet sociale të cilave u përkasim (p.sh. fëmijë) definojnë në krahasim me grupe tjera (p.sh. i/e rritur). Të gjitha shoqëritë kanë disa norma/rregulla shoqërore. Normat shoqërore i privilegjojnë disa mënyra të jetesës, dhe marginalizojnë disa të tjera. Shumë prej normave shoqërore që ndikojnë jetën tonë janë gjëra për të cilat nuk jemi çdo herë të vetëdijshëm. Në i mësojmë normat shoqërore prej familjes, shkollës, dhe shoqërisë në të cilën jetojmë. Secili prej nesh duhet të punojë shumë në mënyrë që të kuptojmë se çfarë paragjykime kemi, dhe si ti tejkalojmë këto paragjykime. Nëse në nuk punojmë në këtë drejtim, bëhemi pjesë e sistemeve diskriminuese.**

Ashtu si vlerat, teoritë që në përdorim, ndërtohen dhe kristalizohen për një periudhë të gjatë kohore dhe bëhen një pjesë integrale e qenieve tona, sa që në nuk jemi në dijenitë mospërputhjeve midis besimeve dhe veprimeve tona ose midis veprimeve tona dhe rezultateve të synuara. Ndryshimi në sjelljet tona do të ndodhë vetëm kur të ndërgjegjësohemi për mospërputhjen midis një teorie që përdorim dhe një praktike apo rezultati të papranueshëm. Filozofia së paku në mënyrë indirekte ndikon në veprime, të cilat nga ana tjetër ndikojnë në sjellje. Vlerat dhe besimet tona formojnë llojet e përvorjave në punën tonë të përditshme.

Pasi që shumica e vlerave që në kemi janë kaluar tek në prej se kemi qenë të vegjël, nuk është çdo herë e lehtë që të identifikojmë se cilat vlera kanë rëndësi për në dhe si këto vlera bëjnë që në të shohim botën në një mënyrë të caktuar. Për këtë arsye, janë zhvilluar disa aktivitete që na mundësojnë të kuptojmë se çfarë vlera dhe paragjykime në mbajmë. Një prej këtyre aktiviteteve quhet “Shëtitje në Park”.

### Aktivitet vetë-reflektues “Shëtitje në Park” (20 minuta)

Kërko nga pjesëmarrësit që të mbyllin sytë, dhe lexo këtë tekst. Sigurohu që të lexosh ngadalë, në mënyrë që pjesëmarrësit të kenë kohë të imagjinojnë vendin që ju po përshkruani.

*Mbylli sytë. Mundohu të imagjinosh veten në një park të qytetit. Për momentin, ti je personi i vetëm në këtë park. Është një ditë e bukur vere, dhe pemët janë jeshile dhe të bukura. E ndjen një puhizë të lehtë dhe e vetmja zhurmë që dëgjon është cicërrima e zogjve. Kur shikon majtas, e sheh një shteg. Përreth shtegut ka lule dhe bar të gjelbër. Ti vendos të ndjekësh këtë shteg, për të parë se ku ju dërgon. Përderisa ec në shteg, dëgjon zëra në distancë. Kur shikon djathtas, e sheh një fëmijë që po luan me top të futbollit. Fëmija e gjuan topin në ajër dhe e pret përderisa topi kthehet drejt tokës. Dy njerëz po luajnë me fëmijën – ti buzëqesh dhe i përshëndet përderisa e vëren që ata buzëqeshin.*

*Ti vazhdon të ecësh në shteg, dhe përderisa ecën i sheh dy persona të ulur në një bankë. Këta persona po qeshin me zë, dhe ti mundohesh të dëgjosh se për çfarë po flasin. Ti vazhdon të ecësh dhe e sheh një çift që po ec drejt teje. Çifti po ecën dorë për dorë.*

*Pasi që çifti kalon, ti sheh disa burra të ulur në një bankë të parkut, dhe e shikon secilin prej tyre. Kur i kalon burrat, e sheh që ke arritur daljen e parkut. Përderisa largohesh prej parkut, sheh që një ndërtesë e re po ndërtohet shumë afër parkut. Ti e sheh ekipin që po ndërton ndërtesën, dhe e vëren që janë ekipi i njëjtë që ka punuar në lagjen tënde. Ti vazhdon të ecësh deri sa e arrin ndërtesën në të cilën je tani, hyn në këtë dhomë, dhe ulesh në karrigen ku je ulur për momentin. Fillon të hapesh sytë, dhe kthehesh tek grupi ynë.*

Pyetjet për diskutim (I shfaqni këto pyetje një nga një në ekran, dhe i lejoni pjesëmarrësit të përgjigjen)

- Kur shikuat fëmijën që po luante me top, a ishte djalë apo vajzë?
- Dy personat që po luanin me fëmijën, a ishin prindërit apo dikush tjetër?
- Dy personat që ishin të ulur në bankë? Si dukeshin? Çfarë etnie kishin? A ishin me aftësi te plota apo me aftësi ndryshe?
- Çifti që po ecte dorë për dorë, a ishin të rinj apo te vjetër? Çfarë etnie kishin? A ishin burrë/grua, dy burra, apo dy gra?
- Si dukeshin burrat që ishin ulur së bashku në bankë?
- Jenë përgjigjur, si grup i diskutoni këto pyetje
- Përse mendoni që e menduat parkun në këtë mënyrë?
- Si mendoni që mënyra se si ju e shihni parkun ndikon punën tuaj me palë të ndryshme?

## Roli i mbikëqyrjes në vetë-ndërgjegjësim

Ekzistojnë një numër arsyesh të rëndësishme pse përqendrimi në vetë-ndërgjegjësim gjatë mbikëqyrjes është i rëndësishëm. Meqenëse personaliteti dhe sjellja e punëtorëve të rasteve janë përcaktues domethënës të asaj që ndodh në ndërveprimin e punëtorëve të rasteve me palën, ndjenjat, qëndrimet dhe sjellja e punëtorit të rastit duhet të ekzaminohet. Mbikëqyrësi ndihmon personelin në zhvillimin e vetë-ndërgjegjësimit më të madh në mënyrë që ata të mund të veprojnë në një mënyrë të qëllimshme, të disiplinuar, dhe të drejtuar me vetëdije për të qenë në mënyrë optimale ndihmues për palën.

Vetë-ndërgjegjësimi gjithashtu është thelbësor sepse problemet sociale me të cilat ndeshen punëtorët e rastit mund të ndikojnë personalisht tek ata/ato. Punëtori/ja i/e rastit shpesh ballafaqohet me çështje dhe rrethana të ngarkuara emocionale që jo gjithmonë mund të trajtohen me lehtësi. Vlerat dhe besimet e punëtores/it të rastit mund të ndikojnë në mënyrën se si ai ndjehet, bashkëvepron me, ose u përgjigjet palëve. Punëtori/ja i/e rastit mund të ketë stres dhe rezistencë ndaj palëve që shprehin armiqësi ose duken të pa motivuar për të ndryshuar. Në fund të fundit, rrethana ose sjellja e palës mund të irritojë punëtorin/en për shkak të çështjeve të pazgjidhura ose konflikteve të brendshme.

*Disa prej pyetjeve që mund të bëni gjatë seancave mbikëqyrëse për të ndihmuar të mbikëqyrurit/at të zhvillojnë aftësitë e vetë-ndërgjegjësimit janë:*

- Cilat janë vlerat primare me të cilat jeni rritur?
- Përse keni zgjedhur të punoni në ofrim të shërbimeve sociale/mbrojtje të fëmijëve?
- Si jeni treguar mendjehapur dhe jogjykses gjatë ndërveprimeve me persona të ndryshëm?
- Si mund të ndikojnë paragjykimet/supozimet tuaja në punën që bëni?
- Si keni treguar respekt dhe aftësi për të punuar me njerëzit me të cilët keni vlera, besime dhe këndvështrime të ndryshme?
- Si keni treguar mirësi dhe dhembshuri (p.sh. të kuptuarit e realitetit të jetës së njerëzve)?
- Si keni punuar me dallimet kulturore (p.sh. lidhur me marrëdhëniet, praktikat kulturore, fenë)?
- Si jeni siguruar që shënimet tuaja të jenë faktike dhe etike?

Detyrë individuale: keni një aktivitet të quajtur “Rrethi Identitar”. Ju lutem plotësoni këtë aktivitet dhe reflektoni mbi atë që mësoni gjatë këtij procesi.

## 9.2 Njohuritë

Përveç vetë-ndërgjegjësimit, punëtorët socialë duhet të posedojnë dhe të vazhdojnë të zhvillojnë njohuri të specializuara se si një palë mund të ndikohet nga identitete kulturore siç janë raca, përkatësia etnike, statusi i migrimit, feja dhe spiritualitet, orientimi seksual, identiteti ose shprehja gjinore, klasa sociale, aftësitë mendore ose fizike, etj. Punëtorët socialë duhet të kuptojnë kulturën dhe funksionet e saj në sjelljen njerëzore dhe shoqërinë, duke njohur pikat e forta që ekzistojnë në të gjitha kulturat. Punëtorët socialë duhet të kenë një bazë njohurish për kulturat e palëve të tyre dhe të jenë në gjendje të demonstrojnë kompetencë në ofrimin

e shërbimeve që janë të ndjeshme ndaj kulturave të palëve dhe ndaj dallimeve midis njerëzve dhe grupeve kulturore.

Kompetenca kulturore kërkon që profesionistët e shërbimeve sociale të përdorin një qasje të ndërthurjes në praktikë. Ndërthurja, si koncept, u propozua fillimisht nga Kimberlee Crenshaw në vitet e 80-ta. Crenshaw e zhvilloi teorinë e ndërthurjes për të adresuar përvojat e grave të me ngjyrë në SHBA. Ndërthurja u zhvillua si përgjigje ndaj ideologjisë dominuese feministe, e cila reflektonte vetëm përvojat e grave të bardha. Kjo do të thoshte se lëvizja feministe e asaj kohe po punonte që të sigurohen te drejtat e grave të bardha, mirepo nuk e konsideronte ndikimin që ka ndërthurja e gjinisë dhe racës në përvojat e grave. Për shembull, gratë e zeza ishin të diskriminuara jo vetëm nga ligjet seksiste të asaj kohe, por edhe ligjet raciste. Për këtë arsye, ndërthurja, si kornizë teorike, thekson që identitetet individuale dhe shoqërore janë të shumëfishta, të ndërlidhura, dhe të ngulitura në sistemet sociopolitike të pabarabarta.



**Crenshaw propozoi që raca, klasa, dhe gjinia janë treshja bazë e sistemeve të pushtetit dhe pabarazisë. Në fillim, ndërthurja u përdor për të kuptuar se si këto tri kategori (raca, klasa, dhe gjinia) ndikojnë në përvojat e përdoruesve të Shërbimeve sociale. Prej se Crenshaw e konceptoj ndërthurjen, kjo teori përdoret për të studiuar dhe kuptuar më mirë përvojat e grupeve të llojllojshme shoqërore. Për shembull, përveç treshes së parë, tani ndërthurja përdoret për të kuptuar se si faktorë të tjerë identitarë, siç janë mosha, aftësitë, orientimi seksual, feja, etj. ndikojnë përvojat tona.**

Ndërthurja nuk ka të bëjë vetëm me kategori shoqërore, por edhe me boshtin e pushtetit që u jep formë këtyre kategorive. Kjo do të thotë që në shoqëritë tona ka pabarazi dhe marginalizim të disa grupeve. Specifikisht, njerëzit kanë qasje të pabarabartë në burime, shërbime, dhe pozita kyçe. Pabarazia bën që disa grupe shoqërore të jenë të nënpërfaqësuar në sferat sociale, ekonomike, dhe politike, kurse grupet dominuese janë të tejpershfira në këto sfera; dhe disa grupe sociale ekzistojnë në margjinat e shoqërisë dhe padukshmëria e tyre rezulton në përvoja të shtypjes dhe mjerimit. Për këtë arsye, kompetenca kulturore kërkon që profesionistët e shërbimeve sociale të njohin pozicionin e tyre të pushtetit kundrejt popullatës që u shërbejnë dhe të praktikojnë përvullësinë kulturore (Tervalon & Murray-Garcia, 1998). Arritja e kompetencës kulturore është e vazhdueshme. Kjo do të thotë që profesionistët duhet të vazhdojnë, gjatë gjithë kohës, të reflektojnë në punën e tyre dhe të mësojnë me shumë për historinë, traditat, dhe kulturat e përdoruesit të shërbimeve.

### Aktivitet (10 minuta)

Vizatoni një person të thjeshtë në tabelë:



Pyesni pjesëmarrësit të identifikojnë faktorë që e bëjnë këtë person të gëzojë më së shumti privilegje në shoqërinë kosovare. P.sh., çfarë moshe, gjinie, apo etniciteti gëzon më shumë privilegje në Kosovë?

*Pasi që pjesëmarrësit të kenë identifikuar faktorët që sjellin privilegje, ndani klasën në grupe dhe kërkonit të diskutojnë këto pyetje:*

- Sa nga këto identiteti dominues i keni ju si punëtorë socialë?
- Sa nga këto identitete dominuesse i kanë profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare me të cilët ballafaqoheni ju?

Me pas, si grup i madh, diskutoni për rëndësinë e njohurisë për privilegjet që gëzojmë, dhe si këto privilegje mund të ndikojnë punën që bëjmë apo mënyrë se si na shohin të tjerët.

Ndër tjerash, në duhet të dimë se si personat që nuk i takojnë grupit dominues përjetojnë shtypje në jetën e tyre të përditshme. Shtypja që mund të përjetojmë manifestohet në mënyra të ndryshme. Si profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare, në shpesh kemi kontakt me persona që kanë përjetuar shtypje. Për këtë arsye është e rëndësishme të digjmë mënyra se si manifestohet shtypja dhe si mund të ndikoj palët të cilët po mundohemi ti ndihmojmë.

*Sipas Young (2014) shtypja ka 5 fytyra:*

**Shfrytëzimi** - Padrejtësia e shoqërisë kapitaliste qëndron në faktin se disa njerëz i ushtrojnë kapacitetet e tyre nën kontroll, sipas qëllimeve dhe për të mirën e njerëzve të tjerë. Vështirimi qëndron i shprehur në konceptin e shfrytëzimit, pra, është se kjo shtypje ndodh përmes një procesi të qëndrueshëm të transferimit të rezultateve të punës së një grupi shoqëror për të përfituar një tjetër. Padrejtësia e ndarjes klasore nuk konsiston vetëm në faktin e shpërndarës se disa njerëz kanë pasuri të madhe ndërsa shumica e njerëzve kanë pak (krh. Buchanan, 1982, fq. 44–49; Holmstrom, 1977). Shfrytëzimi krijon një marrëdhënie strukturore midis grupeve shoqërore.

**Margjinalizimi** - Një kategori e tërë njerëzish përjashtohen nga pjesëmarrja e dobishme në jetën shoqërore dhe kështu potencialisht i nënshtrohen privimit të rëndë material, madje edhe shfarosjes. Privimi material që shpesh shkakton marginalizimi është sigurisht i padrejtë, veçanërisht në një shoqëri ku të tjerët kanë shumë. Profesionistët e shërbimit mjekësor dhe social e dinë se çfarë është e mirë për ata/o që u shërbejnë, dhe vetë marginalët dhe vartësit nuk kanë të drejtë të pretendojnë të dinë se çfarë është e mirë për ta (Fraser, 1987a; K. Ferguson, 1984, kap. 4). Kështu, varësia në shoqërinë tonë nënkupton, siç ka në të gjitha shoqëritë liberale, një urdhër të mjaftueshëm për të pezulluar të drejtat themelore për privatësi, respekt, dhe zgjedhje individuale.

**Pafuqia** – Ky status i pafuqishëm ndoshta përshkruhet më së miri negativisht: të pafuqishmit u mungon autoriteti, statusi dhe ndjenja e vetes që profesionistët priren të kenë. Privilegji i statusit të profesionistëve ka tre aspekte, mungesa e të cilave prodhon shtypje për joprofesionistët. Së pari, përvetësimi dhe ushtrimi i një profesioni ka një karakter të gjerë, progresiv. Të qenit profesionist zakonisht kërkon një arsim universitar dhe përvetësimin e një njohurie të specializuar që kërkon të punosh me simbole dhe koncepte. Megjithatë, sapo njerëzit zbulojnë

se kjo grua ose ai burrë është mësuese kolegjii ose drejtues biznesi, ata shpesh sillen me më shumë respekt ndaj saj ose atij.

**Imperializmi kulturor** - Të përjetosh imperializmin kulturor do të thotë të përjetosh se si kuptimet mbizotëruese të një shoqërie e bëjnë të padukshme perspektivën e veçantë të grupit të cilit ju i takoni. Stereotipat për grupe pakice e shënjojnë atë si Tjetri. Të dominuarit kulturalisht i nënshtrohen një shtypjeje paradoksale, në atë që të dy janë të shënuar nga stereotipat dhe në të njëjtën kohë, bëhen të padukshëm. Si qenie të jashtëzakonshme e të devijuara, të imperializuarit kulturalisht janë të vulosur me një esencë. Stereotipat i kufizojnë ato në një natyrë që shpesh është e lidhur në një farë mënyre me trupat e tyre, dhe kështu nuk mund të mohohet lehtësisht.

**Dhuna** - Fytyra e fundit e shtypjes është dhuna—më konkretisht dhuna sistematike. Dhuna bëhet sistematike kur u drejtohet anëtarëve të një grupi sepse ata janë anëtarë të atij grupi. Për më tepër, shtypja e dhunës konsiston jo vetëm në dhunën fizike të drejtpërdrejtë, por edhe nga njohuria që “ndahet nga të gjithë anëtarët e grupeve të shtypura se ata janë të rrezikuar nga dhuna, vetëm për shkak të identitetit të tyre grupor” (Young 1990, 62).

### 9.3 Kompetencë kulturore në mbikëqyrje

Derisa profesioni i punës sociale bëhet më i larmishëm, praktika me kompetencë kulturore shihen si të domosdoshme për praktikë efektive. Në mënyrë të ngjashme, praktika e mbikëqyrjes së punës sociale duhet të përgjigjet duke inkorporuar orientimin kulturor, si dhe vlerat dhe pozitën sociale të mbikëqyrësit/es. Mbikëqyrja kritike për nga pikëpamja kulturore ka për qëllim të rinovoj stilet e mbikëqyrjes, në mënyrë që mbikëqyrësit/et të jenë njohës të orientimit kulturor që kanë, prejardhjes së tyre, dhe vlerave që i udhëzojnë. Pengesat për mbikëqyrjen e punës sociale me kompetencë kulturore përfshijnë: perceptimin që grupet e marginalizuara kanë deficit të kulturës, mos analizimi i privilegjeve dhe botëkuptimeve të mbikëqyrësve, dhe përdorimi i ideologjive siç janë racizmi. Ajo që është e rëndësishme është se paaftësia kulturore është jo etike, në kundërshtim me vlerat e punës sociale, sepse mban pabarazinë e privilegjit të pashuar.

**Kompetenca kritike kulturore në mbikëqyrje do të thotë që mbikëqyrja shkon përtej vlerësimit dhe nderimit të diversitetit, për të shqyrtuar dhe trajtuar marrëdhëniet e pabarabarta dhe mbizotëruese, që janë pasojë e shtypjes të bazuar në identitet (Davis & Gentlewarrior, 2015). Kjo është arsyeja se pse është e rëndësishme që të krijohen marrëdhënie mbikëqyrëse që vënë theksin në autonominë e punëtorit/es, diskutimin e hapur dhe të barabartë e që përqendrohet në modelimin e karakteristikave pozitive personale, duke përfshirë përlësinë (Ladany, Mori dhe Mehr, 2013). Po ashtu, roli i mbikëqyrjes duhet të kuptohet dhe vlerësohet brenda kontekstit të kulturës organizative.**

Një analizë e përmbajtjes është kryer nga Lusk, Terrazas dhe Salcido (2017) për të identifikuar temat që përfaqësojnë mbikëqyrje kulturore kompetente dhe jo kompetente, dhe ata kanë konstatuar se elementet e një mbikëqyrësi/e që nuk respekton kompetencën kulturore janë:

- Ndërprerja dhe të folurit kur i mbikëqyruri është duke folur
- T' i kërkohet stafit t'i drejtohet mbikëqyrësit sipas titullit të tij (Dr., Z., Znj., Drejtor, Dekan) kurse stafit i drejtohet me emër
  - Mbikëqyrja e informuar nga kompetenca kulturore mbështetet në premisën se njerëzit janë më të lumtur, më produktivë dhe më të gatshëm të ndryshojnë kur ata/o kanë mbikëqyrës që punojnë “me” ta (Kelly 2014). Një mbikëqyrës/e që fton të mbikëqyrurit në një rrugëtim të përbashkët në ciklin e mbikëqyrjes jep shembull të përkushtimit dhe barazisë (Mainstonë & Wonnacott, 2021).
- Mungesa e përshëndetjes dhe thyerjes së akullit
- Komentet e papërshtatshme rreth dukjes së personit
- Kundërshtimi ose injorimi i ngjarjeve/vlerave kulturore
- Imponim i vlerave të mbikëqyrësit tek i/e mbikëqyruri/a

### Elementet e mbikëqyrjes me kompetencë kulturore përfshijnë

- Pikëpamja mbi pikat e forta (fillon nga supozimi se kultura dhe identiteti i profesionistëve të shërbimeve sociale dhe familjare janë ndër asetet më të mira të një personi.)
- përlësia kulturore (është njohja e thellë se asnjë kulturë nuk është në asnjë kuptim superiore ndaj ndonjë kulture tjetër)
- një kulturë e besimit dhe sigurisë
- respekti
- individualizimi (Është njohja e individualitetit (unik) të secilit person si i/e veçantë nga të tjerët
- njohuri për kulturat e stafit dhe palëve (njohuritë për kulturat e stafit kërkojnë angazhim të përqendruar për të zgjeruar botëkuptimin e një personi duke u mbështetur më shumë në lidhje me pozicionin shoqëror të njerëzve me të cilët punon)
- zotimin drejt adresimit të marrëdhënieve të pabarabarta në marrëdhëniet mbikëqyrëse.

Në përgjithësi, qëndrimi i nevojshëm për t'u marrë me çështjen e diversitetit është ndjeshmëri kulturore. Mbikëqyrësi/ja dhe i mbikëqyruri/a duhet të respektojë prejardhjen dhe pikëpamjet e njëri/a-tjetrit/es. Të dyja palët duhet ta shohin ndryshimin si pjesë e natyrshme e jetës. Kjo është veçanërisht e nevojshme në marrëdhëniet mbikëqyrëse në të cilat ndodhen mbikëqyrësi/ja dhe i/e mbikëqyruri nga grupe të ndryshme shoqërore ose etnike (Tsui, 2004).

*Constantinë (2001) studioi marrëdhëniet midis mbikëqyrjes multikulturore dhe vetë-efikasitetit kulturor të trajnuesve. Ajo zbuloi se mbikëqyrja multikulturore është thelbësore për rritjen e vetë-efikasitetit të të mbikëqyrurve. Mbikëqyrësit/et që adresojnë hapur çështjet kulturore në mbikëqyrje dhe inkurajojnë ata/o që janë në mbikëqyrje të marrin pjesë në çështjet kulturore në marrëdhëniet e këshillimit mund të jenë të suksesshëm në ndihmën e praktikuesve që të punojnë në mënyrë efektive me palë të ndryshëm. Katër elemente të ndërtimit të një kulture të mbikëqyrjes sipas Waskett (2010) përfshijnë:*

- Strukturën
- Aftësitë
- Mbështetjen
- Qëndrueshmërinë

*Karakteristikat e një mbikëqyrësi kompetent në fushën e kulturës duhet të jenë:*

- të ketë një kuptim të mirë të funksionimit të sistemit shoqëror në Shtetin e Kosovës në lidhje me trajtimin e pakicave.
- të zotëroj njohuri specifike dhe informacione rreth grupeve të veçantë me të cilin ai/ajo punon.
- të ketë njohuri të qarta mbi karakteristikat e përgjithshme të punës sociale
- të jetë i/e vetëdijshëm për barrierat institucionale që parandalojnë grupet e marginalizuara nga përdorimi i shërbimeve sociale

## 16. Detyra Individuale – Dita 3

### Detyra Individuale – Dita 3, Sesioni 7

Për detyra individuale, ju lutem lexoni mekanizmat e ndryshëm mbrojtës që përdorin profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare. Me pas, përgjigjuni këtyre pyetjeve:

- 1) Cilët prej këtyre mekanizmave i përdorni? Pse mendoni që i përdorni këta mekanizma?
- 2) Çfarë mund të ndryshoni për të përvetësuar mekanizma të shëndetshëm mbrojtës.

### Mekanizmat mbrojtës

Puna për mbrojtjen e fëmijëve përfshin përballje direkte me prindërit në lidhje me sjelljen e tyre (përballja nuk do të thotë patjetër që kjo duhet të jetë konfrontuese) dhe mund të përfshijë trajtimin e zemërimit dhe armiqësisë, ndonjëherë të hapur, ndonjëherë të fshehur. Në disa raste, personat e përfshirë janë të njohur si të dhunshëm, shumë frikësues dhe bëjnë kërcënime të vërteta. Të gjitha këto janë të pakëndshme dhe punëtorët për mbrojtjen e fëmijëve mund të miratojnë strategji jo të dobishme për të menaxhuar ankthet e tyre. Njëra është të bëheni të largët, të ftohtë dhe ndëshkues, të merreni me prindër sikur të kishin humbur të drejtën për t'u trajtuar në të vërtetë si prindër dhe me respekt. Një tjetër është të fshihesh pas procedurave dhe rolit tuaj zyrtar. Një tjetër gjë është përsëri të përplasesh dhe të pajtohesh, të përpiqesh të largosh zemërimin dhe armiqësinë duke dëmtuar autoritetin tënd, të shmangësh parashtrimin e pyetjeve të vështira, të harrosh fëmijën dhe të krijosh një lloj aleance me prindërit.

Në literature janë disa modele që mundohen të sqarojnë se Çfarë ndodh me profesionistët e shërbimeve sociale dhe familjare kur ata/o ndihen të kërcnuar nga palë dhe të pafuqishëm për t'u ballafaquar me palë.

### Teoria e pengjeve

Janet Stanley dhe Chris Goddard (2002) sugjerojnë një lidhje midis përvojës së punëtorëve për mbrojtjen e fëmijëve të cilët punojnë me palë kërcënues me “teorinë e pengjeve”. Ky është një organ i teorisë psikologjike i cili përpiqet të shpjegojë fenomenet e njohura si “Sindromi i Stokholmit” që pason incidentin në Stokholm në vitin 1973. Pengjet e kapura nga terroristët apo kriminelët ndonjëherë shfaqin sjellje të cilat janë krejt të ndryshme nga ato që mund të priten. Në vend që t'i dënojnë ata që kërcënuan jetën e tyre dhe që i vendosën në një përvojë

të hidhur, ata përfunduan “duke negociuar në emër të kapësve të tyre, duke u përpjekur të mbrojnë kapësit e tyre nga policia dhe ... duke refuzuar të dëshmojnë kundër terroristëve” (Stanley dhe Goddard 2002; 108-9). Stanley dhe Goddard sugjeruan se diçka e tillë nganjëherë mund të ndodhë në punën për mbrojtjen e fëmijëve:

*Kur punëtori/ja kërcënohet në mënyrë të shprehur ose të nënkuptuar me dhunë, ai/ajo mund të veprojë pa vetëdije si një peng. Sjellja e mësuar më herët mund të humbet për shkak të ndjenjës së izolimit dhe pafuqisë në një mjedis armiqësor. Kjo viktimë ose punëtori/e mund të zhvillojë karakteristikat e Sindromit të Stokholmit, dhe të pranojë mbrojtjen si përgjigje ndaj nevojës së vetë-ruajtjes dhe lehtësimit nga stresi i rëndë. Këto mbrojtje mund të përfshijnë:*

- Mohimin e kërcënimit
- Racionalizmin
- Intelektualizmin e situatës
- Identifikimin me agresorin ose miratimin e këndvështrimit të agresorit
- Humorin e papërshtatshëm

*Stanley dhe Goddard (2002) identifikuan një sërë faktorësh që mund të shoqërohen me teorinë e pengjeve si një mjet për të shpjeguar dinamikën që mund të ndodhë midis punëtorit dhe palës dhe streset e veçanta që mund të zhvillohen në disa nga këto marrëdhënie, ku prindi është i dhunshëm ndaj të tjerëve dhe ndaj fëmijës së tij:*

1. Punëtori/ja mund të mos ndërmarrë veprime të përshtatshme për ashpërsinë e abuzimit të fëmijëve dhe të dhunës së përgjithshme në familje (minimizimin)
2. Racionaliteti i besimit të punëtorëve se ata janë ‘të sigurt’ kur e njohin fëmijën, të riun ose familjen me të cilën punojnë ka qenë i dhunshëm.
3. Praktika e lëvizjes së shpeshtë të rasteve ndërmjet punëtorëve rrit ndarjen e planit.
4. Minimizimi i natyrës së shqetësimit /incidenteve të dhunës në raportet e rasteve.
5. Ekzistimi i një informacioni jo adekuat, i cili përkeqëson ndjenjat e pamundësisë për ndihmë, pafuqisë dhe izolimit.
6. Punëtorët fajësuat veten kur u shfaqën probleme/çështje, në vend që të kontrollojnë familjen/palën.
7. Ndërhyrjet kanë tendencë të përqendrohen në zbutjen e gjërave me përballje minimale dhe nevojën për empati të theksuar.
8. Koha e kaluar në tjetërsimin e streseve mjedisore do të thoshte se çdo dhunë e rëndë dhe shqetësim i personalitetit ishte pa zgjidhje (zgjidhje konkrete).
9. Ekzistimi i një modeli rrethor të moszgjidhjes së problemeve themelore, i ndjekur nga ndjenja e pafuqisë dhe mohimit nga ana e punëtorit.

### **Sindromi i Akomodimit Profesional**

Morrison (1997) tërhoqi një paralele midis mënyrës në të cilën fëmijët dhe të rinjtë mund t'i përgjigjen viktimizimit, dhe mënyrës në të cilën punëtorët për mbrojtjen e fëmijëve mund të përgjigjen. Modeli i Morrison është krijuar për të kuptuar sjelljen dhe reagimin e organizatave ndaj stafit nën stres. Kjo përfshin shqyrtimin jo vetëm të ndikimit parësor të trajtimit të drejtpërdrejtë të familjeve abuzuese, por edhe ndikimin sekondar në stafin që vjen nga përgjigjet organizative dhe menaxheriale ndaj këtij personeli.

Morrison (1997) argumenton se kur punëtorët socialë po luftojnë me stresin dhe traumën e punës në fushën e kujdesit dhe mbrojtjes, përgjigja e institucionit së tyre është vendimtare për të luftuar vështirësitë që përjetojnë punëtorët. Dështimi i organizatave për të mësuar se si të luftojë mjedisin tjetërsues të punës sociale do të rezultojë në mekanizma mbrojtës të mohimit dhe minimizimit.

Pesë fazat e 'Sindromit të Akomodimit Profesional' (Morrison 1997)

### **Fshehtësia**

Shumë pjesëtarë të personelit nuk tregojnë për ndikimin emocional që puna ka tek ata/o dhe institucionet/organizatat fshehurazi apo haptas ua mohojnë atyre te drejtën për të t'i zbuluar këto ndikime. Stafi nuk dëshiron të flasë në lidhje me abuzimin që përjetojnë gjatë punës.

### **Pafuqia**

Stafi që ndihet i pafuqishëm përjeton një ndjenjë turpi sepse ata/o e perceptojnë që institucioni/organizata i trajton ata/o si profesionistë të rritur që duhet të "përballojnë" çfarëdo lloj sfide, duke përfshirë edhe abuzimin. Mitet mbështesin idenë që stafi gjithmonë vepron në mënyrë logjike, profesionale dhe në mënyrën e të rriturve, cilët do qofshin kushtet e punës.

### **Të bllokuarit dhe akomodimi**

Stafi duhet ta shohë profesionin/kolegun/institucionin e tyre si të mirë/të kujdesshme, sepse alternativa është shumë e keqe. Nëse stafi e sheh institucionin si jo të kujdesshme, ata/o fillojnë të mendojnë që të qenit i/e abuzuar duhet të jetë faji i tyre. Këta persona kanë tendence të mendojnë "Nëse unë do të isha një punëtor/e më i/e mirë, kjo do të ndalej". Rezultati është se ata/o janë bllokuar në një shtrembërim vlerash.

Zbulimi ose thënia e së vërtetës do të shihet si joprofesionale dhe e dobët dhe mohimi si i fortë dhe përballues. Kjo shpie në një ndarje brenda punëtorit që të përmbajë ndarjen e vetë punëtorit që rezulton në një varg ndjenjash të thella dhe konfliktuoze. Këto mund të përfshijnë tërbimin dhe zemërimin kundër kolegëve ose menaxherëve për të cilët punëtori supozon se duhet të dinë që ata janë kaq të pikëlluar. Kjo gjithashtu mund të shpie në një sjellje shkatërruese ose vetë-shkatërruese nga punëtori dhe kështu të shpie në mosbesim, që vetë mund të rezultojë në varësi të tepruar, ose në përndjekje të kolegëve dhe fëmijëve, të rinjve dhe familjeve me të cilët punojnë.

### **Zbulimi i vonuar ose jo bindës**

Zbulimi i ndikimit emocional te punës mund të shkaktohet nga konflikti ndër-profesional dhe trajnimi ose përmes një pale të tretë, si për shembull, nga një koleg. Kur zbulimi i tronditjes së punëtorit shkaktohet nga konflikti ndër-profesional, kjo mund të shfaqet përmes sjelljeve të jashtme vepruese siç janë ballafaqimi - paqëndrueshmëria, zemërimi, agresioni - ose shmangia - sëmundja ose dorëheqja. Rreziku është që tronditja themelore/latente ose zbulimi, i cili ka përsheptuar këtë sjellje vepruese, do të zhvlerësohet saktësisht për shkak të sjelljes së jashtme. Kjo zakonisht rezulton në komente si: "Ajo kurrë nuk duhet të ishte bërë një punëtorë sociale". Këto lloj komentesh nuk marrin parasysh ndikimin e rrethanave dhe e gjykojnë një punëtor/e për sjelljen e tij/saj në mënyrë jo të drejtë. Përndryshe, nëse një punëtor/e akomodon tronditjen

duke u bërë më profesionistë, atëherë institucionet/organizatat në mënyrë të ngjashme mund ta zhvlerësojnë paraqitjen për një arsye të kundërt: «Si mundet që ky punëtor të ndikohet aq shumë nga puna kur performanca e tij është aq e mirë?»

### Tërheqja

Zbulimi i vonuar ose jo bindës nga punëtori/ja, i hasur me mosbesim, skepticizëm ose ndëshkim nga institucioni/organizata, pasohet me tërheqje nga punëtori. Kjo është mënyra e vetme në të cilën punëtori/ja mund të mbijetojë, veçanërisht kur mbështetja është hequr. ‘Oh, unë jam mirë tani; nuk kishte asgjë të bënte me punën time’. Sigurisht, tërheqja e thjeshtë mbart më shumë besueshmëri se sa ankesa ndaj institucionit/organizatës. Kjo konfirmon se ndjenjave nuk duhet besuar.

## Detyra Individuale – Dita 3, Sesioni 8

### Lista kontrolluese e reziliencës

Kujdes: të përdoret me të mbikëqyrurit/at

Mbikëqyrësit/et nuk duhet ta përdorin këtë mjet përveç nëse e kanë plotësuar atë vetë. Së dyti, mbikëqyrësit/et duhet ta bëjnë të qartë se përdorimi i këtij mjeti nga të mbikëqyrurit/at është tërësisht në baza vullnetare, pa asnjë detyrim për të mbikëqyrurin/en t’i raportojë detajet e përgjigjeve të tij/saj. Megjithatë, i/e mbikëqyruri/a mund të dëshirojë, sipas zgjedhjes së tij, të diskutojë ndonjë ndërlikim që lind për mbështetjen e nevojshme nga mbikëqyrësi/ja.

Ju lutemi vlerësoni veten me pikë nga 0 deri në 3, ku 0 = nuk më përshkruan aspak, 3 = më përshkruan shumë mirë.

|    | Besimet                                                                                                                                        | 0 | 1 | 2 | 3 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | Unë e konsideroj jetën time të kënaqshme                                                                                                       |   |   |   |   |
| 2  | Unë kam besime që më mbështesin                                                                                                                |   |   |   |   |
| 3  | Unë mendoj se jam “i suksesshëm” në punë                                                                                                       |   |   |   |   |
| 4  | Njerëzit do të thoshin se unë jam një koleg i çmuar                                                                                            |   |   |   |   |
| 5  | Unë besoj se puna ime është e rëndësishme                                                                                                      |   |   |   |   |
| 6  | Unë nuk jam 100% përgjegjës kur një profesionist apo përfitues ka një pengesë të madhe                                                         |   |   |   |   |
| 7  | Edhe kur palët/stafi im duket se nuk përfitojnë nga puna ime, është akoma e mundur që ata kanë pranuar diçka pozitive që unë nuk mund ta vërej |   |   |   |   |
| 8  | Unë nuk pres që të zgjidh gjithçka vetë, por jam i kënaqur nëse kam pasur një ndikim të konsiderueshëm ndonëse ka ende probleme                |   |   |   |   |
| 9  | Është e rëndësishme për mua që të mund të hulumtoj ndikimin e punës tek unë                                                                    |   |   |   |   |
| 10 | Të qenit profesionist përfshin detyrën e vetëkujdesit pozitiv                                                                                  |   |   |   |   |

|    | <b>Vetëndërgjegjësimi</b>                                                                                                                                  | 0 | 1 | 2 | 3 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 11 | Unë jam i vetëdijshëm për ndikimin e së kaluarës time në reagimin tim emocional dhe të menduarit në të tashmen                                             |   |   |   |   |
| 12 | Unë jam person që mësoj nga përvoja e mëparshme dhe mund të identifikoj atë që kam bërë mirë dhe atë që mund të kisha bërë më mirë                         |   |   |   |   |
| 13 | Unë jam i vetëdijshëm për llojin e situatave në punën time që evokojnë dhe ringjallin përvoja të fuqishme të së kaluarës                                   |   |   |   |   |
| 14 | Unë jam person që pranoj të gjithë të kaluarën time, si elementet e saj pozitive ashtu edhe problematike                                                   |   |   |   |   |
| 15 | Unë e di se çfarë më motivon/më shtyn që ta bëj punën që bëj, dhe jam vigilent rreth çdo çështjeje personale që mund të ndërhyjë me punën time             |   |   |   |   |
| 16 | Unë jam i vetëdijshëm rreth aspekteve të palëve/rolit tim në punë që ngjallin ndjenja zemërimi, ndëshkimi, frike ose dëshpërimi në mua                     |   |   |   |   |
| 17 | Në punë, unë rrallë herë ndihem: "Edhe një ditë tjetër; kjo nuk ndalon kurrë"                                                                              |   |   |   |   |
| 18 | Unë jam vigilent rreth mënyrave përmes të cilave puna ime mund të ndërhyjë në jetën time personale                                                         |   |   |   |   |
| 19 | Unë e kuptoj se çfarë ndjej dhe pse                                                                                                                        |   |   |   |   |
| 20 | Unë jam vigilent ndaj modeleve të të menduarit negativ siç janë polarizimi, katastrofizimi, ekzagjerimi ose personalizimi që mund të më bllokojnë          |   |   |   |   |
|    | <b>Strategjitë pozitive të përballimit</b>                                                                                                                 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Unë kam një strategji për t'i adresuar çështjet kërkuese emocionale që lindin nga puna që bëj në mënyrë që të mos ngecem në to                             |   |   |   |   |
| 22 | Unë jam i aftë të mbaj një kufi të përshtatshëm ndërmjet ndjenjave të mia dhe atyre të palëve/stafit tim                                                   |   |   |   |   |
| 23 | Unë jam person që kërkon reagim kthyes nga të tjerët në lidhje me mënyrën se si kam vepruar në situata të caktuara, në mënyrë që të mësoj nga këto përvoja |   |   |   |   |
| 24 | Unë jam i aftë që të vlerësoj punën time në mënyrë të ekuilibruar në mënyrë që forca, suksesi, kufizimet dhe mundësitë e mia të përmirësohen               |   |   |   |   |
| 25 | Unë shfrytëzoj pozitivisht mbikëqyrjen/ mentorimin për të promovuar besimin tim dhe për t'i adresuar aspektet emocionale të punës                          |   |   |   |   |
| 26 | Unë jam i aftë që të sigurohem se nuk jam i izoluar në punën time, dhe i shfrytëzoj mirë kolegët dhe proceset ekipore                                      |   |   |   |   |
| 27 | Unë i shfrytëzoj pozitivisht mundësitë e trajnimit/zhvillimit                                                                                              |   |   |   |   |

|    |                                                                                                                                              |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 28 | Unë kam një ekuilibër të mirë ndërmjet punës/ shtëpisë                                                                                       |  |  |  |  |
| 29 | Unë jam person që mund ta pranoj kur kam nevojë për ndihmë, dhe të jem aktiv në identifikimin e burimit të duhur dhe të besueshëm të ndihmës |  |  |  |  |
| 30 | Unë jam i aftë në prioritizimin, përcaktimin e synimeve dhe të punoj drejt përmbushjes së tyre                                               |  |  |  |  |
| 31 | Unë angazhohen në aktivitete gjatë kohës së lirë të cilat më çlodhin dhe më largojnë mendjen nga puna                                        |  |  |  |  |

Rezultati i përgjithshëm \_\_\_\_\_

## Detyra Individuale, Dita 3, Sesiioni 9

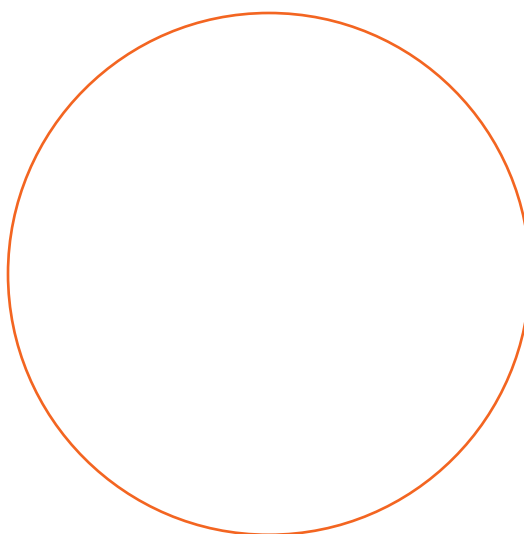
### Rrethi identitar

Krijë rrethin tënd të identitetit duke treguar se cilat janë aspektet e privileguara dhe të diskriminuara të identitetit tënd. Madhësia e secilës pjesë të rrethit tregon sa rendësi ka secili faktorë identitar. Ata faktorë për të cilët jeni më të vetëdijshme/ëm do zënë një pjesë më të madhe të rrethit.

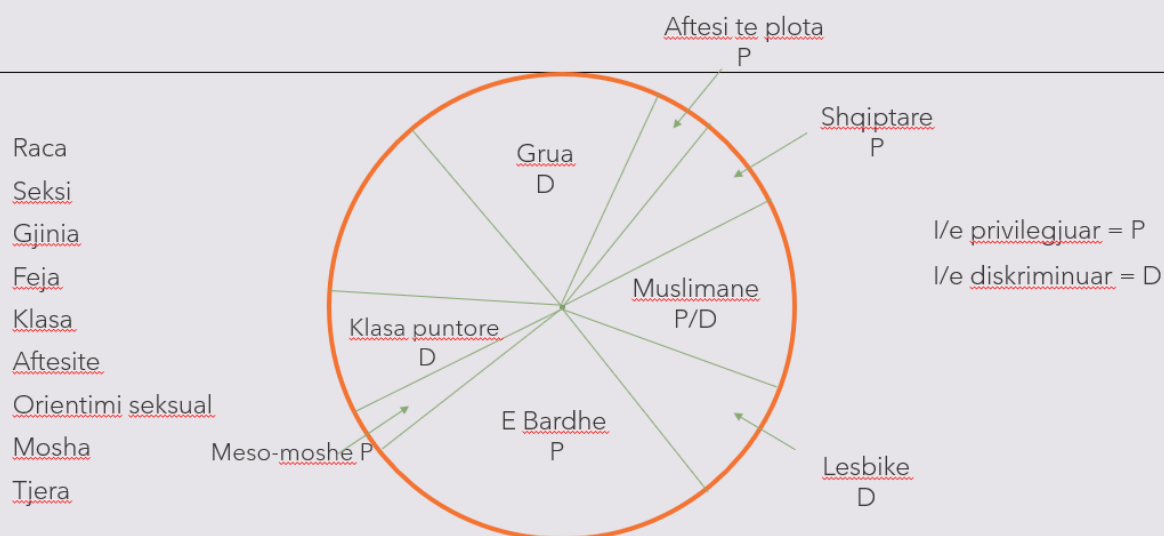
- Nëse një faktor identitar bën që ju të jeni të privilegjuar/a në shoqërinë Kosovare, atëherë e shtoni shkronjën P tek ai faktor.
- Nëse një faktor identitar bën që ju të jeni të diskriminuar, atëherë shtoni shkronjën D tek ai faktor. (Shih shembullin me poshtë si pike referuese)

I/E Privilegjuar – P

I/E Diskriminuar - D



### Shembull i rrethit të identitetit: Sara (Pseudonim)



Pasi të keni kompletuar rrethin, përgjigjuni në pyetjet e më poshtme. Përgjigjet e mundshme mund të jenë “E vërtete” dhe “E pavërteta”.

Paraardhësit e mi u detyruan të largohen nga Kosova kundër dëshirës së tyre ose sepse ata po iknin nga shtypja.

E Vërtet      E Pavërtetë

Identiteti im kryesor etnik është Shqiptar/e

E Vërtet      E Pavërtetë

Njerëzit e etniciteteve tjera punonin për prindërit e mi si shërbëtorë, kopshtarë ose kujdestarë të fëmijëve.

E Vërtet      E Pavërtetë

Jam thirrur me emra ose jam ngacmuar verbalisht për shkak të fesë sime, orientimit seksual, ose aftësive të kufizuara.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë mund ta zyrtarizoj ligjërisht marrëdhënien time të dashurisë përmes martesës dhe ta marr përfitimet që shoqërojnë martesën.

E Vërtet      E Pavërtetë

Një anëtar i familjes sime është lesbikë, gej ose biseksual dhe nuk mund të bëjë publike një gjë të tillë për shkak të frikës nga diskriminimi.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë kam studiuar historinë dhe kulturën e të parëve të mi në shkollë.

E Vërtet E Pavërtetë

Shumica e të rriturve dhe nxënësve të tjerë në shkollën e mesme që ndoqa kishin racë ose etnicitet të ngjashëm me timin.

E Vërtet E Pavërtetë

Lokacioni i shtëpisë sime (rural vs. urban) nuk ka ndikuar cilësinë e edukimit që kam marrë.

E Vërtet E Pavërtetë

Shkova në një shkollë ku gjuha ime e parë ishte gjuha kryesore e përdorur në komunikimi me shkrim dhe me gojë.

E Vërtet E Pavërtetë

Si fëmijë, më është dashur të anashkaloj një vakt ose isha i uritur sepse familja ime nuk kishte mjaftueshëm para për të blerë ushqim.

E Vërtet E Pavërtetë

Festat fetare që njihen me ligj përputhen me festat fetare të familjes sime.

E Vërtet E Pavërtetë

Kam ndjekur një shkollë private ose një kamp veror ditor.

E Vërtet E Pavërtetë

Unë jam rritur në një familje me një prind.

E Vërtet E Pavërtetë

Unë i jam shmangur karrierave, hobive, miqësive ose veshjeve të cilat mund të bëjnë që të tjerët të me diskriminojnë.

E Vërtet E Pavërtetë

Unë jam dekurajuar nga një zgjedhje karriere për shkak të seksit tim ose aftësive të kufizuara.

E Vërtet E Pavërtetë

Familja ime ka bërë pushime jashtë Kosovës.

E Vërtet E Pavërtetë

Jam ngacmuar fizikisht për shkak të shprehjes sime gjinore, racës, fesë, përkatësia etnike, aftësia të kufizuara, ose orientimi seksual.

E Vërtet E Pavërtetë

Njëri nga prindërit e mi është pushuar nga puna ose është i/e papunë kundër dëshirës.

E Vërtet E Pavërtetë

Jam rritur në një shtëpi në pronësi të familjes sime (jo me qira).

E Vërtet      E Pavërtetë

Mund të mbaj për dore ose të shpreh dashuri fizike me një partner intim në publik pa provokuar shikime apo komente armiqësore.

E Vërtet      E Pavërtetë

Në përgjithësi, në jetën time te përditshme, jam në gjendje të shmang vendet që janë të rrezikshme në jetën time të përditshme.

E Vërtet      E Pavërtetë

Jam paguar më pak ose më është refuzuar një punë për shkak të racës, seksit, ose aftësive të kufizuara.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë kam trashëguar para ose pronë.

E Vërtet      E Pavërtetë

Më është ofruar një punë e mirë për shkak të lidhjeve familjare apo shoqërive që kam.

E Vërtet      E Pavërtetë

Jam akuzuar për mashtrim, gënjeshtër ose vjedhje për shkak të moshës, racës, përkatësisë etnike ose fetare.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë kurrë nuk do të duhet t'i mësoj fëmijët në jetën time për racizmin dhe si të ballafaqohen me racizëm, në mënyre që ata/o te mbijetojnë.

E Vërtet      E Pavërtetë

Asnjëherë nuk më është refuzuar qasja në një ndërtesë publike apo program arsimor për shkak të një aftësie të kufizuar.

E Vërtet      E Pavërtetë

Prindërit e mi më thanë se mund të bëhesha gjithçka që doja të bëhesha kur të rritesha.

E Vërtet      E Pavërtetë

Nuk më është dashur kurrë të shqetësohem për sigurinë e fëmijëve në jetën time për shkak të orientimi të tyre seksual ose gjinisë.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë rrallë shoh njerëz të racës ose etnisë sime të portretizuar në televizion ose në filma.

E Vërtet      E Pavërtetë

Prania e policisë ose zyrtarëve të tjerë të zbatimit të ligjit në një vend ose ngjarje publike më bën të ndihem i/e mbrojtur.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë kam qenë viktimë e dhunës fizike për shkak të racës sime, shprehjes gjinore, fesë apo orientimit seksual.

E Vërtet      E Pavërtetë

Unë ose dikush i afërt ka qenë objekt i ngacmimeve seksuale ose dhunës seksuale.

E Vërtet      E Pavërtetë

Më kanë bërë të ndihem inferior për shkak të moshës sime.

E Vërtet      E Pavërtetë

Gjatë luftës së fundit në Kosovë më është dashur të largohem me dhunë nga Kosova

E Vërtet      E Pavërtetë

Gjatë luftës së fundit në Kosovë kam humbur një të afërm

E Vërtet      E Pavërtetë

## **Pyetjet e procesit**

1. Cilat janë reagimet tuaja ndaj procesit të kryerjes së aktivitetit?
2. Cilat janë reagimet tuaja për identifikimin e disa prej privilegjeve dhe disavantazheve lidhur me disa nga anëtarësimet në grupet tuaja sociale?
3. Cilat deklarata ishin veçanërisht të habitshme për ju? Pse?
4. Cilat pyetje në lidhje me privilegjin dhe disavantazhet janë ngritur për ju?
5. Si dallojnë dhe si ngjasojnë përvojat tuaja të privilegjimit dhe disavantazhit?

# REFERENCAT

- Instituti për Traumën e Fëmijëve, NYU. ( 2011, shtator ). *Promovimi i Reziliencës dhe Reduktimi i Traumës Dytësore tek Staki i Mbrojtjes se Fëmijëve* .
- Adamson , C., Beddoe , L., & Davys , A. (2014). Zhvillimi i praktikuesve rezilient : Përkufizime dhe Kuptimet e praktikuesve. *Gazeta Britanike e Punës Sociale* , 44 ( 3). <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs142>
- Anderson, D. (2000). Strategjitë e përballimit dhe djegia tek punëtorët veteran te mbrojtjes se fëmijëve. *Abuzimi dhe neglizhimi i Fëmijës*, 24 (6), fq. 839-848.
- Shoqata e Punëtorëve Socialë Aotearoa në Zelande te Re. (2008c). Kodi i Etikës. Christchurch .
- Barak , M., Travis, D., Pyun , H., & Xie , B. (2009). Ndikimi i Mbikëqyrjes në Rezultatet e Punëtoreve: Një meta- analizë. *Shërbimi Social* , 83 (1), 3-32. doi: 10.1086/599028
- Barnett , J. E., Cornish , J. A., Goodyear, R. K. dhe Lichtenberg, J. W. (2007). Komentet mbi praktika klinike etike dhe efektive në mbikëqyrje . *Psikologjia Profesionale : Kërkime dhe Praktika* , 38 , 268–275. doi: 10.1037/0735-7028.38.3.268
- Becket , C. (2007). *Mbrojtja e Fëmijës: Hyrje* . Botim Sage
- Boggo , M. & McKnight , K. (2006). Mbikëqyrja klinike në punën sociale. *Mbikëqyrësi Klinik* , 24 (1-2), 49-67.
- Briggs , F., Broadhurst , D. & Hawkins, R. (2004). Dhuna, kërcënimet dhe kërcënimet në jetën e profesionistëve të mbrojtjes se fëmijëve. *Tendencat & Çështjet në Krimin dhe Drejtesinë Kriminale*, nr 273,
- Bournë , A. & Brown, I. (1996). *Mbikëqyrësi i Punës Sociale* . Open University Press .
- Bunce , M. & Rickards , A. (2004). Puna me fëmijë që kanë humbur të afërmit: Një udhëzues . <https://coraminternational.org/working-with-bereaved-children-a-guide/>
- Carpenter , J. et al . (2012). Mbikëqyrje efektive në punën sociale dhe kujdesin social. *SCIE, Kërkim* 43;
- Collins, S. (2008). Punëtoret socialë: Stresi, kënaqshmëria në punë, përballimi, mbështetja sociale, dhe dallimet individuale. *Gazeta Britanike e Punës Sociale*, 38 , faqe1173 –1193
- Collins, S. (2013) Alternativa psikologjike për punë sociale dhe studente te punës sociale që përjetojnë stres: Ndjenja e koherencës, sfida e vlerësimeve, vetë-efikasiteti dhe ndjenja e kontrollit . *Gazeta Britanike e Punës Sociale*.
- Coulshed , V dhe Mullender , A (2006). *Menaxhimi në Punë Sociale, botimi i tretë* . Palgrave
- Dalzell , R & Sawyer , E. (2011). *Integrimi i analizës në vlerësimi : Ndërmarrja e vlerësimeve te një paketë mjetesh për praktikuesit* . Londër. Byroja Kombëtare e Fëmijëve.
- Daniel, B. & Wassell , S. (2002). Vlerësimi dhe promovimi i reziliencës tek fëmijët e cenueshëm.
- DePanfilis , D. & Salus , M. K (2003). *Manual për adresimin e abuzimit dhe neglizhimit të fëmijëve: Një udhëzues për Punonjësit e Rasteve*.
- Falender , C. A., & Shafranske , E. P. (2007). Kompetenca në mbikëqyrje praktika : Ndërtimi dhe aplikimi . *Psikologjia Profesionale : Kërkime dhe Praktikë* , 38, 232–240. doi: 10.1037/0735-7028.38.3.232
- Gilligan , R. (1997). Përtej qëndrueshmëri ? Rëndësia e qëndrueshmërisë tek praktika e vendosjes se fëmijëve në familje tjera. *Adoptimi dhe Familjet Strehuese*, 21 , 1.

- Gilligan , R. (2009). *Përtej Reziliencës: Rëndësia e reziliencës tek fëmijët dhe të rinjtë të cilët janë në kujdes të shtetit, të adoptuar, ose në nevojë*. Londër , BAAF
- Goddard , C. R dhe Carew , R. M. (1988). Mbrojtja e fëmijës: pengje të pasurisë? *Puna Sociale Sot* , 15, f . 2-14.
- Grotberg , T. (1997). *Një udhëzues për promovimin e reziliencës tek fëmijët: forcimi i shpirtit njerëzor*. Hagë , Hollandë: Fondacioni Bernard van Leer.
- Hawkins, P. dhe Shohet , R. (2012). *Mbikëqyrja në profesionet ndihmuese*. Maidenhead , Open University Press
- Hermansson , GL (1972). Regjistrimi dhe Mbikëqyrja . Në *Shoqata e Mbikëqyrësve të Punës Sociale në Zelandën e Re*. Palmerston Veriu : E re Zelanda Shoqata e Punëtorëve Socialë.
- Holloway , E. & Carroll , M. (1999). *Trajnimi i mbikëqyrësve* . Londër : SAGE Training Këshillimi Mbikëqyrësit Publikimet .
- Holloway , E. (1995). *Mbikëqyrja Klinike: Një Qasje Sistematike*. Beverly Hills , CA: Sage
- Horwitz , M (1998). Zhvillimi i reziliencës tek punëtorët socialë që punojnë me fëmijë. *Studimet e Kolegjit Smith në punën sociale* , 68 (3) 363-377
- Howe K, & Grey I. (2014). *Mbikëqyrja Efektive në Punë Sociale* ( Udhëheqja dhe Menaxhimi i Punës Sociale pas Kualifikimit Doracakë ). Botimet SAGE
- Howe , D. (2005). *Abuzimi dhe Neglizhimi i Fëmijëve : Lidhja , Zhvillimi dhe Ndërhyrja* . Palgave Macmillan
- Howe , D. (2011). *Atashimi gjatë Jetës: Një përmbledhje*. Palgrave Macmillan
- Hughes , JM (2010). Roli i mbikëqyrjes në punën sociale : Një analize kritike . *Mendimi Kritik Social : Politika dhe Praktika* , 2 .
- Hughes , L. & Pengelly , P. (1998). *Mbikëqyrja e stafit në një mjedis të turbullt* . Jessiça Kingsley.
- Kadushin , A. & Harkness , D. (2002). *Mbikëqyrja në Punë Sociale* . I ri York : Columbia University Press
- Kadushin , A. & Harkness , D. (2002). Mbikëqyrja në grup , në *Mbikëqyrjen në Punë Sociale*, f.275 - 299 . New York : Columbia University Press
- Karpenko , V., & Gidycz , C. (2012). Mbikëqyrja, marrëdhëniet dhe procesi i vlerësimit : Rekomandime për mbikëqyrësit. *Mbikëqyrësi Klinike* , 31 , 138-158. doi: 10.1080/07325223.2013.730014
- Knight, C. (2021). Mbikëqyrje e informuar nga trauma. Në *Manuali Ndërkombëtare i Mbikëqyrjes së Punës Sociale*. Routledge .
- Lees , A. et al (2013) Nga Menzies Lyth tek Munro: Problemi i Menaxherializmit. *Gazeta Britanike e Punës Sociale*, 34 , 542-558.
- Ligji për Shërbime Sociale dhe Familjare: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=85111>
- Ligji për Mbrojtjen e Fëmijës: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=20844>
- Luthar , S. (2003). *Përshtatja e elasticitetit dhe vulnerabilitetit në kontekstin e fatkeqësive në fëmijëri*. Universiteti i Kolumbisë në Uashington , Psikologjik Amerikan Shoqata .
- Mainstonë , F. & Wonnacott , J. (2021). Modeli i integruar i mbikëqyrjes: 4x4x4. Në *Manuali Ndërkombëtare i Mbikëqyrjes së Punës Sociale*. Routledge .
- Mandell , D., Stalker , C., deZeeuw Wright, M., Fresnch , K., Harvey , C. (2013). Fundosje, Notim, dhe Lundrim: Eksperienat e kënaqshmërisë në punë dhe lodhja emocionale për punëtorët socialë që punojnë me fëmijë. *Puna Sociale për Fëmijët dhe Familjen* , 18 (4), f . 383-393

- McPherson, L., Frederico, M., & McNamara, P. (2015). Siguria si një dimension i pestë në mbikëqyrje: Tregime nga vija e frontit . *Puna Sociale Australiane*, 69 (1), 67–79. doi:10.1080 /0312407x.2015.1024265
- McPherson, & McNamara, P. (2021). Mbikëqyrje efektive tek mbrojtja e fëmijëve: Një model integrues australian . Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes së Punës Sociale*, f. 334 - 344 . Routledge .
- Mitchell, F. (2011). Rezilienca: Koncepti , faktorët dhe modelet për praktikë . *Universiteti i Stirling* . <https://www.scie-socialcareonline.org.uk/resilience-concept-factors-and-models-for-practice/r/a11G00000017y56IAA>
- Morrell, M. (2008). Kontrata e mbikëqyrjes - Drejt negocimit te një marrëveshje. *Puna Sociale në Zelandë te Re* , XX (1), 22-31.
- Morrison, T. (2005). *Mbikëqyrja e stafit në Kujdesin Social* . Pavijon Publikimi .
- Morrison, T (2005). *Mbikëqyrja e stafit në Kujdesin Social : Bërja e një ndryshimi të vërtetë për stafin dhe shërbimin Përdoruesit*, ( redaktimi i 3-të .) Pavilion , Brighton
- Morrison, T. (1997). Organizatat kompetente për mbrojtën e fëmijës: Gabim, trillim, apo domosdoshmëri, Kapitulli 14 në Bates, J., Pugh, R., Thompson, N.( Eds ) *Protecting Children: Challenges and Change*. Londër.
- Morrison, T. & Wonnacott, J. (2010). Mbikëqyrja : Rikuperimi i mbikëqyrjes reflektuese në Punë Sociale.
- Munson, CE (1981). Stili dhe struktura në mbikëqyrje . *Journal of Education for Social Work*, 17 (1), 65- 72
- Shoqata kombëtare e punëtoreve socialë. (2011). *Mbikëqyrja : Rrjeti i Sigurisë për punëtorët që punojnë me fëmijë*. Raportim nga një Simpozium Think Tank.
- O'Donoghue, K. (2021). Mbikëqyrje e informuar nga dëshmi etike. Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes në Punës Sociale*. Routledge .
- O'Donoghue, K. (2015). Probleme dhe sfida me te cilat përballen punëtorët sociale në shekullin 21. *Gazeta Kineze e Punës Sociale*, 8 (2), 136-149.
- O'Donoghue, K. dhe Tsui, M. (2013). Hulmtimi i mbikëqyrjes në punë sociale (1970-2010): Rruga në ishin dhe rruga përpara , *Gazeta Britanike e Punës Sociale* .
- Paterson, F. (2021). Duke u bërë një mbikëqyrës . Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes së Punës Sociale* , f. 229 - 239. Routledge .
- Perry, B. (2013, 11 mars ). *Udhëheqëse dhe frymëzim punën me fëmijë dhe familje: Konsiderata Neurobiologjike* [ Podcast ]. Melburn : Dorëzuar për Diplomën e Diplomuar në Fëmijë dhe Familje Praktika , Universiteti La Trobe
- Perry, BD (2009). Ekzaminimi i keqtrajtimit të femijeve përmes një lente neurozhvillimi: Modeli neurosekuencial i terapisë. *Gazeta e Humbjes dhe Traumës*, 14 , 240-255. doi: 10.1080/ 15325020903004350
- Rankin, M. (2021). Duke menduar në mënyrë kritike: Një model 4 shtresore në mbikëqyrje. Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes në Punë Sociale*, f. 345-357. Routledge.
- Reamer, F. G. (2021). Çështjet etike në mbikëqyrje . Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes në Punë Sociale*, f. 294 - 305 . Routledge .
- Reivich, K & Shate, A. (2002). *Qëndrueshmëria*. Harmonia.

- Ruch , G, (2008) “Zhvillimi” i përmban konteksteve për promovimin efektivit të punës me pale: sfidat për organizata, Kapitulli 21 në Leacock , B & Lefevre , M,(eds.). *Punë sociale me fëmijët dhe të rinjtë në kujdes* , 295-306, Londër : Shoqata Britanike për Birësimi dhe Strehim.
- Tavoian , D. & Craighead , DH (2023). Ushtrimet e frymëmarrjes së thellë në punë: Aplikimi potencial dhe ndikimi. *Front Physiol* , 12. 1040091. doi : 10.3389/fphys.2023.1040091. PMID: 36711016; PMCID: PMC9877284.
- Tsui , MS (2003). Fazat , strategjitë dhe aftësitë e mbikëqyrjes. Në *Mbikëqyrja në Punë Sociale*, 107 – 123. Botimet Sage .
- Tsui , MS (2005). *Mbikëqyrja e Punës Sociale : Kontekste dhe Koncepte*. Kaliforni : Publikimet Sage .
- Tsui , MS (2021). Modeli gjithëpërfshirës i mbikëqyrjes në punë sociale. Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes në Punë Sociale*. Routledge.
- Qeveria Skoceze. (2010). *Udhëzues kombëtar për fëmijë në mbrojtje në Skoci* .
- Qeveria Skoceze. (2008). Duke siguruar drejtësinë për çdo fëmijë: Qasja në praktikë.
- Seigal , D. (2012). *Mendja në zhvillim*. NY: Guildford Shtypni .
- Simmons , B. dhe Nelson, D. (2003). Psikologjia e shëndetit dhe stresi në punë: Një qasje më pozitive, në J. Quick dhe L. Tetrick ( eds ), *Handbook of Occupational Shëndeti Psikologji*.
- Stanley, J. & Goddard CR (1993). Efekti i abuzimit të fëmijës dhe dhunës familjare tek punëtorët që punojnë në mbrojtje të fëmijës. *Puna Sociale Australiane*, 46(2): f. 3-10.
- van Kessel , L. & Fellermann , J. (2000). *Mbikëqyrje dhe stërvitje në një perspektivë evropiane*. Punimet e Konferencës ANSE 2000, www.anse.eu, qershor 2013
- Wilkins , D. (2021). Mbikëqyrja në punën me fëmijë dhe familje. Në *Manuali Ndërkombëtar i Mbikëqyrjes në Punë Sociale*, f. 153 – 164. Routledge.
- Wonnacott , J. (2013). Mbikëqyrja: është luks apo e domosdoshme për praktikë të mirë në kohë të vështira? Mbrojtja e fëmijëve në kohë shtrëngimi. Universiteti Bournemouth. Qendra Kombëtare për Konferencën e Punës Sociale të Post Kualifikimeve
- Wonnacott , J. (2012) Masterizimi i Mbikëqyrjes së Punës Sociale. Jessiça Kingsley Publishers, Londër , MB
- Young, I. (2014). Pesë fytyrat e shtypjes. *Shtypja , Privilegji dhe Rezistenca*.



