

Edukativna supervizija obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi

Sladović Franz, Branka

Professional thesis / Završni specijalistički

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:909788>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-13**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

BRANKA SLADOVIĆ FRANZ

EDUKATIVNA SUPERVIZIJA
OBITELJSKIH MEDIJATORA U SUSTAVU
SOCIJALNE SKRBI

Završni rad

Zagreb, 2020.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA
POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ IZ SUPERVIZIJE U
PSIHOSOCIJALNOM RADU

BRANKA SLADOVIĆ FRANZ

EDUKATIVNA SUPERVIZIJA OBITELJSKIH MEDIJATORA U SUSTAVU
SOCIJALNE SKRBI

Završni rad

Mentor: prof.dr.sc. Antonija Žižak

Zagreb, 2020.

SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
2. RAZVOJ OBITELJSKE MEDIJACIJE U HRVATSKOJ.....	5
3. ODREĐIVANJE POJMOVNOG OKVIRA PODRŠKE RAZVOJU KOMPETENCIJA KROZ SUPERVIZIJU	10
3.1. EDUKATIVNA SUPERVIZIJA	13
3.2. MODEL NAUKOVANJA.....	15
3.3. KONCEPTUALIZACIJA PROBLEMA	25
4. PROVEDBA SUPERVIZIJE ZA OBITELJSKE MEDIJATORE	26
4.1. PRIMJERI TEMA I SADRŽAJA SUPERVIZIJSKOG RADA.....	28
4.1.1. POJEDINAČNA SUPERVIZIJSKA PITANJA	29
4.1.2. STRUČNA I EDUKATIVNA PITANJA OD ZNAČAJA ZA SVE SUPERVIZANTE.....	30
4.1.3. ORGANIZACIJSKE TEŠKOĆE PROVEDBE OBITELJSKE MEDIJACIJE ...	33
4.1.4. SPECIFIČNOSTI TEMA I PITANJA DRUGOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA	34
4.2. EVALUACIJSKE ANKETE PROVEDENE TIJEKOM I NAKON PROVEDBE SUPERVIZIJSKIH CIKLUSA	38
4.2.1. REZULTATI EVALUACIJSKE ANKETE NAKON PETOG SUSRETA PRVOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA.....	38
4.2.2. REZULTATI EVALUACIJSKE ANKETE NAKON OSMOG SUSRETA PRVOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA	43
4.2.3. REZULTATI EVALUACIJSKE ANKETE NAKON DRUGOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA.....	48
4.3. SPECIFIČNI SUPERVIZIJSKI IZAZOVI TIJEKOM PROVEDBE SUPERVIZIJE OBITELJSKIH MEDIJATORA	54
5. RAZMATRANJE NEKIH ASPEKATA PRIMJENJENIH OBLIKA SUPERVIZIJE.....	57
6. ZAKLJUČAK.....	60
7. POPIS LITERATURE.....	63
8. SAŽETAK/SUMMARY	68
9. PRILOZI.....	70

1. UVOD

U svrhu održavanja kvalitete rada s obiteljima u sustavu socijalne skrbi, ali i podizanja profesionalnih standarda, supervizija već dulji niz godina ima vrlo značajno mjesto (Ajduković, 2007.). Također, u suvremenom pristupu usavršavanja stručnjaka, postoji suglasje o tome da edukacije nužno moraju istovremeno obuhvatiti aktivno učenje (nasuprot pasivnom i zastarjelom tipu jednosmjernog predavanja), kontekstualne čimbenike kao što su organizacijski uvjeti rada i superviziju nakon edukacije (Beidas i Kendall, 2010; Herschell i sur., 2010.).

Kako se supervizija u psihosocijalnom radu razvijala, sve češće se primjenjivala upravo u akademskim i drugim obrazovnim okruženjima te su se razvijali i novi modeli supervizije. Tako se posebno ističe supervizija u edukaciji a koja se odnosi na superviziju primjene novostečenih znanja i vještina u praksi. U pravilu je sudjelovanje u takvoj superviziji za supervizante obavezno s obzirom da je određeno unutar kurikuluma i programa edukacije, a duljina i način provedbe su jasno definirani. Uz edukaciju, osiguravanje redovite i trajne supervizije ključni je element pružanja psihosocijalnih usluga (savjetovanja, medijacije i sl.) jer supervizija omogućava: dobru kvalitetu usluga, daljnji razvoj vještina stručnjaka, zadržavanje dosljednosti primjene određenog modela intervencije, pažljivo i pravovremeno razmatranje i planiranje rada na slučajevima visokog rizika i drugih izazovnih stručnih pitanja te mehanizam za podršku pružateljima usluga/stručnjacima u nošenju s povišenom razinom stresa kojoj su osobno izloženi (Murray i sur., 2011.). Tako je u metodičkoj superviziji ključna usmjerenost na određenu metodu ili pristup radu u nekom specifičnom području te povećanje kompetencija (znanja, vještina i vrednota) stručnjaka koji se njime bave (Ajduković, 2020.). Navedeno je osobito korisno prilikom uvođenja nekih stručnih inovacija kojima se mijenjaju dotadašnja profesionalna praksa i uvode nove usluge, kao što je to bio slučaj s obiteljskom medijacijom.

U kontekstu stjecanja kompetencija za provedbu obiteljske medijacije, a koja se provodi u izravnom kontaktu s članovima obitelji, koji su u pravilu u osobno emocionalno stresnim, ali i obiteljskim kriznim periodima, suočeni s nizom promjena

i poteškoća, to je za obiteljske medijatore (kao i za druge pomažuće stručnjake, stručnjake mentalnog zdravlja, psihologe, psihoterapeute, itd.) profesionalno izazovan i zahtjevan zadatak. Naime potrebno je balansirati primjenu znanja i vještina, vlastitog stila rada uz očuvanje osobnih granica i vlastite dobrobiti i održavanje kvalitete rada. Stoga će u uvodnom dijelu rada, nakon kontekstualizacije obiteljske medijacije u Hrvatskoj, uz suvremena obilježja i oblike supervizije biti prikazan i model naukovanja (prvo osmišljen tijekom edukacije za psihoterapeute) a koji uključuje superviziranje tijekom i nakon edukacije.

Stoga su ciljevi ovog završnog rada dvojaki. S jedne strane odnose se na doprinos razvoju obiteljske medijacije kroz prikaz primjera tema i sadržaja rada tijekom supervizije medijatora potaknutih slučajevima iz prakse i edukativnim materijalima. Nakon toga u središtu je samo supervizijsko iskustvo koje će biti prikazano kroz rezultate evaluacijskih anketa primjenjenih tijekom i nakon provedbe dva ciklusa supervizije obiteljskih medijatora, opis specifičnih supervizijskih izazova tijekom provedbe supervizije obiteljskih medijatora te konačno, analiza suvremenih oblika supervizijskog praćenja razvoja profesionalnih kompetencija.

2. RAZVOJ OBITELJSKE MEDIJACIJE U HRVATSKOJ

Do uvođenja obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi, kao zasebne psihosocijalne intervencije, u proteklom je desetljeću došlo iz više razloga. S jedne strane dominantan je postao suvremeni pristup osnaživanja korisnika u socijalnom radu, a u širem društvenom kontekstu došlo je do promjena u pogledu jačanja svijesti o osobnoj odgovornosti pojedinca za kvalitetu svog života i članova svoje obitelji, što podrazumijeva neuplitanje države u obiteljska i privatna pitanja, osim u stanju potrebe ili ugroženosti. Nadalje, došlo je i do više razine implementacije ljudskih i dječjih prava pa sukladno tome i promjena u konceptu suvremenog roditeljstva – naglašena je ravnopravna uloga oba roditelja kao i vrijednosti različitih obiteljskih okruženja i održavanja osobnih odnosa djeteta sa svim članovima obitelji i bliskim osobama. S obzirom da se povećao broj djece koja stanuju s jednim roditeljem, ali i zbog

znanstvenog, stručnog i praktičnog uvida u negativne posljedice izloženosti dugotrajnim obiteljskim i partnerskim sukobima po sve članove obitelji (a osobito djecu), ali i društvo općenito, izražena je i potreba za osiguravanjem pružanja profesionalne pomoći u ostvarivanju dogovornog suradničkog roditeljstva. Osim u ovom području razdvojenog roditeljstva (koje može biti sporazumno odnosno manje ili više konfliktno), sve češće i u drugim obiteljskim pitanjima nastaju sporovi oko međusobnih prava i obveza članova obitelji (kao što su npr. briga o starim i nemoćnim članovima obitelji, sukobi između adolescenata i roditelja) a koji mogu biti uspješno riješeni upravo u procesu obiteljske medijacije.

No, iako je prvu cjelovitu edukaciju za obiteljske medijatore, većinom stručnjake socijalne skrbi, organiziralo Društvo za psihološku pomoć još 2006. godine (a koja je trajala do 2008. godine), tek 2011. godine obiteljska je medijacija prvi put navedena na popisu socijalnih usluga u Zakonu o socijalnoj skrbi. Godinu dana kasnije Zavod za socijalni rad pri Studijskom centru socijalnog rada na Pravnom fakultetu u Zagrebu, pokrenuo je specijalistički poslijediplomski studij obiteljske medijacije. Osnovano je 2012. godine i Hrvatsko društvo za obiteljsku medijaciju koje okuplja praktičare, edukatore i supervizore koji se bave ovim područjem profesionalne djelatnosti. Također, u navedenom su razdoblju i druge građanske i profesionalne udruge održavale kraće edukacije u području mirenja i medijacije, pa i obiteljske medijacije (npr. Hrvatska udruga socijalnih radnika, Hrvatska udruga miritelja, Forum za slobodu odgoja) što je također značajno pridonijelo širenju znanja i vještina u ovom području kao i promociji medijacije u stručnoj i općoj javnosti.

Sljedeći značajni koraci za obiteljsku medijaciju dogodili su se 2014. odnosno 2015. godine kada je došlo do promjena u obiteljskom zakonodavstvu (NN, 2015, 2019.). U navedenim je zakonskim rješenjima nekoliko relevantnih elemenata: a) jasno je razgraničen parnični od izvanparničnog postupka u pitanjima razvoda braka i drugim sporovima u svezi djece; b) u prilog poticanja sporazumnog rješavanja obiteljskih odnosa, a kao procesna pretpostavka parničnog procesa, određen je obavezan prvi susret s obiteljskim medijatorom (tijekom ili nakon kojeg sudionici mogu odlučiti hoće li nastaviti s postupkom medijacije i sporazumijeti se ili će svoje obiteljske sporove rješavati sudskim putem, c) uveden je tada i postupak „obveznog savjetovanja“ koji u pravilu prethodi obiteljskoj medijaciji kao postupak informiranja i edukacije korisnika

o svim aspektima, pravima, postupcima i obavezama pri rješavanju obiteljskih sporova, pa tako i upućuje sudionike na obiteljsku medijaciju ukoliko postoji potreba za stručnom pomoći u postupku donošenja sporazuma, najčešće Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi prilikom razvoda braka ili prekida izvanbračne zajednice roditelja.

Što se tiče samog sustava socijalne skrbi, kao primarnog provoditelja postupaka obveznog savjetovanja i obiteljske medijacije, nakon ovih promjena u propisima, prvi koraci zapravo su bili dulje vrijeme usmjereni na razlikovanje postupaka mirenja, posredovanja i obiteljske medijacije (Breber i Sladović Franz, 2014.). Naime kada je mirenje uvedeno (na sudu još daleke 1946. odnosno 1957. godine, a nadležnost je prebačena u sustav socijalne skrbi 1978. godine) osnovna namjera, pa onda i nastojanja provoditelja ovog instituta, bili su zapravo promjena odluke supružnika o razvodu braka u korist održavanja bračne zajednice (Majstorović, 2017.). Kasnije je u Obiteljskom zakonu iz 1998. godine (kao i 2003. godine) taj postupak ne samo preimenovan u postupak posredovanja, već je detaljno propisano da su njegovi ciljevi određivanje uzroka poremećenosti bračnih odnosa, pokušaj da se ti uzroci otklone kao i informiranje o pravnim i psihosocijalnim posljedicama razvoda braka (Majstorović, 2017.). Ukoliko do pomirenja nije došlo, tada je zadatak stručnjaka socijalne skrbi bio ujedno procijeniti i donijeti stručno mišljenje o roditeljskim sposobnostima i obilježjima, a kojim se olakšava sudu donošenje odluka o posljedicama razvoda u pogledu roditeljske skrbi o djeci, u to vrijeme o tome s kojim će roditeljem dijete živjeti a s kojim će, kada i koliko, ostvarivati kontakte odnosno susrete i druženja. No, mirenje je kao pravni institut i nadalje prisutno (kao jedan od oblika alternativnog rješavanja sporova), a Zakon o mirenju (2011.) navodi da se mirenje odnosi na sporazumno rješavanje sporova (o pravima kojima stranke mogu slobodno raspolagati) sa svrhom postizanja nagodbe.

S obzirom na sve navedeno, sadržajno gledano, postupak obveznog savjetovanja (prema Obiteljskom zakonu, 2015., 2019.) u većoj je mjeri nasljednik prethodnih postupaka mirenja i posredovanja, s obzirom na njegovu naglašenu edukativnu i savjetodavnu komponentu koja zadržava usmjerenost na odnos između roditelja i značaj dobrobiti za dijete. S druge strane, obiteljska je medijacija (iako se u doslovnom prijevodu može shvatiti i kao obiteljsko posredovanje) zapravo primarno usmjerena na rješavanje konkretnih sukoba i sporova među članovima obitelji, a ne na unapređivanje

odnosa. Naime, unapređivanje i očuvanje bračnih i partnerskih odnosa mogu se ostvariti kroz, u pravilu, dugotrajnije postupke partnerskog ili bračnog psihološkog savjetovanja i nemaju za cilj nagodbu već unapređivanje komunikacije i međusobnog razumijevanja odnosa i odgovornosti, kako jednog partnera prema drugome, tako i prema zajedničkoj djeci, drugim članovima obitelji i široj zajednici (Parkinson, 2014.).

Stoga je u tom periodu uvođenja promjena, a dijelom još i danas, stručna pozornost u sustavu socijalne skrbi bila posvećena razdvajanju i pojašnjavanju profesionalnih uloga i to u tri smjera:

- a) provođenje obveznog savjetovanja kao psihoedukacije roditelja
- b) poslovi i odgovornosti obiteljskog medijatora s ciljem pomoći članovima obitelji da u postupku medijacije postignu sporazum o spornim pitanjima, najčešće da sastave Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi
- c) stručna procjena dobrobiti djeteta u razvodu braka i davanja mišljenja sudu kada se radi o parničnom postupku (a s obzirom na dotadašnju praksu timova za brak i obitelj u ovom području kroz posredovanje prilikom razvoda braka).

Pitanja medijacije i mirenja, izazov opravdanosti i provedbe drugačijih postupaka i procesa vezanih uz razvoda braka, poimanja roditeljske skrbi, usmjeravanja sudionika s parničnog na izvanparnični postupak rješavanja obiteljskih sporova, postizanja sporazuma u svrhu osiguravanja dobrobiti djeteta, suradnje suda i centara za socijalnu skrb, itd. privlače pozornost niza pravnih stručnjaka (Uzelac, 2004., Korać, 2005., Uzelac i sur., 2010., Aras Kramar, 2014., Čulo Margaletić, 2014., Poretti, 2015., Rešetar, 2017., Majstorović, 2017., Čulo Margaletić, 2017.). U stručnoj je javnosti prisutno različito (iako suštinski komplementarno) shvaćanje obiteljske medijacije od strane stručnjaka socijalne skrbi gdje je to prvenstveno psihosocijalna intervencija koja se pruža kao jedna od niza socijalnih usluga namijenjena rješavanju obiteljskih sukoba te ima izraženu preventivnu funkciju, u odnosu na shvaćanja pravnih stručnjaka gdje su medijacija i mirenje jedan od alternativnih načina rješavanja sudskih sporova, pa tako i obiteljskih.

Do ove razlike u poimanju dolazi i zbog toga što se u socijalnom radu vještine pregovaranja i medijacije također šire koriste u različitim okruženjima, npr. u grupnom

radu s korisnicima, u lokalnoj zajednici, pri provođenju mjera za zaštitu djece, prilikom rada s maloljetnim počiniteljima kaznenih djela, rada s adolescentima, starijim osobama, obiteljskim odnosima i partnerskim vezama, itd. (Kruk, 1997., Taylor, 2002., Trevithick, 2005., Emery, 2012.). I u Hrvatskoj je o medijaciji i njezinim specifičnostima primjene s korisnicima sustava socijalne skrbi i ranjivim skupinama izdano više radova u prilog razvoju ove metode stručnog psihosocijalnog rada (npr. Ajduković i Pećnik, 1994., Trgovčević i Sladović, 1997., Ajduković i Sladović Franz, 2003., Sladović Franz, 2005., Koller-Trbović i Gmaz-Luški, 2006., Mirosavljević, Koller-Trbović i Lalić Lukač, 2010., Očko, 2012.).

Dakle, u kontekstu obiteljskih odnosa, obiteljska je medijacija zasebna psihosocijalna intervencija koja, osim usmjerenosti na pregovaranje o konkretnim obiteljskim sukobima, ima ujedno i značajan preventivni, edukativni i osnažujući karakter neovisno o pravnim posljedicama ili postupcima. Naime ako se obiteljska medijacija pravovremeno primjeni, a spirala sukoba zaustavi konstruktivnim sporazumnim rješenjima, medijacija može promijeniti dinamiku i unaprijediti obiteljske odnose i kvalitetu života svih članova, prevenirati prekid obiteljskih veza (pa i bračne zajednice) kao i nasilna ponašanja, olakšati promjene u roditeljskim odnosima, povećati prepoznavanje razvojnih potreba djece i drugih npr. starijih i nemoćnih osoba kao i neprikladna ili manipulativna ponašanja te time pridonositi dobrobiti svih članova obitelji (Parkinson, 2014., Ajduković, Patrčević i Ernečić, 2016., Kandra, 2018., Milanović Lambeta, 2019., Martinović, 2019.). Upravo se u tom kontekstu medijacija u socijalnom radu neovisno razvija s jedne strane u sustavu socijalne skrbi. S druge strane, u slučajevima kada je to potrebno, predstavlja korak u postupcima koji prethode razvodu braka i drugim sporovima u svezi djece te je vezana uz propisima određene pravne pretpostavke i posljedice.

Konkretan početak provedbe same obiteljske medijacije može se zapravo vezati uz 2016. godinu kada su se u prvom redu pojavljivali sudionici medijacije koji „*žele samo papir*” što je značilo potvrdu o provedenom prvom susretu s medijatorom, bez stvarne zainteresiranosti za sudjelovanje u postupku. Do toga je došlo kao posljedica obvezatnosti prvog susreta s obiteljskim medijatorom (prije pokretanja parničnih postupaka) ali i načina informiranja potencijalnih sudionika o obiteljskoj medijaciji od strane djelatnika Centra za socijalnu skrb i odvjetnika. Nadalje, tijekom narednih

par godina sve je veći bio broj roditelja koji žele stvarnu pomoć u dogovorima o vlastitom djetetu i prilikom izrade Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi (s kojim se nakon provedenog obveznog savjetovanja može pristupiti izvanparničnom procesu na sudu radi razvoda braka), ali i o drugim pitanjima koja mogu, ali i ne moraju, imati veze s konfliktnim razdvojenim roditeljstvom.

S obzirom na nedovoljan broj specijalista obiteljske medijacije te njihovu neujednačenu geografsku rasprostranjenost, kao i potrebu da propisane usluge budu jednako javno dostupne svim građanima, medijaciju roditeljskih sporova provodili su i drugi iskusni stručnjaci socijalne skrbi. Radilo se o osobama s prethodnim dodatnim dugotrajnim usavršavanjima i kompetencijama u srodnim područjima (npr. iz psihoterapije, rada s djecom, supervizije, itd.), a za koje su onda specifično organizirane edukacije kako bi mogli provoditi i medijaciju. Tako je tadašnje Ministarstvo socijalne politike i mladih organiziralo najprije 2013. seminar pod nazivom "Postupci rješavanja spornih obiteljskih odnosa za djelatnike sustava socijalne skrbi", a kasnije 2014. i 2015. seminar „Medijacija roditeljskih i drugih sporova o djeci“ (svaki po 40 sati). Nadalje, Ministarstvo demografije, obitelji, socijalne politike i mladih organiziralo je 2016. i 2017. edukativnu superviziju (dodatnih 40 sati) za sve one stručnjake koji provode obiteljsku medijaciju (njih 31).

U narednim godinama, 2018. i 2019. godine, proveden je i nastavak edukacije u svrhu razvoja naprednih vještina pod nazivom „Specifičnosti provedbe obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi“ unutar koje je provedeno 60 sati edukacije i 20 sati grupne supervizije. U svrhu racionalizacije troškova i veće iskoristivosti resursa polaznicima edukacije su se na grupnim supervizijama (kao i 2016. godine) pridružili obiteljski medijatori koji provode medijacije u Obiteljskim centrima tako da je u tom drugom supervizijskom valu sudjelovalo ukupno 36 obiteljskih medijatora.

3. ODREĐIVANJE POJMOVNOG OKVIRA PODRŠKE RAZVOJU KOMPETENCIJA KROZ SUPERVIZIJU

Prema suvremenoj definiciji supervizije koju navodi Europski pojmovnik supervizije i *coachinga*, radi se o profesiji savjetovanja koja je usredotočena na interakcije

pojedinaца, profesionalnih zadataka i organizacija, a razlikuju se četiri osnovna smjera – supervizija rada s klijentima, edukativna supervizija¹ polaznika profesionalne izobrazbe, supervizija kao unapređenje profesionalnog funkcioniranja i organizacijska supervizija (Ajduković, 2018.a). Shvaćanje supervizije kao upravljačke funkcije koja dakle uključuje upravljanje i kontrolu, a u kojoj je supervizor dio hijerarhije, smatra se također posebnim oblikom.

U Hrvatskoj je donedavno razvijan model supervizije u psihosocijalnom radu koji razlikuje u prvom redu organizacijsku od razvojno-integrativne supervizije. Organizacijska je supervizija usmjerena na osiguravanje djelotvornog funkcioniranja organizacije, korištenje resursa i neposredno osiguravanje kvalitete usluga korisnicima dok je razvojno-integrativna usmjerena na razvoj profesionalne kompetentnosti stručnjaka te integriranje teorije i praktičnog djelovanja u konkretnom okruženju, pružanje podrške stručnjacima i posredno osiguravanje kvalitete usluge korisnicima (Ajduković i Cajvert, 2004.). Kao zaseban oblik supervizije prepoznaje se (i provodi u različitim sustavima) i timska supervizija s ciljem razvoja timskih odnosa i djelotvornije suradnje među stručnjacima, a time i povećanja kvalitete usluga. Najčešće je provođena kod nas razvojno-integrativna supervizija, no ona zapravo nije usmjerena na poučavanje ili provjeravanja znanja i primjene vještina te supervizor ne mora nužno biti ekspert u području u kojem supervizanti donose svoja profesionalna iskustva i pitanja, već treba biti ekspert za vođenje supervizijskog procesa. Kada se pojavi potreba za nekim specifičnim znanjima i vještinama može se provesti kratko podučavanje (od strane supervizora, drugog supervizanta ili stručnjaka) te se to naziva „zagrada“ u superviziji (Cajvert, 2001.) a potrebno je tada naglasiti promjenu uloge i cilja koji se u tom trenutku postiže.

No, u gotovo svim ranijim definicijama supervizije u psihosocijalnom radu kao ključne riječi pojavljuju se riječi koje su usmjerene na profesionalni razvoj kompetencija i unapređenje kvalitete rada, kao što su znanje, djelotvornost, teme za učenje itd. Anderson (2000.) štoviše govori i o suradnoj zajednici učenja gdje kroz dijaloški razgovor supervizor i supervizant su-otkrivaju postojeće znanje i su-razvijaju novo znanje, dok Žorga (2009.) opisuje superviziju kao proces specifičnog učenja i razvoja,

¹ Pojmovi edukativna supervizija i supervizija u edukaciji koriste se kao sinonimi.

uz podršku pri profesionalnom reflektiranju. Kao što navode Ajduković i Cajvert (2004.) – došlo je do pomaka od hijerarhijskog odnosa supervizora i supervizanta prema suradnom i od usmjeravanja prema reflektiranju kao metodi učenja i razvoja s ciljem povećavanja profesionalne kompetentnosti. Jedna od tri funkcije tzv. administrativne supervizije je i podučavajuća funkcija, uz administrativno-upravljačku i podržavajuće-pomažuću, a koja se odnosi na demonstriranje tehnika, procjenu i planiranje rada na slučaju, davanje povratne informacije o kvaliteti rada, teorijsko razmatranje slučaja i objašnjavanje metode i strategije intervencije (Munson, 1993., prema Ajduković i Cajvert, 2004.). Radi se o modelu koji je zbog sukoba uloga supervizora snažno kritiziran pa su funkcije razdvojene na način da se zasebno provodi klinička supervizija (u SAD-u), a u Europi su razvijeni modeli kompetentnosti i konzultativni model te supervizija ne treba kontrolirati kvalitetu rada.

Navedeno jasno ukazuje na značajnu edukativnu komponentu svakog supervizijskog iskustva u psihosocijalnom radu a koji se odnosi na stručnjake koji rade s korisnicima u psihosocijalnom radu.

U ovom je kontekstu važan i pojam supervizije slučaja (koji se također smatra vrstom supervizije), a u kojem kao referentni materijal služe profesionalne interakcije supervizanata i njihovih klijenata, kao i pojam grupne supervizije (kao načina provedbe) - s obzirom da uključuje sudionike koji nisu formalno ili organizacijski povezani ali jesu iz sličnih profesija i profesionalnih područja te se redovito sastaju i funkcioniraju u kontekstu grupne dinamike. U drugom dijelu rada će biti prikazana upravo iskustva s edukativne grupne supervizije koja je provedena s medijatorima koji rade u sustavu socijalne skrbi, a koja se bazirala kako na superviziji slučaja tako i na edukativnim elementima kao materijalima za supervizijski rad i zajedničko unapređivanje kompetencija. No, valja napomenuti kako se navedena iskustva, prikaz tema i sadržaja te evaluacijske ankete ovdje prikazuju samo ilustrativno, s obzirom da nisu prikupljena niti analizirana u istraživačke svrhe, već za potrebe izvještaja o provedbi supervizije.

3.1. EDUKATIVNA SUPERVIZIJA

Edukativna supervizija kao vrsta supervizije određena je kao proces „učenja kako obavljati profesionalni rad u okviru profesionalnog edukacijskog programa, uključujući praćenje pridržavanja specifičnih profesionalnih standarda“ (Ajduković, 2018a:32). Cilj je edukativne supervizije da supervizant ovlada određenim specifičnim metodama, vještinama i pristupima kako bi u određenom području bio kompetentan stručnjak (Ajduković i Cajvert, 2004.). Supervizijski fokus je na profesionalnom razvoju polaznika neke edukacije te na primjeni metoda i teorija koje se u edukaciji prezentirane, a temeljna supervizijska metoda je iskustveno učenje.

Načelno edukator i supervizor trebale bi biti različite osobe, a osobito jer edukator treba procijeniti je li netko udovoljio potrebnim standardima. Supervizor bi trebao biti kompetentan, osim u vođenju supervizijskog procesa, i u metodi odnosno sadržaju koji je predmet edukacije. Potrebno je da je supervizor prethodno također dobro educiran i ima praktičnog iskustva u primjeni pojedine npr. metode, terapijskog pristupa ili intervencije (a koja je temeljni predmet navedene edukacije), ali i da posjeduje vještine podučavanja. Uloge i zadaci edukativnog supervizora stoga su specifični: „poučavanje, proširenje uvida, usmjeravanje, procjena vještina i znanja vezanih uz edukaciju, olakšavanje, podržavanje, unapređivanje specifičnog područja profesionalnosti“ (Ajduković i Cajvert, 2004:37). Supervizor je zapravo dio samog procesa edukacije (a supervizija i traje za vrijeme edukacije) i on je suodgovoran, zajedno s edukatorima-trenerima i polaznicima, za postizanje njihovih obrazovnih ciljeva i ukupan ishod nekog edukativnog programa. Supervizanti pak odabirom određenog stručnog usavršavanja odabiru odnosno pristaju i na sudjelovanje u superviziji kao sastavnog dijela tog edukativnog procesa (o čemu trebaju biti unaprijed detaljno informirani) ako žele ovladati određenim novim pristupom u radu, te je njihovo sudjelovanje u tom smislu obavezno.

U Europskom pojmovniku supervizije i *coachinga* (Ajduković, 2018a.) navedena su i 24 suštinska obilježja supervizije no u kontekstu ovog rada i edukativne supervizije potrebno je naglasiti nekoliko njih: integriranje teorije i prakse, razvoj kvalitete, istraživanje profesionalnog rada, reflektivnost, usmjerenost na resurse i proces učenja.

Proces učenja definira se kao „...proces u kojem se kroz refleksiju iskustava razvijaju znanja, vještine i kompetencije te se određuje niz oblika učenja: iskustveno učenje, refleksivno učenje, integrirano učenje, individualizirano učenje, dijaloško učenje, učenje procesima dvostruke petlje, učenje po modelu“ (Ajduković, 2018a:26).

Supervizija u kontekstu profesionalnog usavršavanja i nadalje se razvija. Tako Ajduković (2020.) predlaže tzv. metodske supervizije kao zaseban, novi oblik supervizije, i opisuje ga u specifičnom području zaštite djece. Svrha je metodske supervizije jačanje znanja i vještina stručnjaka kako bi koristili nova profesionalna saznanja, metode i tehnike i ukupno time povećali svoju profesionalnu kompetentnost u određenom području stručne prakse. Pozornost je stoga posvećena prvenstveno konkretnom slučaju (dakle određenom aktualnom stručnom zadatku koji se odnosi na pojedino dijete ugroženog razvoja i sigurnosti odnosno pojedinu obitelj s djecom u riziku) i primjeni suvremenog pristupa u radu s tim korisnicima.

Važno je naglasiti da su u metodičkoj superviziji emocionalne i pojedinačne potrebe stručnjaka sekundarne, iako se ukoliko postoji potreba naravno radi i na emocionalnom rasterećenju i smanjivanju profesionalnog stresa (osobito zbog intenziteta i težine rada na zahtjevnim slučajevima kakvi su česti u području rada s obiteljima u riziku).

Metodska supervizija zapravo objedinjuje superviziju slučajeva, razvojno-integrativnu i edukativnu superviziju. U provedbi metodske supervizije se polazi od strukturiranja rada na konkretnom slučaju, a važan aspekt čini prilagodba supervizorskog pristupa individualnoj fazi profesionalnog razvoja stručnjaka. Konačno, svakom se supervizijskom radu dodaje i edukativna komponenta, a kojom se integriraju ključni aspekti novog ili specifičnog pristupa stručnom radu u odnosu na konkretan slučaj (Ajduković, 2020.). Istraživanje Weiss-Dagana, Ben-Porata i Itzhakya (2018.) pokazalo je da socijalni radnici koji rade u zaštiti djece percipiraju superviziju učinkovitijom upravo kada je naglašena edukativna komponenta i emocionalna podrška, jer je u svakodnevnom radu koji je visoko stresan (kao što je zaštita djece, ali i rad s počiniteljima i žrtvama nasilja, rad s konfliktnim roditeljima itd.), stručnjacima potrebna konkretna pomoć, poduka, vođenje i podrška u tome kako se nositi s osobnim i profesionalnim izazovima.

Niz je modela profesionalnog razvoja stručnjaka koji mogu biti primjenjivi i na razvoj obiteljskih medijatora. Tako npr. Berlinerov model razvoja ekspertnosti počiva na praćenju promjena u kompetencijama od početnika do eksperta te razlikuje pet razina: čisto početništvo, napredno početništvo, temeljna kompetentnost, djelotvornost i ekspertnost (Berliner, 1995; 2001; prema Vizek Vidović, 2011.). Razlike između početnika i eksperata vidljive su u proceduralnom znanju i primjeni pravila, količini i strukturi informacija u dugoročnom pamćenju, samoregulaciji i osobnim obilježjima. No, profesionalni razvoj u nekom području se ne može sagledati samo kroz linearan porast kompetencija koje nužno postaju sve veće kroz vrijeme, već postoji niz varijacija – individualnih, situacijskih, obrazovnih i radnih, koje dovode do različitih smjerova i ishoda u određenom području, pa i do napuštanja profesija ili ostajanja na nižim razinama kompetencije. Formalno se obrazovanje u pravilu kreće kroz inicijalno obrazovanje, uvođenje u posao i kontinuirano usavršavanje. Upravo je u periodu uvođenja u posao važno pružiti strukturiranu podršku i vođenje stručnjacima koji rade u društvenom i humanističkom području (odnosno s korisnicima), kao što je to opisano u modelu kognitivnog naukovanja odnosno kroz neki oblik supervizije. Stoga će ovdje biti prikazan model naukovanja za psihoterapeute, kao suvremeni koncept superviziranja procesa stjecanja savjetovateljskih kompetencija, koji se predlaže u svrhu praćenja i podrške u primjeni novih znanja, vještina i pristupa radu, a unutar njega i model kognitivnog naukovanja.

3.2. MODEL NAUKOVANJA

Klinička supervizija za stručnjake mentalnog zdravlja započela je kao klasično pripravništvo u drugim područjima te je „šegrt“ učio promatrajući i pomažući iskusnom savjetovatelju i kroz dobivanje povratne informacije od njega. No, osobe koje su bile vrlo vješti i iskusni savjetovatelji nisu ujedno imale dovoljno supervizijskog znanja i vještine te samo promatranje iskusnog stručnjaka, iako važan dio, nije bilo dovoljno početniku-savjetovatelju za kvalitetno učenje u ovom području, već je potrebna i refleksija o samom radu, odnosu te neovisna supervizija, kao dio ukupnog profesionalnog razvoja (Smith, 2009.). Stjecanje kompetencija kroz analizu,

vođenje i reflektiranje o pružanju usluga korisnicima odnosno početnicima/supervizorima/edukatorima uz kontrolu kvalitete, trening i *coaching* svih uključenih, svrha je upravo ovog modela.

Murray i sur. (2011.) opisali su model naukovanja (eng. *Apprenticeship model*, hrv. šegrtovanje, pripravništvo, mentorstvo) kojeg od klasičnog modela pripravničkog odnosno početničkog rada pod mentorstvom u kojem sudjeluju u pravilu dvije osobe (početnik/pripravnik i mentor), razlikuje to što u ovom sudjeluju treneri/edukatori, supervizori i stručnjaci koji se obučavaju za primjenu savjetovateljskih vještina u izravnom radu s ljudima. Razvoj praktičnih vještina kroz različite modele postoji cijelu povijest, kao način prenošenja znanja i vještina te dobivanja profesionalne kvalifikacije kroz opserviranje, *coaching* i praktično iskustveno učenje (Feinstein, Huhn i Yager, 2015.).

Iako bi doslovan prijevod naziva bio model pripravništva, kod nas ga je prvi put predstavila Vizek-Vidović (2011.) kroz pojam model naukovanja u kontekstu profesionalnog razvoja učitelja. Naime, pripravništvo je vezano je uz radno-pravni status početnika na radnom mjestu, dok se pojam šegrtovanje koristi kao naziv perioda stjecanja strukovnih i obrtničkih vještina zajedničkim radom i promatranjem „majstora“. Nužno je razlikovati i pojam mentoriranja kao načina vođenja u kojem kompetentnija i iskusnija osoba poučava, podupire i savjetuje manjeiskusnu osobu s ciljem profesionalnog razvoja (Žižak, 2014.). Mentoriranje obilježava kontinuirani i podržavajući odnos mentora (eskperta) i mentoriranog (stručnjaka početnika), a opisuje se najčešće kroz niz procesa, funkcija i zadataka.

Ovaj model naukovanja podrazumijeva početni didaktički trening (obično neki oblici klasičnih ili interaktivnih predavanja) kao prvi korak za usvajanje i primjenu nove intervencije, a koji osigurava osnovna znanja i vještine, dok je suština u provedbi izravne psihoterapeutske prakse koja je neposredno supervizirana odnosno praćena i vođena od strane supervizora. Pri tome se na superviziji uvježbavaju praktične vještine, ponavljaju se određene tehnike i metode rada uz *coaching* i davanje povratnih informacija, a radi se često i u malim grupama. Edukatori/treneri su pritom odgovorni za podučavanje osnovnih vještina i njihovu demonstraciju kroz igranje uloga ili video prezentacije te odgovaranje na pitanja i ukazivanje na pravila provođenja neke tehnike

rada. S vremenom, sami polaznici edukacije jedni drugima daju povratne informacije i sugestije i postaju sposobni analizirati i kritički sagledati svoje i vještine drugih polaznika.

Istraživanja pokazuju da je aktivno iskustveno učenje ujedno važna supervizijska strategija te se igranje uloga učestalo koristi bilo djelomično za pojedini aspekt ili za planiranje ukupnog rada, pri čemu polaznici i supervizor također aktivno sudjeluju. Kendal i Beidas (2007.) govore o značaju kulturalne osjetljivosti supervizora u modelu naukovanja a prema kojem treba podupirati kreativnost i prilagodbu intervencije određenoj populaciji, skupini ili pojedincu u odnosu na zadržavanje ključnih elemenata intervencije.

Model se može razumijeti kao kaskadni jer je supervizija kontinuirano dostupna svim stručnjacima uključenima u edukativni proces te više razine supervizije podrazumijevaju superviziranje nižih razina kao i dodatne specifične zadatke i uloge. Tako se u prvoj razini savjetovateljima koji su u procesu edukacije za psihoterapeute (a koji pružaju uslugu savjetovanja korisnicima kao dio svoje prakse tijekom edukacije) pruža supervizija od strane supervizora, a koji su pak supervizirani od strane edukatora/trenera u programu (druga razina). Trenerima je također omogućena metasupervizija (treća razina). Murray i sur. (2011.) analizirali su niz obrazovnih programa u kojima je primijenjen model naukovanja (u području usavršavanja stručnjaka mentalnog zdravlja) i temeljem toga postavili određene smjernice za primjenu u edukaciji savjetovatelja, ali i u drugim pomažućim područjima, a koje će ovdje biti prezentirane i prilagođene u kontekstu razvoja kompetencija obiteljskih medijatora. Pokazalo se da je za prihvaćanje i primjenu novih intervencija ključno kako je provedena inicijalna edukacija i kakva je podrška osigurana nakon toga (kao što je npr. supervizija) (Massati i sur., 2008; Miller i sur., 2004; Sholomskas i sur., 2005.). Štoviše, količina osigurane supervizije pokazala se najznačajnijim prediktorom kompetentnosti i dosljednosti u primjeni psihoterapijskih vještina (Murray i sur., 2011.).

Kao prvo, supervizija treba uključiti ne samo analizu sadržaja u smislu rada na slučajevima već i procesa, odnosno treba biti dovoljno široka da obuhvati sve elemente pružanja usluge i razvoja stručnjaka (a ovdje će biti primjeri prilagođeni iz

terapeutskog u medijatorski kontekst). Jedan element svakako je sadržaj provedenih medijacijskih susreta a koji uključuje pitanja o tome što se novo dogodilo sa sudionicima medijacije od proteklog susreta i kakvo je sada stanje kod pojedinca odnosno obitelji, zatim formuliranje i planiranje rada na tom slučaju i rasprava o medijatorskim tehnikama, dakle kako pristupiti radu s tom obitelji ili kako primijeniti neku vještinu ili metodu s određenim sudionicima medijacije. No jednako je važan je i proces pružanja usluga, a koji obuhvaća organizacijske elemente, način pisanja bilješki i vođenja dokumentacije, specifičnosti postupanja prema pojedinim protokolima i propisima i sl. Također, supervizor bi trebao pratiti i procijeniti medijatorske vještine u praćenju propisa i protokola, pisanju izvješća i sporazuma, evidentiranju i razumijevanju aktivnosti koje odudaraju of planiranih intervencija kao i načine evaluacije zadovoljstva medijacijom i medijatorom. Naravno, ne manje važna je i uloga supervizora da pobrine o dobrobiti samog stručnjaka koja se odnosi na postizanje ravnoteže u količini posla i slučajeva na kojima istovremeno/ukupno kvalitetno radi, zatim na procesiranje emocionalnog odgovora i reakcija koje medijator može doživjeti u odnosu s pojedinim sudionicima medijacije ili u svezi nekih specifičnih pitanja i tema.

Sljedeća preporuka odnosi se na to da tijekom edukacije i perioda stjecanja vještina edukatori, supervizori i polaznici edukacije (terapeuti, medijatori ili drugi pomažući stručnjaci) trebaju učestalo komunicirati i dogovarati se o tome kada je polaznik spreman za nove slučajeve i koje težine (jednostavne, složenije, visoko rizične) te koliko njih u isto vrijeme, odnosno u nekom periodu. Nakon što se savladaju osnovne vještine i u dogovoru svih triju strana, potrebno je osigurati sve teže i sve više slučajeve, a u skladu s individualnim resursima supervizanta.

Nadalje, prema modelu naukovanja odgovornost je organizacije u kojoj stručnjak radi stvoriti okruženje u kojem se vodi briga o dobrobiti stručnjaka. Kao i psihoterapijski rad, tako i medijatorski (pa i supervizijski) često uključuje razgovor o duboko intimnim i neugodnim životnim okolnostima i iskustvima. Kako na početku prakse rada s korisnicima zbog manjka iskustva, tako i kasnije, zbog sve većeg broja slučajeva i dugotrajnosti izloženosti emotivno izazovnim temama, te osobne reakcije mogu utjecati na kvalitetu rada, pa i na mentalno zdravlje stručnjaka ukoliko dođe do

profesionalnog sagorijevanja. Do toga nešto češće dolazi ako je i sam stručnjak u privatnom životu proživio slična iskustva (npr. razvod braka, nemogućnost dogovora o skrbi za majku, itd.) ili ako je došlo do tranfernih i kontratransfernih reakcija u odnosu na sudionike medijacije. Briga o dobrobiti stručnjaka, pa tako i medijatora, svakako treba uključivati učenje o tome kako zaštititi svoju fizičku i psihološku sigurnost, osvještavanje da su ovakva iskustva vjerojatna, kako ih prepoznati, kako prevenirati sagorijevanje, kako tražiti podršku i pomoć, itd. Proaktivan pristup podrazumijeva da traženje podrške nije samo odgovornost stručnjaka već i supervizora (kao i edukatora-metasupervizora), stoga se preporuča da se na superviziji često propita kako se supervizanti brinu o sebi a supervizor treba prepoznavati znakove i situacije u kojima je supervizantu potrebna pomoć u skrbi za sebe. Kako se u pravilu radi o osobnim razlozima o kojima supervizant možda ne želi govoriti pred grupom ili se ne želi s time osobno suočiti, često se dogodi da upravo kada je podrška najpotrebnija osoba može ne biti sposobna prepoznati tu potrebu ili je nesklona zatražiti pomoć. No, i tada podršku i pomoć treba na neki način osigurati ili predložiti, uz poštivanje privatnosti i prava na samoodređenje supervizanta. Naime, osim na superviziji pomoć treba biti dostupna i kroz druge oblike koji mogu bolje odgovarati individualnim potrebama supervizanta. U najboljem slučaju treba biti dostupna unutar ustanove/organizacije kao dio redovite brige o stručnjacima i kvaliteti njihovog rada, a bez straha za radno mjesto ili profesionalni ugled. Tako se mogu organizirati posebne terapijske, zdravstvene i druge profesionalne intervencije, ali i radne i organizacijske prilagodbe (npr. slobodni dani, smanjeni broj slučajeva, izbjegavanje određenih slučajeva). Od samih početaka supervizije, kao dio skrbi za stručnjake, potrebno je raditi i na pravovremenom prepoznavanju potencijalno izazovnih situacija a koje supervizanti mogu unaprijed prepoznati kao individualno značajne i potencijalno izazovne (kao npr. rad s nasilnim sudionicima, načelo povjerljivosti, reakcije na nepojavljivanje ili laganje sudionika, itd.)

Smatra se važnim da organizacije u kojima rade stručnjaci pomažućih zanimanja osiguraju unutar radnog vremena posebno vrijeme za superviziju, kako stručnjacima tako i supervizorima, jer se ne radi o dodatnom ili odvojenom poslu/zadatku. Iako je sudjelovanje u pravilu dobrovoljno, ono zapravo pitanje slobodnog niti privatnog vremena stručnjaka. Preporuča se i da sudjelovanje u redovitoj superviziji počne prije

pružanja izravnih usluga korisnicima, u idealnom slučaju odmah nakon klasične nastave odnosno edukacije. Obično tada polaznici edukacije počinju raditi s jednim do dva korisnika te je iznimno važno da kroz superviziju supervizant ima priliku naučena znanja i vještine prepoznati, primjeniti i o njima reflektirati u sigurnom okruženju te planirati uz vođenje supervizora daljnje profesionalne postupke. Kao i u obrazovnom procesu, tako i u ovom obliku supervizije koja je sastavni dio modela naukovanja, potrebno je, osim uobičajenih supervizijskih metoda i tehnika rada, koristiti i različite druge strategije kao npr. rasprave, pružanje novih informacija i znanja, vježbanje kroz igranje uloga, osvještavanje iskustvenog učenja, itd. Pri tome je korisno razjasniti grupne ishode učenja koji se namjeravaju savladati i koji su (pod)jednaki za sve, ali i postaviti osobne individualne ciljeve i ishode (moguće za svaki supervizijski susret ili pak za neki određen period u superviziji ili u cijelosti). Napredak u ostvarivanju postavljenih ciljeva treba redovito pratiti i procjenjivati te ih prilagođavati sukladno vanjskim i unutarnjim okolnostima i zahtjevima/specifičnostima pojedinog supervizanta, ali i supervizijske grupe kao okruženja za učenje. Isti princip rada vrijedi i za supervizore (i edukatore/trenere) koji paralelno trebaju biti uključeni u superviziju svoga rada kako bi razvijali svoje supervizijske kompetencije unutar modela naukovanja (kao npr. kako procjenjivati ostvarivanje ciljeva i primjenu medijatorskih vještina) i analizirali svoje supervizijske susrete, grupnu dinamiku i slučajeve koje su supervizirali.

Upravo se supervizija smatra ključnom da bi se novo znanje uspješno primjenilo. Stoga supervizori trebaju biti stručni koliko u samoj superviziji toliko i u samoj intervenciji te trebaju imati visoko razvijene kompetencije koje polaznici tek trebaju steći, a važno je i da ih oni percipiraju kompetentnima (Beidas i Kendal, 2010; Herschell i sur., 2010.). Osim toga, supervizori trebaju naučiti i kako supervizirati unutar ovog modela naukovanja dakle kako voditi kontinuirani proces superviziranja i praćenja supervizanata/početnika. Sukladno tome, osnovni zadaci supervizora su sljedeći:

- pregled i praćenje komponenata intervencije (supervizor mora imati dobro teorijsko i praktično znanje i iskustvo),
- davanje konstruktivnih povratnih informacija,

- vođenje polaznika u sažetoj prezentaciji slučaja,
- postavljanje pitanja kojima se polaznika podučava analizi i kritičkom mišljenju (više nego davanje točnih odgovora),
- učinkovito vođenje supervizijske grupe (npr. postavljanje plana rada, balansiranje vremenskih ograničenja u odnosu na ciljeve, korištenje grupne dinamike, itd.),
- objektivno izvještavanje i praćenje napretka polaznika.

Preporuča se i da supervizori vode bilješke o supervizijskim sastancima, kao jedan od načina učenja (temeljem naknadne analize bilješki) ali i kako bi mogao nadograđivati i planirati pojedine teme i načine rada, pratiti napredak supervizanata i ukupnu grupnu dinamiku. Poželjno je bilješke voditi na prethodno strukturiran način, a u kontekstu supervizije medijatora može se raditi o sljedećim područjima: plan rada, pitanja i sadržaji medijacijske prakse, detaljno analizirani slučajevi (u fokusu), prednosti i slabosti pojedinog medijatora-potreba za dodatnim učenjem ili razvojem vještina, supervizijske tehnike i metode, itd. Čitanjem tih bilješki supervizor ima priliku prije svakog sljedećeg susreta pažljivo se pripremiti za sljedeći susret, kako bi provjerio sa supervizantima npr. daljnji tijek medijacije koju su proveli, razmišljanja i refleksije nakon prošle supervizije, ali i dopuniti i nadograditi superviziju određenim edukativnim sadržajem ako je potrebno.

Poseban zadatak za supervizore u ovom modelu naukovanja je osiguravanje kvalitete kroz praćenje koliko je polaznik vješt u primjeni same intervencije i postizanju očekivanih ishoda i pravovremeno prepoznavanje pitanja i izazova kojima je potrebno u superviziji posvetiti pozornost na neki odabrani način koji vodi polaznika korak dalje u stjecanju kompetencija (Murray i sur., 2011.). Moguće je također koristiti predloške za samopraćenje supervizanata, a koji mogu sadržavati specifična pitanja, kao npr. koje aspekte intervencije su proveli, koje praktične i teorijske aspekte trebaju još istražiti, pitanja sigurnosti. Predlošci se mogu analizirati na superviziji, kao poticaj polazniku za osvještavanje i traženje vodstva. Povremeno, neovisno o supervizijskom susretu, supervizor ih može analizirati te komentirati, postavljati pitanja i pratiti napredak ili ukazivati što još polaznik treba savladati. Naime, dio supervizorske uloge

može biti i rangiranje vještina početnika odnosno medijatora a kako bi se pratio njihov napredak. Kao što je već ranije navedeno, isti princip rada vrijedi i za superviziju supervizora gdje metasupervizor/edukator treba voditi računa o sadržaju i procesu supervizijskog rada, vođenju dokumentacije, pratiti razvoj supervizijskih vještina, itd.

Collins i sur. su još 1989. (prema Vizek Vidović, 2011.) osmislili kognitivni model naukovanja koji je srodan tradicionalnom naukovanju kroz situiranost u okruženju (praktičnu provedbu na mjestu rada) i ulogu modela i mentora, no razlikuju se po težini savladavanja zadataka. U tradicionalnom modelu radi se o savladavanju psihomotoričkih vještina promatranjem modela i uz nadgledanje mentora-majstora, dok se kognitivno naukovanje temelji na analizi složenih problemskih zadataka, stjecanju viših kognitivnih i metakognitivnih vještina, učenje se odvija uz druge kolege i stručnjake, koji uz mentore podupiru učenje uz dijalog početnika sa samim sobom i s drugima.

U odnosu na razvoj učiteljskih vještina i kompetencija Vizek-Vidović (2011.) je predstavila šest dominantnih metoda poučavanja u modelu kognitivnog naukovanja te ih sukladno tome i naziva demonstracija i objašnjavanje poželjnog ponašanja, savjetovanje oko prevladavanja teškoća, artikulacija ideja, refleksija putem dekonstrukcije vlastite aktivnosti i akcijsko istraživanje koje polazi od formulacije problema i postavljanja hipoteza. Pri tome su demonstracija, objašnjavanje i savjetovanje usmjerene na stjecanje složenih kognitivnih vještina, artikulacija i refleksija na razvoj metakognitivnih vještina a akcijsko istraživanje na poticanje generalizacije i transfera u različite situacije (Collins i sur., 1989., prema Vizek-Vidović, 2011.)

Stalmeijer i sur. (2009., 2013.) su nadalje detaljno razradili kognitivni model naukovanja u kojem su naglašene kognitivne kompetencije i sposobnosti polaznika edukacije i edukatora, kao npr. kako razmišljati o nekom slučaju, kako pronaći srž nekog problema/iskustva, kako prezentirati slučaj i analizirati moguće pristupe radu), iako je učenje od iskusnog stručnjaka i nadalje iznimno važno te se osigurava kroz superviziju. No, osim praktičnog učenja i na superviziji se razvijaju kognitivne vještine koje uključuju sposobnost korištenja emocija, ponašanja, profesionalnog jezika i terminologije, strategija i tehnika koje su potrebne za provođenje neke intervencije.

Također, važna je i edukativna komponenta supervizije. Problemi, pitanja i izazovi o kojima se raspravlja odabrani su ne samo da bi se razriješio ili poboljšao konkretan rad na slučaju, već i kao ilustracija djelotvornosti nekog pristupa, zatim za analizu pogrešaka ili demonstraciju i raspravu neke druge metode rada. Cilj je zapravo dvojak: unapređivanje praktičnih primjenjivih vještina uz reflektiranje, kritičko promišljanje i otkrivanje kognitivnih racionala za određeno postupanje.

Kao osnovne komponente kognitivnog modela naukovanja opisano je šest alata za iskustveno učenje: skaliranje, modeliranje, *coaching*, artikulacija, refleksija i eksploracija (Collins, 2006; Stalmeijer i sur., 2009., 2013.).

Skaliranje se odnosi na podučavanje početnika na njihovoj individualnoj razini te se pruža podrška, znanje, prijedlozi i specifična pomoć kao sljedeći korak naprijed kojim se nadograđuju dotadašnja postignuća. Tako će neki početnici trebati naučiti kako započeti neki posao i/ili kako stvoriti odnos s korisnikom dok će drugi trebati pomoć u korištenju određenih tehnika ili analizi nekih ponašanja ili pak razumijevanju kognitivnih i emocionalnih postavki i teorijskih pristupa i njihovoj primjeni. Stoga je važna dobra procjena polaznika edukacije/početnika na samom početku rada kako bi supervizor mogao pravilnije usmjeriti svoje supervizijske aktivnosti za svakog supervizanta zasebno. Kako polaznik postaje sve kompetentniji u svom profesionalnom razvoju tako i supervizor smanjuje svoju pomoć i može se reći da se radi o superviziji koja je individualno usmjerena na supervizanta.

Kada supervizor kao ekspertni stručnjak pokazuje dijelove ili cijelu intervenciju pred supervizantima radi se o modeliranju. Pritom, supervizor objašnjava zbog čega odabire koju metodu i tehniku, kako se primjenjuje, koje su moguće teškoće, a također pruža i uvid u relevantne teorijske pristupe koji podržavaju odabrani pristup u radu koje upravo pokazuje. No, u modeliranju ne samo da supervizant promatra supervizora već i sam demonstrira primjenu metode ili cijele intervencije, a supervizor mu daje povratnu informaciju na licu mjesta, netom nakon provedbe (koju supervizor promatra).

Coaching, kao vođenje od strane stručnjaka zapravo se kombinira s modeliranjem i prema individualnim kapacitetima polaznika. U ovom je pristupu moguće ostvariti

coaching na četiri načina: zajednički rad supervizora i početnika s korisnicima, telefonsko vođenje putem slušalice u uhu početnika dok on sam provodi intervenciju, *coaching* neposredno nakon rada s korisnicima kada se replicira intervencija te igranjem uloga pokušavaju druge metode i tehnike rada i konačno, tradicionalna supervizija (planirana u određenim vremenskim razmacima) tijekom koje polaznik govori o svojim praktičnim iskustvima, prezentira svoje bilješke ili se koriste snimke intervencija za analizu.

Artikulacija (poznata i kao metoda sokratovskog propitivanja) odnosi se na to da supervizor postavlja provokativna pitanja supervizantu a kojima se nastoje otkriti namjere supervizanta, objasniti neki postupci ili emocije, opisati transferi, kontratransferi i otpori, kao i pojasniti temeljem čega su odabrani određeni pristupi i metode rada s korisnicima. Tako se artikulacijom zapravo produbljuje znanje i razumijevanje supervizanta, poboljšava sposobnost reflektiranja, unapređuju tehnike rada i pamćenje naučenih spoznaja i iskustava. Također, na ovaj se način omogućava supervizoru da prati i procijeni stupanj supervizantovih kompetencija kao i područja u kojima je još potrebno daljnje napredovanje.

Reflektiranje se koristi kako bi supervizant analizirao, postavljao pitanja i preoblikovao svoja praktična iskustva i procijenile potrebe za daljnjim učenjem kao i povećala svijest o sebi i svojoj stručnoj praksi. Polaznici sami najprije opisuju svoje korisnike, svoje reakcije na njih, iskustva i ponašanja kao i jake i slabe točke, osjećaj kompetentnosti za rad s njima te uspoređuju svoj pristup radu s onim koje bi koristili stručnjak-supervizor ili drugi kolege početnici. Ponekad su refleksije pisane i unaprijed se podijele sa supervizorom (a ponekad i s drugim početnicima) ili se samo usmeno prenosi njihov sadržaj.

Šesti alat modela kognitivnog naukovanja naziva se eksploracija, pomoću koje supervizor ima za cilj potaknuti individualnu početnikovu znatiženju i kreativnost, da razmišlja na sebi svojstven način, traži informacije, čita i istražuje različite načine provedbe intervencije koji mu najbolje odgovaraju uz zadržavanje općenitih ciljeva i ishoda učenja koji su zajednički svima. Za svakog je stručnjaka važno otkriti vlastitu kreativnost i unutar sigurnih granica iskusiti i pronaći svoj način kako koristiti različite

stilove, tehnike, pristupe i teorije te postići dobre rezultate s korisnicima na specifičan način otkrivajući svoj profesionalni stil i samostalnost u radu.

Iako su svi alati prisutni tijekom supervizije unutar kognitivnog modela naukovanja, ipak se može reći da supervizori u prvoj fazi više koriste modeliranje, *coaching* i artikulaciju. U središnjoj fazi supervizijskog rada, supervizanti zapravo imaju glavnu riječ, međusobno se propituju, predlažu pristupe i zajednički uče, a supervizor im pokazuje specifične strategije ili pomaže u nekim izazovnijim situacijama. Uvijek se primjenjuju skaliranje kao i reflektiranje, ali se u završnoj fazi supervizije početnika uz sve navedene alate naglasak ipak stavlja na eksploraciju. Važno je da polaznik edukacije postigne svijest o svom pristupu i razmišljanjima, kontrolira svoje emocije, vještine rješavanja problema, ali i potakne svoje kreativne sposobnosti koje može iskoristiti na način koji je najprimjereniji zahtjevima pojedine profesionalne situacije (Feinstein, Hugh i Yager., 2015.).

U početku provedbe ove vrste supervizije supervizori se također i sami brinu hoće li i nešto pogriješiti ili neuspješno demonstrirati neku vještinu s obzirom da je biti supervizor u ovom modelu zapravo vrlo izazovan zadatak. Naravno, kada su u tome supervizori iskusniji, tada su i spremniji opisati svoje prethodne ili sadašnje pogreške odnosno propitivati i reflektirati o vlastitom radu, odabiru nekih tehnika ili načina rada a sve kako bi potaknuli promišljanje o drugim optimalnijim pristupima i kognitivne procese kod supervizanata (Feinstein, Hugh i Yager., 2015). S druge strane, kada početnici uvide da i njihovi supervizori ponekad pogriješe i, iznimno važno, kako te greške ispravljaju, oni dobivaju mogućnost prestati idealizirati supervizore, postaviti samima sebi realističnija očekivanja o tome koliko zapravo mogu u nekom slučaju postići, uče se uočiti pogreške i ispraviti ih te postati fleksibilniji u pristupu radu, ali i spremniji zatražiti pomoć od drugih kolega ili supervizora ako je potrebno i u budućnosti, nakon perioda naukovanja.

3.3. KONCEPTUALIZACIJA PROBLEMA

Kako je početkom primjene medijacije u sustavu socijalne skrbi nedostajalo kompetentnih obiteljskih medijatora, za iskusne stručnjake socijalne skrbi s drugim

dugogodišnjim dodatnim edukacijama, organizirane su edukacije i supervizije najprije u području medijacije roditeljskih sporova, a kasnije u svezi specifičnosti provedbe obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi kao psihosocijalne intervencije kojom se pomaže članovima obitelji u rješavanju svih obiteljskih sukoba, neovisno o sadržaju spora. Istovremeno, obrazovani su i obiteljski medijatori na poslijediplomskom specijalističkom studiju na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu. Svrha je svih ovih nastojanja bila stvaranje dovoljnog broja kompetentnih stručnjaka kojima je obiteljska medijacija sekundarna profesija u pravilu unutar sustava socijalne skrbi. Svako uvođenje novih usluga, pa i novih profesionalnih identiteta, predstavlja izazov unutar određene djelatnosti. Stoga je važno, na primjeru supervizije za obiteljske medijatore, razmotriti različite vidove supervizijske podrške u procesu razvoja novih kompetencija profesionalnih pomagača kako bi se pridonijelo budućim edukacijama prilikom uvođenja novih psihosocijalnih intervencija i pristupa radu, ali i razvoju supervizije u obrazovnom kontekstu i u drugim područjima izvan socijalne skrbi, npr. u području pravosuđa, školstva i zdravstva.

4. PROVEDBA SUPERVIZIJE ZA OBITELJSKE MEDIJATORE

Edukativna supervizija za provoditelje obiteljske medijacije organizirana je u sustavu socijalne skrbi po prvi put tijekom 2016. i 2017. godine, u periodu od 10 mjeseci, a tijekom i nakon edukacije „Medijacija roditeljskih i drugih sporova o djeci“ (radi lakšeg praćenja, osnovni su elementi prikazani u tablici 1.).

Tablica 1. Usporedni prikaz osnovnih elemenata provedenih supervizija obiteljskih medijatora

	Supervizija 2016/2017	Supervizija 2018/2019
Edukacija	Medijacija roditeljskih i drugih sporova u svezi djece	Specifičnosti provedbe obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi
Trajanje supervizije	10 mjeseci	9 mjeseci

Broj supervizijskih susreta	8 (5 + 3)	5
Broj supervizijskih grupa	4	4
Broj supervizanata	31	36

Najprije je provedeno pet susreta, a onda je temeljem evaluacije (koja će ovdje biti prikazana) i interesa supervizanata dogovoreno produljenje još tri supervizijska susreta tako da je ukupno provedeno 8 supervizijskih susreta u ukupnom trajanju od 40 sati. U supervizijskim grupama sudjelovao je 31 medijator u četiri supervizijske grupe. Supervizori su bile profesorice obiteljske medijacije ujedno i licencirane supervizorice psihosocijalnog rada. Ciljevi edukativne supervizije bili su:

- a) pridonijeti integraciji novostečenih znanja i vještina,
- b) unaprijediti kompetencije medijatora roditeljskih sporova,
- c) analiza i praćenje neposrednog rada na medijacijskim slučajevima
- d) razvoj profesionalnog identiteta obiteljskih medijatora.

U pripremi provedbe ove edukativne supervizije dogovoreno je da će se supervizija provoditi na način da će supervizanti donositi svoje teme i sadržaje na superviziju. Prethodno je priređeno nekoliko predložaka o pripremi prezentacije slučaja, prilagođenih za potrebe medijacijske prakse, a koji se nalaze u prilogu 1. i 2. Dogovoreno je i da će se razlikovati pojedinačna odnosno osobna supervizijska pitanja od stručnih i edukativnih pitanja koja su od značaja za sve supervizante (pri čemu će slučaj o kojemu se radi biti edukativni materijal). Treći aspekt rada odnosio se na raspravu i analizu prethodno pripremljenih edukativnih materijala koji su se odnosili na sljedeće teme: Participacija djece u obiteljskoj medijaciji, Neprikladna i manipulativna ponašanja roditelja prema djeci u situacijama razvoda braka, Etička načela i pitanja, Emocionalno izazovne situacije i zastoji, Pitanja uloge odvjetnika u medijaciji. Pisani materijali su unaprijed ili na licu mjestu dostavljeni supervizantima kako bi ih pročitali, promislili o njima te bili spremni aktivno sudjelovati s pitanjima i

refleksijama o svom iskustvu i doživljaju određene teme. Povratno, ti su edukativni materijali često potakli dodatna supervizijska i edukativna pitanja.

Zatim je organiziran drugi ciklus supervizije obiteljskih medijatora (2018. i 2019. godine) a tijekom edukacije „Specifičnosti provedbe obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi“. U superviziji je sudjelovalo tada ukupno 36 obiteljskih medijatora, a kroz pet susreta imali su ukupno 20 sati supervizije. Sve navedene edukacije i supervizije organiziralo je i financijski omogućilo Ministarstvo demografije, obitelji, socijalne politike i mladih.

Supervizanti su dakle bili medijatori - stručnjaci zaposleni u Centrima za socijalnu skrb i Obiteljskim centrima koji u praksi provode obiteljsku medijaciju. S obzirom na sudjelovanje u prethodnim edukacijama, uz koje su supervizije primarno organizirane, neki supervizanti sudjelovali su u oba supervizijska vala. Kako bi se iskoristila mogućnost grupne supervizije, njima su se pridružili prema iskazanoj potrebi i pojedinačnom interesu i apsolvirati kao i specijalisti obiteljske medijacije koji su ju aktivno provodili u sustavu socijalne skrbi. Neovisno o tome kako su stjecali svoje medijatorske kompetencije, o njima će se u daljnjem tekstu pisati jedinstveno kao o medijatorima jer su oni u svojim radnim ulogama provoditelja obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi izjednačeni, pa tako i u ovim edukativnim supervizijama u kojima su sudjelovali. No, zbog zaštite povjerljivosti i anonimnosti, a s obzirom na mali broj medijatora u sustavu socijalne skrbi ovdje će biti izostavljeni svi drugi podaci o njima.

4.1. PRIMJERI TEMA I SADRŽAJA SUPERVIZIJSKOG RADA

Ovdje će biti prikazana analiza tema i sadržaja s kojima su supervizanti bili u fokusu supervizijskog rada, temeljem nestrukturiranih bilješki koje su, u svrhu osobnog individualnog praćenja rada, supervizorice samoinicijativno vodile tijekom i nakon supervizijskih susreta. Naknadno je sadržaj grupiran odnosno sumiran prema temama i to u odnosu na superviziju slučajeva iz medijacijske prakse supervizanata kroz postavljanje **pojedinačnog supervizijskog pitanja**, zatim **stručna i edukativna pitanja od značaja za sve supervizante** te **organizacijske teškoće** koje su utjecale

na provedbu medijacije ali i supervizije. Kako bi se izbjegla redundantnost podataka, u zasebnom će poglavlju biti prikazane specifičnosti tema i sadržaja koje su se pojavile tijekom drugog supervizijskog ciklusa, a koje su analizirane temeljem bilješki s jedne supervizijske grupe, analize iskustava i mišljenja te intervizijskih sastanaka supervizorica.

4.1.1. POJEDINAČNA SUPERVIZIJSKA PITANJA

U prvom redu pitanja vezana uz medijatora osobno mogu se prepoznati u svezi **osjećaja medijatora** o sebi, medijaciji općenito i sudionicima medijacije kao što su: osjećaj (ne)kompetentnosti, transfer i kontratransfer, (ne)spremnost za rad s počiniteljima nasilja odnosno agresivnim sudionicima medijacije, neugodni osjećaji prema sudionicima (osjećaj straha, antipatije, odbojnosti i gađenja), itd. Česta tema bila je i umor medijatora, bilo da se radi o dugotrajnom pojedinačnom sastanku, velikom broju medijacija tjedno odnosno dolasku na medijacijski susret nakon odrađenog radnog dana ili nekih stresnih poslova.

Vrlo su specifična bila i osobna pitanja vezana uz **radno mjesto medijatora** - razmišljanje o promjeni mjesta rada i značaj odluke za medijatorsku praksu, ljubomora kolega zbog poslova medijacije, premještanje u Obiteljski centar, itd.

Iako je jedno od temeljnih **načela medijacije** da su sudionici odgovorni za rezultat, ipak se često radilo i na pitanju odgovornosti za rezultat medijacije kroz sumnju u sebe i svoje sposobnosti (ako do sporazuma nije došlo) te pitanje koliko je uspjeh u medijatorovim rukama? Načelo da je medijator odgovoran za proces a sudionici za sadržaj također je bilo ovdje promatrano kroz neka osobna pitanja. Naime, zbog želje za pomaganjem i osjećajem postignuća te zadržavanja vlastitog ugleda, kao i drugih obiteljskih medijatora, dolazilo je do svojevrstnog „guranja“ sudionika u postizanje sporazuma. No, uz to je vezano i očekivanje nadređenih da se u slučaju sporazuma i postizanja Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi neće morati raditi obrada u Centru za socijalnu skrb odnosno donositi stručno mišljenje za potrebe suda (što je zapravo djelomično organizacijsko pitanje). Ipak, valja napomenuti da su razmatrani i primjeri uspješne medijacije neovisno o samoj činjenici je li ili nije postignut sporazum, kao

npr. kada je otac počeo češće viđati svoje dijete (dok je ranije smatrao da ne treba i da će mu to štetiti) iako nije postignut Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi. Uslijed uvida koji proizlaze iz drugih radnih uloga i iskustava medijatora, a vezano uz načela rada, često su se i kao pojedinačna supervizijska pitanja pojavljivale nedoumice vezane uz opseg povjerljivosti.

Kao zasebno područje rada na pojedinačnim supervizijskim pitanjima bila su **uvjerenja i predrasude** medijatora o sudionicima medijacije: o određenim nelogičnostima koje rad s ovim korisnicima donosi (npr. „*Svađaju se i razvode, a održavaju spolne odnose.*“) kao i o obilježjima temeljem kojih su prilagođavali medijatorsko ponašanje na neki diskriminatoran način (npr. „*Znate kakvi su oni ljudi...ipak s njima ne možemo normalno.*“). Posebno se radilo i na predrasudama prema jednom rodu (češće muškom) ali i općenito uvjerenjima o položaju žena u razvodu, odnosu prema djeci, majčinstvu, itd., a osobito s obzirom na dominantnost žena kao medijatora u Hrvatskoj i utjecaja toga na prihvaćenost medijatora od strane sudionika. Pitanje uvjerenja prema izravnom uključivanju djece u medijaciju, kao i osobne spremnosti i kompetentnosti za medijaciju s djecom, promatralo se i u ovom kontekstu.

4.1.2. STRUČNA I EDUKATIVNA PITANJA OD ZNAČAJA ZA SVE SUPERVIZANTE

Kao vrlo česta tema na superviziji, bilo u odnosu na roditelje, sudionike medijacije ali i druge stručnjake, raspravljalo se o samoj **ulozi medijatora** i to u prvom redu kako prezentirati svoje zadatke i odgovornosti same za sebe, ali i u odnosu na druge profesionalne uloge koje stručnjak obavlja. Stoga su česta pitanja bila u svezi razdvajanja uloga redovnog i medijatorskog posla, pogotovo u situacijama kada je medijator ranije bio u ulozi savjetnika pa su mu savjetovateljske vještine bile zapravo uobičajene, dok medijatorski rad zahtjeva drugačije postupke i sadržaj, o čemu zanimljivo govori jedna medijatorica kad kaže - „*Kad ja njih kao psiholog dohvatim ja sve njima mogu reći*“. Stoga je u edukativnom smislu pozornost posebno posvećena razgraničenju procesa savjetovanja od vještine davanja savjeta i informiranja u

medijacijskom procesu (osobito u kontekstu terapijske i evaluativne medijacije), a također i razlikovanju modela medijacije koje koriste iskusniji i dodatno obrazovani medijatori.

Unutar ovog područja analizirana su i pitanja u svezi **konkretnih vještina i intervencija**. Posebno se ističu pitanja u svezi djece u medijaciji, npr. kako pomoći djetetu da otkrije svoje potrebe i interese i roditelju da ih uzme u obzir, kako izbjeći psihologizaciju djeteta, kako pojasniti roditeljima i djetetu razliku između iznošenja mišljenja i odlučivanja, itd. Nadalje, česta su bila i pitanja u svezi zastoja, npr. kako riješiti zastoj u medijacijskom procesu i pomaknuti sudionike prema konstruktivnom rješavanju sukoba, kako prepoznati i izraziti prisutnost otpora a sačuvati neutralnost, kako koristiti pauzu - kada i koliko u zastoju, a kako neovisno o zastoju? Posebno izazovne u pogledu primjene vještina pokazale su se situacije kada na medijaciji (koja je uvijek vremenski ograničena i strukturirana) dolazi do dugotrajnijeg verbalnog ventiliranja sudionika te je pitanje mjere kada i koliko ga dopustiti, ali i prethodno razumijeti prednosti i nedostatke koje takvo ventiliranje donosi u sam proces medijacije? Usmjeravanje roditelja na partnerski odnos, kao i na interes i dobrobit djece, bilo je prisutno na gotovo svakoj medijaciji no primjena je uvijek trebala biti individualizirana. Također, važno je bilo i pitanje treba li i kako ukazivati na manipulativna ponašanja roditelja u svakodnevnom životu odnosno kako reagirati na manipulativna ponašanja roditelja tijekom medijacije ili kada se otkrije da imaju prikrivene razloge za ulazak u medijaciju umjesto stvarne motivacije za dogovor? Dodatno, kao zasebne teme bile su i specifičnosti primjene vještina konfrontacije i preoblikovanja (supervizantima, čini se, najtežih pojedinačnih vještina) kao i provedbe evaluacije pojedinog medijacijskog susreta, cijele obiteljske medijacije odnosno ukupne medijatorske prakse.

Posebna pozornost posvećena je **specifičnim oblicima medijacije**, kao što je medijacija elektronskom poštom, telefonom ili video-pozivom. U slučaju medijacija putem elektronske pošte radilo se zapravo o tzv. suradničkom pregovaranju u kojem je medijator poslao ocu koji živi izvan Hrvatske prijedlog dogovora o osobnim odnosima s djetetom. Razmatrane su i specifičnosti prvih iskustava medijacije putem

video poziva i primjene medijatorskih tehnika putem telefona, npr. medijator je telefonom ocu koji se nalazi u zatvoru predložio sporazum, poslao poštom Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi kojeg je otac potpisao i dostavio poštom natrag medijatoru. Također zanimljiv je bio primjer (i analiza medijatorskih postupaka) potpunog izostanka komunikacije sudionika uz visoku motiviranost za dogovorom. U tom su slučaju roditelji donijeli svatko svoj Plan zajedničke roditeljske skrbi, medijator ih na susretu usporedio, pitao ih jedno po jedno pitanje a sudionici su kimanjem glave dogovorili sporazum kojeg se drže.

Pitanja u svezi prvog susreta s medijatorom prevladavala su što se tiče same **provedbe medijacije**, kao npr. tko treba raditi predmedijaciju, kako osnaživati sudionike za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji, koliko mali spor je dovoljan za provedbu obiteljske medijacije, tko utvrđuje zakonske pretpostavke za pristupanje obiteljskoj medijaciji, procjena ravnoteže moći između sudionika u slučaju nasilja u obitelji - osobito iz dalje prošlosti, zatim trebaju li sudionici potpisivati Sporazum o uključivanju ili je dovoljna procedura Centra za socijalnu skrb odnosno Obiteljskog centra, što u slučaju dolaska samo jednog sudionika na prvi susret, itd. Postavilo se i stručno (ali i organizacijsko) pitanje odgovornosti sudionika za traženje medijacije nasuprot tome da medijator poziva i nudi uslugu i termin, kao i problem stalnog mijenjanja dogovorenih termina te značaj toga za procjenu pretpostavke spremnosti na suradnju. S tim u vezi je i pitanje odabira najboljeg trenutka ulaska u proces obiteljske medijacije (npr. sudionici su došli visoko motivirani za dogovor nakon tretmana u Poliklinici za zaštitu djeteta grada Zagreba, nakon što su spoznali koliko štete svom djetetu), zatim posljedica prebrzog prelaska iz predmedijacijskog susreta u proces medijacije (čime se smanjuju šanse za postizanje sporazuma zbog najčešće intenzivnih emocija i stresa uslijed razdvajanja) kao i posljedica odugovlačenja ulaska u medijaciju i rješavanja sporova po dijete (jer se širi broj spornih pitanja i sukobi povećavaju). Unutar pitanja o provedbi medijacije značajne su bile i teme koje se odnose na pridržavanje načela medijacije kao što su – što kada medijator smatra da sporazum nije održiv i da ga se sudionici neće pridržavati te može li predložiti sporazum i u kojim okolnostima.

Na supervizijskim susretima je raspravljano i o **posebnim okolnostima** pristupanja u medijaciju kao što su npr. dolazak odvjetnika umjesto oca koji ima zabranu približavanja i dovođenje djece na obiteljsku medijaciju (bez dogovora s medijatorom) odnosno u hodnik ispred ureda kako bi vidjeli drugog roditelja i on njih. Kada se radi o adolescentima koji odbijaju ostvarivanje osobnih odnosa s drugim roditeljem, pitanje je je li uopće opravdana medijacije između roditelja odnosno je li potrebna medijacija između drugog roditelja i mlade osobe uz normaliziranje i prihvaćanje razvojnih promjena, a osobito ako izostaju druga konkretna sporna pitanja, kao što je ovdje bio slučaj.

Mnogim je supervizantima bilo važno steći neposredno iskustvo supervizijskog rada jer je dosadašnje iskustvo bilo skromno te su zapravo stekli i **kompetencije za sudjelovanje u superviziji**. Važan edukativni dio odnosi se na to kako prepoznati poteškoću u medijatorskoj praksi i definirati iz toga supervizijsko pitanje, zatim kako jasno i cjelovito prikazati slučaj, kako sagledati slučaj iz više perspektiva, čuti iskustva i mišljenje drugih supervizanata te odlučiti o daljnjim postupcima temeljem supervizijskog rada u fokusu. Vrlo često sadržaj rada se odnosio ponovo na prepoznavanje razlike što bi medijator učinio radeći na svom uobičajenom radnom mjestu u sustavu socijalne skrbi a što iz uloge medijatora, a u ovom supervizijskom kontekstu bilo je potrebno razgraničenje kada i zbog kojih radnih uloga se nastoji unaprijediti razumijevanje nekog slučaja i profesionalna intervencija.

4.1.3. ORGANIZACIJSKE TEŠKOĆE PROVEDBE OBITELJSKE MEDIJACIJE

Puno češće od očekivanog, medijatori su postavljali pitanja koja su se odnosila na organizaciju provedbe obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi, a koje su utjecale kako na medijaciju tako i na ovo supervizijsko iskustvo. Kao prvo, radilo se o nejasnoćama **upućivanja u obiteljsku medijaciju**, kao npr. tko i kako treba to raditi, zatim treba li na prvi sastanak s medijatorom uputiti sve osobe koje nisu sastavile Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi ili postigle sporazum o sporovima u svezi djece, neovisno o pretpostavkama. Posebno su analizirane situacije (u kontekstu timskog rada

i odnosa u organizaciji) demotiviranja sudionika za sudjelovanje u obiteljskoj medijaciji tijekom obveznog savjetovanja (npr. „*Bolje vam je da idete na sud pa ste sigurni.*“) te korištenje vještina persuazije, a ponekad i medijatorskih i pregovaračkih tehnika, za postizanje dogovora u postupku obveznog savjetovanja. Zatim postavljena su i pitanja teritorijalne nadležnosti, medijatorovog pozivanja na obiteljsku medijaciju ili čekanja da korisnici sami zatraže uslugu, kao i tko potpisuje izvještaj o obustavi postupka (medijator ili ravnatelj ustanove), itd.

Osim o samom postupku medijacije, za medijatore su bila važna i pitanja koja se odnose na **zakonodavni okvir i propise** koji uređuju ovo područje, a u pogledu uvjeta i opsega rada i potrebnih edukativnih kvalifikacija. Postoje i određene nejasnoće u pogledu uloge Centra za posebno skrbništvo te pojedinih situacija kada je sud tražio da se stručnjaci Centra za socijalnu skrb izjasne je li Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi koji je dogovoren u obiteljskoj medijaciji u interesu djeteta, što ukazuje na nerazlikovanje postupaka parničnog i izvanparničnog postupka, ali i velikih razlika u sudskoj praksi o tome koji su Planovi o zajedničkoj roditeljskoj skrbi prihvatljivi i sud ih odobrava, a koji nisu i zašto.

Iako se može smatrati dijelom i pojedinačnim supervizijskim pitanjem, s obzirom na okolnosti i učestalost, ipak se čini da je zasebna organizacijska tema **doživljaj nerazumijevanja** koji medijatori imaju od strane nadređenih osoba o načinu provedbe i zahtjevnosti obiteljske medijacije, potrebi za pripremom, ali i podrškom nakon izazovnih medijacijskih susreta te realnim mogućnostima provedbe jednog do dva medijacijska susreta dnevno.

4.1.4. SPECIFIČNOSTI TEMA I PITANJA DRUGOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA

U odnosu na sva tri prikazana područja tema i pitanja koja su bila postavljena i analizirana u razdoblju provedbe prve edukativne supervizije tijekom 2016. i 2017. godine, u drugom supervizijskom valu (2018. i 2019. godine) došlo je do određenih promjena.

Što se tiče **pojedinačnih supervizijskih pitanja** u ovom drugom valu posebno su se isticale teme koje su se odnosile na, u pravilu, smanjenje stresa i veću opuštenost u novoj radnoj ulozi, osobito za one medijatore koji su proveli veći broj medijacija. Zanimljiva tema bila je pojava nestrpljivosti u radu, s obzirom da je veće medijatorsko iskustvo donijelo i potrebu za bržim procesom medijacije. Zbog tragičnih događaja tijekom 2019. godine i njihovog utjecaja na medijaciju i „proganjanje“ stručnjaka socijalne skrbi od strane medija i korisnika, i na supervizijama se višekratno radilo na doživljajima izražene zabrinutosti i straha od agresivnih sudionika medijacije, ali i drugih korisnika. Posebna tema bila je promocija i zagovaranje odnosno „borba“ za medijaciju kod kolega stručnjaka, ali i kod korisnika (umjesto da se sudionici trude doći do medijatora) a koja je često doživljavana uzaludnom jer ne postoji šira podrška u sustavu. Nekim je medijatorima bilo vrlo značajno pažljivo se i na miru pripremiti za medijaciju, a zatim i naknadno otpustiti napetosti poslije postupka, kao i metode kojima se nastoji postići koncentracija i prevenirati sagorijevanje na ovom poslu, pa je tako u ovom ciklusu veća pozornost posvećena brizi medijatora za vlastitu dobrobit. Zbog nemogućnosti osiguravanja načela neutralnosti, po prvi put se pojavljivalo prepuštanje slučaja drugom medijatoru.

U odnosu na **stručna i edukativna pitanja** u drugom valu edukativne supervizije također je došlo do novih tema i sadržaji rada. Što se tiče same medijatorove uloge, smanjila su se njihova očekivanja vezana uz postizanje sporazuma kao mjerila uspješno provedenog postupka. U odnosu na upotrebu konkretnih vještina i intervencija naglašena je upotreba i kompleksnost pregovaranja kao temeljnog procesa i važnost etapnih ciljeva. Posebno izazovnim pokazalo se održavanje razgraničenja između medijacijskih faza prema strukturiranom modelu medijacije, osobito faze priče i faze rješavanja problema (kao dio već spomenutog brzanja i vremenskog ograničenja). Iako je u ovom ciklusu uočena veća jasnoća oko procjene pretpostavki, ipak su se javile teškoće u specifičnim slučajevima kao što je npr. (ne)kompetentnost sudionika zbog skromnih intelektualnih mogućnosti ili pitanje (ne)upućivanja sudionika u situaciji kada je osoba završila osnovnu školu po posebnom programu, a posljedično i specifičnosti provedbe medijacije s aspekta ravnoteže moći u takvim situacijama. U odnosu na specifične oblike medijacije kao tema supervizijskog rada bila su obilježja izmjenične (eng. shuttle) medijacije. Dobar primjer prilagodbe i

međusobne suradnje predstavlja iskustvo kada je prvi susret s jednim roditeljem i prijedlog Plana o zajedničkoj roditeljskoj skrbi provela i sastavila jedna medijatorica a zatim je drugi roditelj, koji stanuje u udaljenoj županiji, uz pomoć obiteljske medijatorice iz drugog Obiteljskog centra također prisustovao prvom susretu te je postignut Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi bez njihovog izravnog susreta (zbog financijske i fizičke nemogućnosti zajedničkog medijacijskog susreta). Kao zaseban oblik medijacije (sadržajno gledano) medijatori su u drugom supervizijskom ciklusu sve češće u fokus supervizije stavljali pitanja i izazove rješavanja imovinskih pitanja. Kod provedbe medijacije sada su se pojavila i stručna pitanja koja su se odnosila na pravo sudionika da biraju svog medijatora u odnosu na slučajan odabir ili prema mjesnoj nadležnosti, koristi i načini postizanja i potpisivanja sporazuma o uključivanju u medijaciju i iskustva rada u komedijaciji (medijator i medijatorica). Pitanja procjene pretpostavki i pravog trenutka i nadalje su bila prisutna ali se mijenja njihov sadržaj, tako je u drugom ciklusu važno bilo analizirati kako provoditi medijaciju kada su pretpostavke zapravo različitog stupnja kod svakog sudionika (a ne samo postoje li ili ne), kao npr. kada nespremnost na aktivno sudjelovanje nije odraz konfliktnosti već želje za pomirenjem ili različite faze razdvajanja u kojoj jedan partner, tzv. „ostajući“ kasni emotivno i praktično za „odlazećim“ partnerom. Pojavile su se i neke posebne okolnosti kao što su provedba medijacije uz prevoditelja za strani jezik te prevoditelja za znakovni jezik, zatim dolazak skrbnika na medijaciju zajedno s osobom koja je pod skrbništvom a u procesu je razvoda. Kada se promotre kompetencije medijatora u ovom je supervizijskom ciklusu iskazana ukupno bitno veća usmjerenost na konkretne slučajeve medijacije iz svakodnevne prakse (donošenje sadržaja u „fokus“ supervizije) a manje na medijatorove korake, vještine i intervencije. Također, s obzirom da su neki sudionici u isto vrijeme bili i supervizanti u grupama methodske supervizije u području zaštite dobrobiti djece, i ovdje je postavljano pitanje razlike između methodske i edukativne supervizije.

Iskustvo provedbe **supervizije u drugom ciklusu pokazalo je i nove organizacijske izazove** a koji su odraz ne samo promjena u sustavu socijalne skrbi već i u širem društvu. U pogledu upućivanja u obiteljsku medijaciju posebna i učestala tema bilo je ne primanje poziva za medijaciju zbog odlaska u inozemstvo i provedba medijacije u

međunarodnim obiteljskim sporovima uz pitanja nadležnosti, medijatorskih kompetencija za međunarodnu obiteljsku medijaciju, itd. Sve češće problemi siromaštva odnosno financijska nemogućnost dolaska sudionika na medijaciju pokazali su se kao prepreka održavanju medijacijskog susreta te je bilo potrebno pronaći način za dostupnost ove usluge na različite načine (npr. dolazak medijatora službenim automobilom u manju sredinu u jednom slučaju odnosno jednokratna novčana naknada za troškove puta sudionicima medijacije u drugom slučaju). S obzirom na organizacijske postavke, pokazalo se da postoje značajne razlike u pristupu radu u različitim Obiteljskim centrima, npr. jednokratno ili višekratno slanje poziva za obiteljsku medijaciju ili pak prilikom procjene značaja nasilja za ulazak u medijaciju - od prepuštanja provjere zakonskih pretpostavki provoditeljima obveznog savjetovanja do detaljne medijatorske primjene stručnih smjernica i alata procjene. Supervizijski rad u drugom ciklusu pokazao je također da kvaliteta medijacije koja se provodi u Obiteljskim centrima u bitnome ovisi i o osobama koje su prethodno provodile obvezno savjetovanje u Centru za socijalnu skrb odnosno je li priprema bila dobra i poticajna ili je izostala. Pojavili su se i primjeri svojevrsnog „zastrašivanja“ roditelja u postupku obveznog savjetovanja kako se moraju odmah sada i ovdje dogovoriti, inače će morati na prvi susret s medijatorom. Što se tiče zakonodavnog okvira i propisa medijatori su postavljali pitanja kao npr. kako odrediti tko je aktivno sudjelovao a tko nije (za izvješće o sudjelovanju), jesu li dužni osobno pisati Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi ili drugi sporazum ili je to pak odgovornost sudionika, trebaju li takve sporazume čuvati u arhivi, osobito jer sudionici ne moraju nužno za isti Plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi ili Sporazum tražiti potvrdu od suda odnosno mogu ga i naknadno mijenjati ako žele te izmijenjenog dostaviti sudu. Čini se da se i doživljaj nerazumijevanja nastavio i u protekle dvije godine, što je u supervizijskom sadržaju bilo vidljivo kroz poteškoće u odnosima s kolegama i nadređenima. Niz je primjera pritisaka na medijatore da o sadržaju postignutog sporazuma ili ponašanju sudionika medijacije izvještavaju svoje kolege i nadređene osobe, a čime se izravno može prekršiti kako zakonske odredbe tako i stručnost i etičnost postupaka u pogledu osiguravanja temeljnog načela povjerljivosti. Do problema s drugim kolegama dolazilo je i uslijed preklapanja profesionalnih uloga u manjim sredinama, kada medijatori s istim korisnicima rade u više programa, bilo u tom trenutku ili prethodno.

U organizacijskom smislu pojavila su se i iskustva kompetitivnosti umjesto suradnje različitih Centara za socijalnu skrb, ali i između Centra za socijalnu skrb i Obiteljskog centra u istoj županiji. Dolazilo je do poteškoća u svezi dobivanja odobrenja od nadležnih osoba za provedbu medijacije (npr. u pojedinim odjelima) pa čak i do potpunog onemogućavanja provedbe kroz zabranu ili izostanak mjesta provedbe medijacije (npr. ako nadležne osobe smatraju se da se ne može provoditi u Centru za socijalnu skrb, već samo u Obiteljskom centru).

Ukupno gledano, iako su se neke teme i sadržaji dijelom ponavljali, ipak je i u sadržajnom smislu vidljivo kroz drugi supervizijski ciklus da je nastavljen proces razvoja obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi, kao i pozitivne promjene u stjecanju medijatorskih kompetencija.

4.2. EVALUACIJSKE ANKETE PROVEDENE TIJEKOM I NAKON PROVEDBE SUPERVIZIJSKIH CIKLUSA

U ovom će dijelu biti prikazani najprije rezultati evaluacije koja je provedena u sklopu edukativne supervizije održane 2016. i 2017. godine i to nakon petog supervizijskog susreta koji je trebao biti zadnji, ali kako je omogućen nastavak rada, tako je nakon osmog susreta napravljena još jedna završna evaluacija. Zatim će biti prikazana kratka evaluacija koja je provedena nakon drugog ciklusa supervizije obiteljskih medijatora, a koja se održala tijekom 2018. i 2019. godine. Evaluacijske ankete korištene u prvom ciklusu kreirale su same supervizorice, dok je evaluacijski upitnik u drugom ciklusu kreiralo i zatražilo da se primjeni nadležno Ministarstvo. Navedene su ankete obrađene jednostavnom deskriptivnom statistikom.

4.2.1 REZULTATI EVALUACIJSKE ANKETE NAKON PETOG SUSRETA PRVOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA

Evaluacija je napravljena temeljem pripremljenog upitnika koji se nalazi u Prilogu 3. Ovdje su analizirani svi podaci zajedno za sve grupe i sudionike, a kvalitativni podaci sažeto su prikazani. Evaluacijski upitnik je ispunilo 28 supervizanata (od njih 31) odnosno svi koji su bili prisutni na petom susretu.

Kao što je vidljivo iz tablice 2., supervizanti su ocijenili sva navedena obilježja provedenih supervizija ukupno visokim prosječnim ocjenama. Najzadovoljniji su podrškom i razumijevanjem supervizora, atmosferom povjerenja i uzajamnosti te iskrenošću i otvorenošću članova. Iako i dalje vrlo dobrim, valja naglasiti da je najmanja prosječna ocjena dana za jasan i dosljedno provođen dogovor o načinu rada. Nekoliko je mogućih razloga tome. Kao prvo samim supervizoricama je, iako imaju prethodno iskustvo supervizije unutar edukativnog procesa (u okviru poslijediplomske i diplomske nastave sa studentima), ovo bilo prvo iskustvo edukativne supervizije sa stručnjacima u praksi, a koji pritom imaju različite prethodne edukacije kao i prethodna supervizijska iskustva. Drugo, način rada bio je različit ovisno ne samo o individualnom supervizijskom stilu, nego i temeljem toga je su li i koliko supervizijskog sadržaja donijeli sami supervizanti, a koliko je korišten pisani edukativni materijal. No, na svakom susretu dio pitanja i problema odnosio se na organizacijska i proceduralna pitanja u svezi razlika u provedbi obiteljske medijacije u pojedinim ustanovama, a ne na supervizijske i edukativne teme o medijaciji, te je u nekim supervizijskim susretima to prevladavalo nad sadržajem koji se odnosi na medijacijske teme, što nije odgovaralo nekim supervizantima.

Tablica 2. Prosječna vrijednost obilježja u supervizijskim grupama (N=28, odgovori od 1-vrlo malo do 5-izrazito)

Obilježja prisutna u supervizijskoj grupi	M	SD
1. Supervizijski rad na konkretnim slučajevima	4,64	0,55
2. Dovoljno vremena za rad na pojedinim slučajevima	4,53	0,57
3. Jasan i dosljedno provođen dogovor o načinu rada	4,25	0,70
4. Atmosfera povjerenja i uzajamnosti	4,85	0,35
5. Iskrenost i otvorenost članova	4,85	0,35
6. Podrška i razumijevanje supervizora	4,92	0,26

7. Edukativne teme i materijali	4,55	0,56
---------------------------------	------	------

Slijedi analiza sadržaja odgovora supervizanata na otvorena pitanja u evaluacijskom upitniku, ponajprije o znanjima, vještinama i vrednotama koje su usvojili tijekom sudjelovanja u supervizijskoj grupi.

Pokazalo se da supervizanti osobno i profesionalno najvažnijim **znanjima** navode sljedeće sadržaje: razjašnjavanje uloge medijatora u odnosu na ulogu savjetnika, nošenje s otporima koje pokazuju sudionici medijacije, rad sa zastojećima, pravna pitanja i konkretne informacije o pristupu sudu, proceduralna pitanja, praktični primjeri (izrada letka za sudionike koji olakšava njihovo informiranje o medijaciji), odvjetnici i obiteljska medijacija, uključivanje djece u medijaciju, predmedijacijski susret, odvojeni susreti (kada, kako, zašto), znanje o medijaciji u pitanjima imovine, znanja o postupku i procesu medijacije, organizacijski okvir, medijacija kada roditelji nisu u istoj državi, važnost strukturiranog procesa medijacije, moć medijatora, pojašnjavanje pretpostavki i razumijevanje ponašanja osoba u medijaciji na određeni način (npr. „čuvanje obraza“, opravdavanje postupaka).

Što se tiče **vještina**, supervizija je pridonijela razvijanju komunikacijskih vještina u medijaciji, vještine vođenja procesa i same tehnike rada, vještine održavanja neutralnosti u delikatnim situacijama, vještine slušanja, vještine psihoedukacije korisnika, lakšem nošenju s teškim korisnicima, pisanju izvješća, usmjeravanja i vođenja razgovora, usmjerenosti na praćenje procesa, osnaživanju sudionika i pozicioniranju sebe kao medijatora u svom radnom okruženju.

U odnosu na **vrednote** najmanje je jasnih odgovora no može se u širem smislu smatrati da su supervizanti stekli: otvorenost, iskrenost, uvažavanje, strpljenje, prihvaćanje različitosti (stavova, mišljenja i uvjerenja), podršku, uvažavanje, neutralnost, staloženost i spoznali važnost jezika u medijaciji te etičnog postupanja.

Unutar ovog pitanja, supervizanti su naveli i neke aspekte koji se mogu smatrati dodatnom **dobiti od supervizije** kao što su: povjerenje u grupu i supervizora te sigurnost u radu, razmjena iskustava, potvrda o dobrim medijatorskim postupcima kroz praktične primjere, rad na konkretnim slučajevima, uvid u rad preostalih kolega

uz preispitivanje svog rada, pisani edukativni materijali kao pomoć u radu, samopouzdanje, otvorenost za više perspektiva, podrška grupe, propitivanje temeljnih vrijednosti, osjećaj veće sigurnosti i mogućnost iznošenja svojih gledišta.

Na pitanje o **načinima unapređivanja rada u supervizijskim grupama u odnosu na ono što im nije odgovaralo** mnogi su supervizanti odgovorili u superlativima te da im je sve odgovaralo, dok su neki drugi napisali konkretne prijedloge. Prijedlozi koji se odnose na same supervizante su da su trebali bolje pripremiti slučaj za superviziju (sažetije ili po predlošku) te da je potrebna veća uključenost svih članova (s obzirom da je su neki bili aktivni a drugi vrlo pasivni). Prijedlozi u odnosu na supervizora i njegov način rada su da se izbjegne korištenje kreativnih tehnika u supervizijskom radu te da je ponekad potrebna jasnija struktura (više supervizanata to naglašava) a važno im je i ne dozvoljavati upadanja u riječ, onemogućiti isticanje uvijek istih supervizanata koji sebe stavljaju u prvi plan, omogućiti više vremena za rad u fokusu odnosno smanjiti disperziju tema. Opći prijedlozi odnose se na potrebu za supervizijskim radom kroz dulji period odnosno kontinuirano te ubuduće sastaviti supervizijske grupe na način da budu heterogeni prema medijacijskom iskustvu. Poželjno je i trajanje susreta produžiti za još jedan sat (dakle na 6 sati) odnosno ukupno više vremena (ili veći broj susreta) ali i omogućiti rad na udobnijim stolicama, dok neki sudionici predlažu korištenje još više pisanih edukativnih materijala. Pohvale supervizanata odnosile su se na prikladno omogućavanje da svaki član izrazi svoj problem, dilemu i da o njoj svi ravnopravno raspravljaju i aktivno sudjeluju te rad na konkretnim primjerima iz prakse.

Nadalje, supervizanti su davali i **prijedloge supervizorima u svezi budućih supervizijskih grupa medijatora**. Posebno se ističe vrijednost i prijedlog razmjenjivanja konkretnih medijacijskih slučajeva (rad u fokusu) ali i detaljne prorade pisanih edukativnih materijala i sadržaja. Svi naglašavaju kako je medijatorima nužno osigurati što češću superviziju, a posebno na početku praktičnog rada. Zanimljivo je i naglašavanje ujednačavanja rada na pojedinom slučaju s općim raspravama i temama od značaja za sve medijatore odnosno utvrđivanje zajedničkih nazivnika pojedinih problema kako bi se obuhvatilo više nejasnoća. Supervizanti traže nadalje i preporuku za literaturu kao i tematske supervizije s ciljanim prethodnim zadacima, npr. pisanim

materijalima ili pitanjima u svezi neke teme a koja trebaju osmisлити prije dolaska na superviziju. Predlaže se grupiranje supervizanata s približno istim medijacijskim iskustvom, ali i više vježbanja u praktičnim pitanjima kroz igranje uloga. U organizacijskom smislu postoje prijedlozi o duljem broju sati te o radu u dva bloka s većom pauzom, kao i o ciklusu od 10-12 supervizijskih susreta. Nekoliko je prijedloga u svezi korištenja metoda opuštanja i meditacije na supervizijskim susretima.

U dijelu koji se odnosi na **prijedloge i komentare o medijaciji i superviziji u sustavu socijalne skrbi** pokazalo se da sudionici smatraju da su i medijacija i supervizija potrebni i značajni u socijalnoj skrbi te da je edukativna supervizija velika pomoć u radu medijatora radi usvajanja novih znanja i vještina, razmjene iskustava i međusobnog osnaživanja, s obzirom da se radi o novoj usluzi i novim profesionalnim ulogama. Pohvale se odnose na odlično vođenje supervizije (dinamično, interaktivno, edukativno, iznimno korisno), a da bi medijacija zaživjela i bila kvalitetna unutar socijalne skrbi supervizanti misle da su nužne supervizije. Prijedlozi idu i u smjeru potrebe za informiranjem i edukacijom, kako drugih stručnjaka socijalne skrbi i pravosuđa, tako i šire lokalne zajednice o postupku obiteljske medijacije te o mogućnostima da se primjenjuje u svim obiteljskim sukobima, a ne samo u svezi razvoda i razdvojenog roditeljstva. Neki smatraju da je potrebna edukacija i promidžba i u nadležnom ministarstvu i u medijima.

Što se tiče **potrebe za nastavkom sudjelovanja u edukativnoj superviziji**, redovnu potrebu je iskazalo 25 supervizanata, dok je ostala tri supervizanta zainteresirano za sudjelovanje povremeno ili po potrebi. U odnosu na poželjan broj susreta što se tiče redovite supervizije prijedlozi kreću od 3 – 12 puta godišnje, ali najčešće se predlaže redovita supervizija koja se sastoji od 4 - 6 susreta godišnje.

Stoga je u zaključku izvještaja nadležnom Ministarstvu naglašeno da je provođenje edukativne supervizije sa stručnjacima socijalne skrbi koji provode medijaciju roditeljskih sporova potaknulo više i kvalitetnije medijacijske susrete te pridonijelo razvoju njihovih kompetencija. S obzirom na vrlo pozitivna iskustva kako supervizanata tako i supervizora s provedbom ove edukativne supervizije, iskazanom pismenom i usmenom evaluacijom i upitima o nastavku rada te dobrom grupnom dinamikom, razvojem i razmjenom odgovora na niz praktičnih i organizacijskih

izazova predložen je, a naknadno i omogućen, nastavak ovog oblika rada i to kroz naredna tri supervizijska susreta, prema istoj dinamici i trajanju (svakih 6 tjedana po 5 sati).

4.2.2. REZULTATI EVALUACIJSKE ANKETE NAKON OSMOG SUSRETA PRVOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA

U nastavku slijede rezultati evaluacije koja je provedena nakon tri dodatna susreta edukativne supervizije, a odnosila se na ukupno svih 8 susreta te predstavlja završnu evaluaciju prvog supervizijskog ciklusa. Kako se naravno neki aspekti i prijedlozi ponavljaju iz evaluacije nakon petog susreta, oni se ovdje ne navode. Analizirani su svi podaci zajedno za sve grupe i sudionike, a kvalitativni podaci prikazani su sažeto. Evaluacijski upitnik je ispunilo 25 (od 31) supervizanata. Evaluacija je učinjena temeljem ankete u Prilogu 4.

Odgovori supervizanata (tablica 3.) pokazuju da su svi aspekti supervizijskog rada izvođeni vrlo često, a najviše korištenje komunikacijskih vještina, povezivanje praktičnog i teorijskog iskustva te kreativno i fleksibilno postupanje u neočekivanim slučajevima. Evidentno je zadovoljstvo supervizanata jer bi svi preporučili svog supervizora drugim obiteljskim medijatorima.

Tablica 3. Procjena rada supervizora u prvom supervizijskom ciklusu (N=25, raspon odgovora: raspon odgovora od 1-uopće ne, do 5-vrlo često)

	M	SD
Supervizor mi je pomagao raščlaniti stvari koje me brinu, omogućujući mi da ih sagledam jednu po jednu.	4,72	0,54
Supervizor je stvarao okruženje u kojem sam se osjećao/osjećala slobodnim/slobodnom da govorim o svojim poteškoćama i svojim uspjesima.	4,80	0,50

Supervizor me ohrabrivao da istražujem svoje slabosti i svoje jake strane.	4,64	0,56
Moj supervizor je efikasno koristio supervizijske sastanke.	4,64	0,48
Moj supervizor je efikasno koristio komunikacijske vještine.	4,96	0,20
Supervizor je imao sposobnost procijeniti situaciju i dati preciznu povratnu informaciju.	4,76	0,43
Supervizor je nastojao omogućiti stjecanje različitih iskustava.	4,80	0,40
Supervizor je imao sposobnost povezivanja praktičnog iskustva s teorijskim sadržajem.	4,84	0,34
Supervizor je imao sposobnost postupiti kreativno i fleksibilno u neočekivanim slučajevima.	4,84	0,37

U odgovorima na otvoreno pitanje tj. poziv da napišu **poruku svom supervizoru** navode se poruke zadovoljstva u tri smjera:

- u svezi vođenja supervizijskog procesa (npr. *Izvršno, profesionalno odrađen posao, ali sa puno topline...da i dalje vodi superviziju na način na koji je to radila i do sada... osjećala sam se zaštićenom i slobodnom za razmišljanja*)
- u svezi osobnih karakteristika supervizora (Npr. ... *Hvala vam na otvorenosti i entuzijazmu...Ostanite ovakvi kakvi jeste... Sviđa mi se vaša energija, dinamika i direktnost... kao i uvijek uživala sam u našim druženjima, naučila puno i nadam se za će biti još prilike za još susreta supervizijskih...vaše iskustvo i znanje prenosite na razumljiv način što olakšava praćenje i sudjelovanje u supervizijskim susretima...Osjećala sam se slobodno i osnaženo nakon svakog susreta, dobro ste povezali sve članove grupe i potaknuli ih na istraživanje problema*)

- ali i same grupe (npr. *Doima mi se da smo dobra grupa koja možemo napredovati...Povezivanje sadržaja iz prakse s teorijom i istraživanjima kao i do sada i to svih članova*).

Poruke osim zadovoljstva donose i preporuku za boljom strukturom (npr. *Jasnije razgraničavanje i strukturiranje susreta jer nekad akutne situacije nisu dobile dovoljno prostora i vremena...da se više pažnje obrati na strukturiranost susreta...kako se grupa razvija, razvija se i supervizor...*)

Što se tiče **zainteresiranosti za buduće sudjelovanje** u superviziji medijatorskog rada u sljedećoj godini svi supervizanti iskazali su da su zainteresirani za daljnje sudjelovanje, pri čemu većina iskazuje da im je godišnje potrebno 6 odnosno 8 susreta, dok je za petero sudionika poželjno čak 10 – 12 susreta godišnje.

U pogledu **vještina** koje su sudionici stekli kroz iskustvo supervizije navode se sljedeći, vrlo različiti, odgovori. Neki su više općeniti te su supervizanti zadovoljni jer su naučili npr. *kako već postojeće vještine primijeniti u OM, pisanje plana, jasnije prepoznavanje situacija, vještine samokontrole, strukturiranje procesa medijacije, upravljanje sukobom, razvijati dosadašnje vještine, sigurnost u sebe i poduzimanje vlastitih akcija, manji strah od pogrešaka, smirenost, strpljivost*. Što se tiče pojedinih vještina najčešće se navode komunikacijske vještine i vještine pregovaranja generalno, a pojedinačno se navode i vještina slušanja, parafraziranje i reflektiranje, korištenje metafora, preoblikovanje, korištenje *time-outa*, prihvaćanje različitosti i normaliziranje. Specifične medijatorske vještine koje se nadalje navode su istraživanje opcija i testiranje izvedivosti, upravljanje (ne)ravnotežom moći strana u procesu, postavljanje prikladnih pitanja, zaustavljanje opširnih priča, nošenje sa zastojećima i intenzivnim osjećajima, provjera pretpostavki za medijaciju, suradnja s "teškim klijentima", pažljiva upotreba riječi, praćenje neverbalne komunikacije i ponašanja sudionika te završavanje procesa uz ostavljanje vrata otvorenih za povratak.

Upitani o **vrijednostima** koje su stečene odnosno utvrđene kroz iskustvo supervizije supervizanti navode promjenu u doživljaju obiteljske medijacije kao postupka koji osnažuje i medijatora i sudionike te u kojem svi prisutni napreduju u razumijevanju sukoba (npr. *značaj podrške osobama i odnosu u krizi*). Sličan je doživljaj osnaživanja

i kroz iskustvo supervizije (npr. *Osjećala sam se osnaženo...dobila sam povratnu informaciju i kako se u pojedinim situacijama sa svim nositi...pomogla su mi i tuđa iskustva*) a vrednuje se kao pozitivna vrijednost i uvid u različita iskustva te spoznaje o sebi kao medijatoru (npr. *Izgradnja identiteta medijatora – kroz osobni stil, poštivanje etičkih načela pomagača i načela medijacije – važnost propisa, druženje sa kolegama, dijeljenje iskustava, razumijevanje drugih, podrška grupe, otvorenost za kombiniranje novih prijedloga*) ali i kroz osobni razvoj i obilježja (npr. *osvještavanje osobnih minusa odnosno nekih kočnica, prihvaćanje sebe onakvom kakva jesam, dosljednost, upornost, veće razumijevanje, strpljenje, požrtvornost, nepristranost*).

Vrlo često su pod najvažnije stečene vrijednosti navođene doslovno riječi tolerancija i uvažavanje, ali i posredno se može uočiti promjena u smjeru veće otvorenosti (npr. *odnos prema samoj sebi i odnos prema drugima s više poštovanja i uvažavanja, prihvaćanje i uvažavanje drugih, pravo na samoodređenje, tolerancija na različite pristupe, uvažavanje osobnog prostora svake od strana u procesu, važnost za uvažavanje razlika i različitosti kod klijenata, njihove vrijednosti mogu se razlikovati od mojih i to je ok, snaga klijenata odnosno ravnopravnog dostojanstva*).

Upitani da navedu **znanja** koja su stekli kroz iskustvo supervizije, supervizanti najviše navode znanja o vođenju procesa medijacije (npr. *struktura i tijek, pravila, komunikacijske tehnike, da ne treba brzati s postupkom, praćenje neverbalne komunikacije, parafraziranje i preoblikovanje, kvalitetno provođenje predmedijacijskog susreta reflektiranje*) i o različitim područjima obiteljske medijacije (npr. *medijacija o pitanjima imovine, medijacija i problem uzdržavanja, međunarodna medijacija, djeca u medijaciji, nasilje u partnerskim odnosima, uloga odvjetnika, zastoji u radu*). Uz to spominje se i razumijevanje zakonskog okvira, teorijska znanja, primjerena upotreba vještine savjetovanja te organizacijske i tehničke razlike provedbe obiteljske medijacije u pojedinim Centrima za socijalnu skrb i Obiteljskim centrima.

U pogledu **osobne uključenosti u rad** supervizanti su sami sebe procijenili vrlo visokom prosječnom ocjenom od 4,32 (u rasponu od 1 – neuključen do 5 – vrlo uključen) opisujući sebe na način da navode svoja osobna obilježja zbog kojih su takvi (npr. *otvorena, razložna, komunikativna, osjećala se prihvaćenom*) a zatim navode

aktivnosti koje ih čine uključenima (npr. *nisam izostajala, postavljam pitanja, razgovaram o rješenjima, bila sam uključena u rješavanje datih situacija koje su se pojavljivale u medijaciji, pripremala sam se za dolazak, aktivno sam sudjelovala i iznosila poteškoće s kojima se suočavam, komentirala, iznosila svoja razmišljanja spremna svoja osobna iskustva podijeliti s grupom*). Nadalje neki supervizanti su se izjasnili i o različitom stupnju i razlozima (ne)uključenosti npr. *nisam bila spremna osobno govoriti o konkretnim teškoćama, ovisno o obiteljskoj medijaciji koju sam u tom trenu radila, ovisi o kontinuitetu i čestini medijacija s kojima radim, u skladu s potrebom, mislim da sam trebala više govoriti o konkretnim slučajevima, ponekad sam se osjećala nesigurno kod iznošenja prezentiranja rada na slučajevima, zbog određenih neznanja iz obiteljske medijacije, zbog bolesti sam izostala s pojedinog susreta*.

Upitani o **preprekama ili problemima** koji su ih ometali tijekom supervizije većina sudionika navodi da nije bilo teškoća. Tek poneki supervizanti navode individualne prepreke kao što su pitanje prijevoza i noćenja (za putnike), izostanak podrške ravnatelja odnosno problematiziranje izdavanja naloga za službeni put, nedostatak ili mali broj provedenih medijacija u početku provođenja edukativne supervizije i nedostatak vremena za rad na konkretnom slučaju.

Što se tiče **preporuka za poboljšanje** supervizije obiteljske medijacije supervizanti umjesto njih zapravo navode niz pohvala (npr. *Bilo mi je svaki put korisno i dobro sam se osjećala nakon supervizija, ne bih mijenjala strukturu i način vođenja supervizije, supervizija mi se dogodila (omogućila) baš u pravo vrijeme kada sam počela graditi svoja iskustva - hvala na tome...mislim da je dobro osmišljena*). Iz nekih se navedenih komentara mogu prepoznati preporuke u smislu kontinuirane organizacije supervizije s kraćim susretima (npr. *osigurati kontinuitet, najmanje 4 - 6 susreta, ostalo ne bih mijenjala, kraći susret, permanentna supervizija, dostupna svima ukoliko ima dovoljno ovako dobrih supervizora iz obiteljske medijacije, važno je da se nastavi u grupama kako su formirane pa i jedna u tri mjeseca*). Također neke se preporuke odnose na sam način vođenja supervizije i samog supervizijskog procesa (npr. *U prvom krugu pitati ima li akutnih problema ili supervizijskih pitanja i kraća izlaganja u prvom krugu, koristiti kreativne tehnike, određivanje specifičnih tema susreta, više*

igranja uloga-učenje po modelu). Kako navodi jedna supervizantica – „Ukupno: uvesti je kao redovitu superviziju obiteljske medijacije jer je to jedina prilika da o svom medijacijskom radu i teškoćama ali i onim lijepim doživljajima podijeli se iskustvo i dodatno osnaži za daljnji rad.“

4.2.3. REZULTATI EVALUACIJSKE ANKETE NAKON DRUGOG SUPERVIZIJSKOG CIKLUSA

Drugi ciklus supervizije obiteljskih medijatora održao se tijekom 2018. i 2019. godine u okviru edukacije pod nazivom „Specifičnosti provedbe obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi“. Edukacija je uključivala 60 sati nastave (predavanja i vježbi) i 20 sati supervizije tijekom pet termina, u pravilu svakih 6-8 tjedana. Na edukaciji je sudjelovalo 19 sudionika, stručnjaka zaposlenih u Obiteljskim centrima i Centrima za socijalnu skrb, a koji su sudjelovali na prethodnim edukacijama iz obiteljske medijacije. Za njih je ova edukacija bila način stjecanja dodatnih kompetencija potrebnih za provedbu obiteljske medijacije kao socijalne usluge te način izjednačavanja kvalifikacija prema broju sati i sadržaju s onim obiteljskim medijatorima koji su kvalifikaciju stekli kroz poslijediplomski studij obiteljske medijacije. Stoga će ovdje sadržaj edukacije biti kratko prikazan.

Teme edukacije bile su:

- Suvremene teorije sukoba i rješavanja obiteljskih sporova kao podloga obiteljske medijacije
- Istraživanja sukoba vezana uz razvod braka i posljedica po djecu
- Obiteljska medijacija između adolescenata i roditelja
- Specifičnosti participacije adolescenata u medijaciji razvoda
- Prezentacija obiteljske medijacije i prezentacija medijatorskog rada
- Praćenje i dokumentiranje medijatorskog rada
- Etička načela, pitanja i izazovi u obiteljskoj medijaciji.
- Obiteljska medijacija u pitanjima starih i nemoćnih osoba
- Primjena medijacije u pitanjima zaštite djece i u obiteljima s djecom iz prijašnjih veza

- Modeli medijacije: facilitativni, strukturirani, evaluativni i kombinirani
- Suvremeni pristupi i modeli obiteljske medijacije: transformativni, terapijski, narativni i ekosistemski
- Pravni aspekti obiteljske medijacije: zakonski okvir i sudska praksa
- Emocionalno izazovne situacije i zastoji – prepoznavanje složenih emocionalnih stanja i emocionalna regulacija
- Nasilje u obiteljskim odnosima i obiteljska medijacija - empirijska i klinička istraživanja
- Procjene nasilja u obiteljskim odnosima u predmedijacijskom postupku
- Djeca i adolescentima u situacijama visokokonfliktnih razvoda
- Dosezi obiteljske medijacije u situacijama visokokonfliktnih razvoda.

Edukacija je završila na način da su polaznici izradili pisani rad u kojem su opisali i analizirali svoj medijatorski rad na jednom slučaju obiteljske medijacije te ga na završnom susretu javno prezentirali nakon čega je uslijedila rasprava uz povratnu informaciju o njihovom medijatorskom radu od strane drugih kolega i voditeljica. O tome kako prezentirati svoj rad, uočiti značajne točke primjene medijacijskih tehnika, prepoznavanju svog stila kao i mogućnosti za unapređivanje medijatorskog rada, sudionici su također stjecali iskustvo i znanje na supervizijama koje su se održavale tijekom ove edukacije. Polaznicima edukacije pojašnjeno je da je nužno potrebno provesti i donijeti „u fokus“ na superviziju barem dva medijatorska slučaja kako bi se aktivno sudjelovalo kroz refleksiju vlastitog medijatorskog rada i razvijale medijatorske kompetencije.

Supervizije su održane na način da su formirane 4 grupe koje su vodile iste licencirane supervizorice kao i u prvom ciklusu. Sudjelovalo je ukupno 36 supervizanata, jer se polaznicima edukacije priključilo još 17 obiteljskih medijatora-apsolvenata poslijediplomskog studija obiteljske medijacije ili specijalista obiteljske medijacije, a koji su također aktivno provodili medijacijsku praksu u sustavu socijalne skrbi. Kao i u prvom ciklusu, na taj se način nastojalo:

- a) racionalizirati financijske, organizacijske i stručne resurse kako bi se svima kojima je to potrebno istovremeno omogućila supervizija i daljnji razvoj kompetencija,
- b) povećati međusobno razumijevanje i suradnju među stručnjacima koji su svoje medijatorsko znanje i vještine stjecali kroz različite vrste edukacija
- c) omogućiti razmjenu iskustava i međusobno učenje među medijatorima koji svoju praksu provode širom Hrvatske.

Dakle, s obzirom da u superviziji nisu sudjelovali samo polaznici edukacije niti samo medijatori-početnici, a da se ovdje radilo prvenstveno o superviziranju metode rada - psihosocijalne intervencije obiteljske medijacije – ova je supervizija imenovana kao methodska supervizija, a koja se kao zaseban oblik supervizije počela razvijati u području zaštite dobrobiti djece (Ajduković, 2020.). Pitanje razgraničenja edukativne i methodske supervizije tek predstoji i ovaj rad može ilustrativno poslužiti i za razumijevanje razlika i specifičnosti ovih supervizijskih oblika.

Evaluacijski listovi koji su primjenjeni nakon provedbe ovog supervizijskog ciklusa inicijalno su pripremljeni od strane Ministarstva, ali su s obzirom na specifičnost supervizije prilagođeni od strane organizatora (Prilog 5.). Anketa je zbog završetka 2018. godine i izvještavanja Ministarstva za demografiju, obitelj, socijalnu politiku i mlade primjenjena nakon prvog i nakon petog, ujedno zadnjeg susreta (2019.). Rezultati nakon prvog susreta neće biti prikazani, no odgovori na otvorena pitanja dali su supervizorima vrijedne informacije u cilju prilagodbe rada. Ukupno je anketu ispunilo 30 supervizanta, s obzirom da nisu svi prisustvovali zadnjem susretu.

Rezultati evaluacije (Tablica 4.) pokazuju kako su u završnoj evaluaciji sudionici iskazali da su iznimno zadovoljni radom supervizora s obzirom da su ocijenjeni uglavnom s izvrsnim ocjenama uz pokoju ocjenu vrlo dobar, pa su i srednje vrijednosti zapravo gotovo maksimalne. U odnosu na tablicu 3. kada su također ocijenjeni jako dobro, ipak je očigledno da su i supervizori razvili svoje vještine superviziranja. Tablica 4. Procjena rada supervizora u drugom supervizijskom ciklusu (N=30, raspon od 1- nezadovoljavajuće do 5 - izvrsno)

	M	SD
Supervizor je pomogao raščlaniti stvari koje me brinu, omogućujući mi da ih sagledam jednu po jednu	5	0
Supervizor je stvarao okruženje u kojem sam se osjećao/osjećala slobodnim/slobodnom da govorim o svojim poteškoćama i svojim uspjesima.	5	0
Supervizor me ohrabrivao da istražujem svoje slabosti i svoje jake strane.	4,96	0,17
Moj supervizor je efikasno koristio supervizijske sastanke.	4,93	0,24
Moj supervizor je efikasno koristio komunikacijske vještine.	4,96	0,17
Supervizor je imao sposobnost procijeniti situaciju i dati preciznu povratnu informaciju.	4,96	0,17
Supervizor je imao sposobnost povezivanja praktičnog iskustva s teorijskim sadržajem.	4,96	0,17

Sudionici svih grupa iskazali su želju za nastavkom sudjelovanja u superviziji medijatorskog rada u sljedećoj godini odnosno svih 30 supervizanata koji su ispunili završnu anektu odgovorilo je potvrdno na pitanje o nastavku supervizije.

Iako su i u otvorenim pitanjima, odgovori dani za pojedinu grupu i supervizora, ovdje će biti prikazani svi zajedno, a bez ponavljanja istih ili sličnih navoda. Tako su se supervizantima svidjela sljedeća obilježja i iskustava, a koja se mogu grupirati na one koji se odnose na supervizijsku grupu i okruženje, na supervizora i stil rada te na sadržaj i proces vođenja supervizije. S obzirom da se neki odgovori preklapaju, ovo je razgraničenje samo ilustrativno kako bi se usmjerilo na značajne elemente pri planiranju i vođenju budućih edukativnih i metodskih supervizija.

Tako se u odnosu na **supervizijsku grupu i okruženje** navode sljedeća pozitivna obilježja, npr:

- *Razmjena iskustva između kolega, njihova empatija i davanje povratnih informacija*
- *Grupa je bila izvrsna, podržavajuća, zainteresirana, znala je slušati*
- *Dobar odnos u grupi, podržavajući da se može slobodno govoriti o problemima*
- *Okolnosti i uvjeti u kojima mogu osvijestiti dileme koje imam*
- *Uvažavanje svih članova grupe, podjednaka briga prema svima, dobra organizacija, jasnoća vođenja*
- *Toplo okruženje, sigurno, puno povjerenja, slobodno sam mogla reći svoja promišljanja*
- *Kako je koncipirana grupa, opušteno vođenje grupe no s jasnim pravilima*
- *Otvorenost grupe, osjećaj pripadanja i razumijevanje od strane grupe i supervizora; nije bilo kritiziranja i vrijeđanja*
- *Atmosfera u grupi, otvorenost, podrška i prije svega razumijevanje, usmjeravanje supervizora.*

U odnosu na **supervizora i stil rada** supervizanti su navodili zadovoljstvo sa sljedećim:

- *Uvidi u pitanja s kojima dolazimo i rad na njima, s punom angažiranošću i supervizorice i svih supervizanata*
- *Stručnost i kompetentnost supervizora*
- *Što je supervizorica mogla jasno razlučiti i strukturirano voditi grupu oko svih pitanja koja smo iznosili kao nama važna, a da pritom nitko nije bio zaknut za svoj dio*
- *Supervizorov stil, podržavajuća i topla atmosfera, fokusiranost*
- *Supervizorica je topla, puna razumijevanja, zna pogodit bit, kreativna i puna ideja*
- *Način kako supervizorica analizira i vodi slučajeve koje iznosimo.*

U odnosu na **sadržaj i proces vođenja supervizije** svidjelo im se:

- *Rad na slučajevima koji su konkretni, poučni i izuzetno korisni*
- *Način rada, primjeri koje su kolege donosile*
- *Razmjena iskustva, povezivanje*
- *Korištenje projektivne tehnike, pažljivo slušanje od strane supervizora, korisne instrukcije i stručno znanje*
- *Raščlanjivanje mog spornog pitanja, sagledavanje iz druge perspektive, dobivanje konkretnih savjeta kako olakšati si rad i riješiti konkretan problem u radu, na koji način kod više sudionika*
- *Iznalaženje novih mogućih rješenja, razmjena informacija i iskustava.*
- *Konkretna pomoć u problemskim situacijama*
- *Vrijeme za iznošenje svojih pitanja, primjeri iz prakse drugih članova supervizijske grupe*
- *Redovita supervizija nakon što smo odradili određen broj obiteljskih medijacija te tako učimo, možemo napredovati u radu*
- *Pozivanje grupe na davanje povratne informacije među članovima grupe*
- *Fokus na konkretne poteškoće u medijacijskom procesu, sažimanje i usmjeravanje supervizijskih slučajeva na konkretnoj edukaciji.*

Na pitanje „**Što je moglo biti bolje?**“ sudionici su zapravo iskazivali zadovoljstvo i najčešće navodili da je npr. „Sve je bilo kako treba i iznad očekivanja“, dok je nekolicina supervizanata ukazala na potrebu nastavka održavanja supervizije odnosno nužnosti kontinuirane supervizije a neki su davali prijedloge u svezi učestalosti supervizijskih grupa (npr. „...3 x u 2 mjeseca, pa pauza pa opet“.). Nekoliko je sudionika koji su dali prijedlog u pogledu organiziranja budućih supervizija, npr. „...da bude jasnija uputa ravnateljima o važnosti održavanja ovakvih susreta jer se stječe dojam kao da se na službeni put put ide samo radi zabave, a ne rada na sebi kao stručnjacima“. Dva su prijedloga tehničke prirode - da supervizijski rad počinje kasnije tijekom dopodneva radi kolega kojima treba više vremena da doputuju u Zagreb gdje se supervizija održava, kao i da bude više kraćih susreta (koji traju po dva ili tri sata, umjesto četiri).

Sveukupno, ova je metoda supervizija evaluirana vrlo pozitivno i pridonijela je razvoju znanja i vještina obiteljskih medijatora, kako polaznika dodatne edukacije tako i onih koji su stekli svoje kompetencije na poslijediplomskom studiju iz obiteljske medijacije. Za razliku od prvog supervizijskog vala, ovdje je i iz ovih evaluacija, kao i tijekom rada, vidljivo da supervizanti više ne spominju razliku između ove dvije podgrupe. Omogućivanje zajedničkog supervizijskog iskustva kroz međusobno upoznavanje, podršku i razvoj suradnje te konkretnu pomoć u pojedinim medijacijskim slučajevima pridonijelo je barem u nekoj mjeri stvaranju identiteta obiteljskih medijatora kao zasebne profesionalne skupine unutar sustava socijalne skrbi i pomažućih stručnjaka općenito.

4.3. SPECIFIČNI SUPERVIZIJSKI IZAZOVI TIJEKOM PROVEDBE SUPERVIZIJE OBITELJSKIH MEDIJATORA

Temeljem razmjene iskustava nakon provedbe supervizijskih susreta, kao i na interviziji, analize zabilješki supervizorica i izlaganja na konferenciji o superviziji (Sladović Franz i sur., 2018.) ovdje će biti navedeni specifični supervizijski izazovi i specifičnosti s kojima su se susrele.

Tako se prvim izazovom pokazalo pitanje sastava supervizijske grupe. Kako je već opisano, razlike u stupnju kompetentnosti supervizanata bile su velike što je rezultiralo vrlo različitim pitanjima (od osnovnih i početničkih do naprednih pitanja, pitanja o iznimkama od pravila, etičkim pitanjima - nekima prelagana, nekima preteška, itd.) kao i nestrpljivošću supervizanata, upadanjem u riječ i povremenim iskazima netolerantnosti. S obzirom na to da je već od ranije postojao kod pojedinih supervizanata animozitet koji proizlazi iz različitog stupnja obrazovanosti u području obiteljske medijacije, upravo je razlika u pitanjima, osobito na početku, pojačavala dojam različitosti i otežavala rad. Za razliku od edukativne supervizije na poslijediplomskom studiju gdje su svi studenti - supervizanti na podjednakoj razini kompetencije, ovdje to nije bio slučaj i pitanje je zapravo je li naziv edukativna supervizija bio prikladan ili se radilo o metodičkoj superviziji, barem za one medijatore

koji su završili svoje formalno obrazovanje kao i za one čije su kompetencije na visokoj razini. Naime, valja naglasiti da razlike u medijatorskim kompetencijama nisu bile vezane nužno uz primarnu medijatorsku edukaciju, već i uz sve ostale profesionalne edukacije, kompetencije i ukupno medijatorsko i radno iskustvo.

Razvoj kompetencija također prolazi kroz određene faze. Prema Ajduković (2018.b) nakon pripreme faze koju obilježava početak izobrazbe, dolazi do početne tranzicije iz uloge stručnjaka u području psihosocijalnog rada u ulogu obiteljskog medijatora, a zatim do faze produblivanja znanja i razumijevanja obiteljske medijacije i svoje uloge kao medijatora. Nakon toga slijedi faza trajnije motivacije za bavljenje obiteljskom medijacijom i „zreli“ medijacijski rad. S obzirom na „neujednačenost“ supervizanata ove supervizije jasno je da su se individualno nalazili u različitim fazama, ne samo obrazovno, već i s obzirom na različitu količinu medijacija koje su provodili. Naime, da bi se ovladalo znanjima koja „nedostaju“ nužno je neposredno provođenje medijacije praćene supervizijom koja je usmjerena prema razvoju profesionalnog stila. Pri tome se isprepliću i integriraju kompetencije specifične za obiteljsku medijaciju, generičke profesionalne kompetencije (npr. rješavanje problemskih situacija, kreativnost, kritičko razmišljanje, učinkovito komuniciranje) ali i profesionalni i osobni razvoj (npr. svijest o vlastitim snagama i slabostima, suočavanje s emocijama, suočavanje s profesionalnim stresom....) kao i vrednote (Ajduković, 2018.b). Uzimajući sve navedeno u obzir, u ovom je specifičnom slučaju spajanje supervizanta iz različitih faza, tj. s različitim edukacijama i razinama kompetencije bilo opravdano zbog racionalizacije troškova, stvaranja zajedničkog profesionalnog identiteta i poticanja međusobne suradnje, osobito u drugom supervizijskom ciklusu kada se pretežito radilo o metodskoj superviziji. U budućim edukacijama stručnjaka pomažućih zanimanja te prilikom uvođenja novih intervencija i usluga, ipak valja nastojati da supervizanti budu na podjednakoj razini kompetencija.

Sljedeća specifičnost rada u ovim supervizijskim grupama odnosila se na izazov održavanja jednake uključenosti svih supervizanata u supervizijski rad, a što je bilo u svezi ne samo s osobnom angažiranošću i interesom pojedinih članova već i brojem medijacija. Naime, pojedini su supervizanti, a koji su redovito provodili obiteljske medijacije, imali češće supervizijska pitanja i bili su spremniji na „supervizijski“ rad

na slučaju, za razliku od drugih koji su ih imali rjeđe a neki gotovo niti jednu obiteljsku medijaciju u cijelosti (tek nekoliko prvih susreta s medijatorom odnosno predmedijacijskih susreta) a nakon kojih nisu nastavili provoditi obiteljsku medijaciju.

Navedeno je povezano i sa sljedećim obilježjem ovog supervizijskog rada a to je otvaranje velikog broja organizacijskih pitanja, od promjena radnog mjesta i djelokruga rada, preko različitog statusa medijatora i suradnje s drugim kolegama koji upućuju sudionike na medijaciju (ili ne upućuju) do tehničkih i administrativnih zasebnosti svakog pojedinog Centra za socijalnu skrb. Kako je u pravilu svaki supervizant dolazio iz zasebnog mjesta, najviše supervizijskog rada bilo je usmjereno na razmjenu iskustava i nastojanje osmišljavanja strategija za promociju medijacije i bolju reorganizaciju rada koju supervizant može potaknuti. Potreba za sustavnim i ujednačenim organizacijskim rješenjima koji kako za stručnjake tako i za korisnike predstavljaju sigurnost i povećavaju kvalitetu rada tek predstoji.

Nadalje, poseban izazov u superviziji bio je razgraničiti osobna i edukativna pitanja, dakle koja su relevantna za pojedinog supervizanta, a koja za sve njih, pa s tim u vezi i odabrati način rada na slučaju dalje, u smislu prorade slučaja koji je u fokusu, ali i davanja izravnih odgovora, uključivanja grupe sa svojim iskustvima, itd. Neka su pitanja bila dijelom osobna, a dijelom i edukativna, pa je valjalo parcijalizirati temu i ono o čemu se radi (kao što je tema nasilja, djece, itd.). Kada se radilo u fokusu na pojedinačnim supervizijskim pitanjima radilo se na klasičan način (kao u razvojno - integrativnoj superviziji) uz dodatak nekih edukativnih elemenata (npr. zgrade). No, nužno je bilo i tada promotriti što odgovori na ta supervizijska pitanja znače za pojedini slučaj medijacije, ali i medijatorov stila rada općenito, kako za onoga supervizanta koji je bio u fokusu tako i za ostale supervizante. Vrlo često koristio se refleksivni tim kojeg Kressel (2000.) u djelu „Medijacija“ upravo navodi kako pomaže u razumijevanju primijenjenih taktika medijacije.

S dva su se specifična izazova supervizorice susrele čini se više nego u drugim grupama. Prvo, radi se o otkrivanju stereotipa i predrasuda, pa onda i etički upitnih postupanja, a koje se uslijed specifičnih tema koje se dotiču osobnih iskustava i uvjerenja o obitelji, djeci, braku i ljubavi zapravo lakše i brže otkriju i iskažu. Stoga je važno unaprijed procijeniti i osvijestiti postojeća uvjerenja i njihov mogući utjecaj

na medijacijsku praksu, osmisliti strategije koje će stručnjak primijeniti kada se suoči s određenim razlikama. U superviziji je potrebno i podsjetiti na temeljne profesionalne standarde, uzeti u obzir i etičku perspektivu kao i organizacijske opcije upućivanja sudionika drugom medijatoru. Druga specifičnost odnosila se na ugroženo profesionalno samopouzdanje kod nekih supervizanata – neovisno o edukativnoj skupini kojoj pripadaju – uslijed osvještavanja vlastitog neznanja i svijesti o uspješnoj medijatorskoj praksi drugih kolega, a što se onda na licu mjesta iskazivalo kroz sram i povlačenje ili pak ljutnju i obrambeno ponašanje usmjereno sadržajem prema organizacijskim teškoćama. Upravo je supervizijsko okruženje prilika za suočavanje s niskim profesionalnim samopouzdanjem i njegovo unapređivanje ili pak donošenje odluke o razini kompetencije koju je supervizant motiviran postići odnosno odustajanju od daljnjeg profesionalnog rada u određenom području.

5. RAZMATRANJE NEKIH ASPEKATA PRIMJENJENIH OBLIKA SUPERVIZIJE

U pogledu razvoja supervizije potrebno je, kao prvo, razmotriti tko sve može biti edukativni supervizor jer je naime iznimno važno imati dovoljno specifičnog znanja i profesionalnih iskustava o samom sadržaju onoga što se supervizira. Navedeno je suprotno od uobičajene pozicije „neznanja“ koja je dugo vremena bila promovirana kao jedina ispravna, iako se i u edukativnoj superviziji mora zadržati kao načelo supervizijskog rada. Nužno je da supervizor ima i dovoljno supervizorskog iskustva kako bi bio u mogućnosti razdvojiti tzv. edukativna od klasičnih supervizijskih pitanja. Iako se čini da je ukupno u ovakvom supervizijskom kontekstu više edukativnih pitanja, posebna vrijednost leži u tome, kako i pokazuje evaluacija, da je dobitak i efekt razvoja kompetencija bitno veći nego klasičnim odgovaranjem edukatora ili supervizora na postavljena pitanja.

Ajduković (2020.) smatra da je metoda supervizija primjenjiva u različitim područjima psihosocijalnih intervencija (npr. s provediteljima psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja u obitelji ili s pomagačima djeci s teškoćama u nastavi, a ovdje prikazano iskustvo supervizije obiteljskih medijatora govori također u prilog

tome. No, u kontekstu ovog rada potrebno je naglasiti razliku u odnosu na edukativnu superviziju, a koja je prethodno bila često nazivana supervizijom u edukaciji, upravo zbog temeljnog obilježja prema kojem se provodi tijekom edukacije odnosno usavršavanja stručnjaka te je supervizor ujedno i odgovoran za postizanje obrazovnih ciljeva supervizanata u skladu s programom edukacije (Ajduković i Cajvert, 2004:38; Ajduković, 2018a:32). Navedeno nije slučaj u metodičkoj superviziji odnosno ona se provodi neovisno o edukacijama (ili eventualno nakon određenih kraćih edukativnih seminara) a edukativna je komponenta u superviziji povezana s pojedinačnim edukativnim potrebama supervizanata u primjeni nove metode rada i suvremenog pristupa u pojedinom konkretnom slučaju. Također, za metodičku je superviziju poželjno da se odvija (dugo)trajno u cilju održavanja kvalitete stručnog rada u određenom području, a ne tijekom određenog vremena kao edukativna supervizija (obično koliko traje edukacija ili neko blisko vrijeme nakon edukacije).

Ono što je svakako slično metodičkoj i edukativnoj superviziji jest pitanje dodatnih kompetencija koje supervizori trebaju imati. Kako navodi Ajduković (2020.) metodički supervizori trebaju biti ujedno i stručnjaci u području rada supervizanata s obzirom na to da je nužno usmjeriti se na razvoj specifičnih profesionalnih kompetencija i njihovu primjenu u pojedinom konkretnom slučaju. Time i supervizor postaje odgovoran za rad s krajnjim korisnicima (a ne samo supervizant kao što je slučaj u drugim oblicima supervizije) te pred njim stoji izazovan zadatak vođenja supervizijskog procesa, osiguravanja podržavajuće i edukativne komponente te zadovoljavanja potreba stručnjaka/ supervizanta i njegovih korisnika o kojima se u pojedinom slučaju radi, a sve u svrhu primjene aktualnih i visoko profesionalnih standarda.

Naime, u metodičkoj superviziji (a još i više u edukativnoj) podučavanje nije samo „zagrada“ u superviziji već se usmjeravanje na određena stručna znanja i postupke koristi kada za time postoji potreba kako bi se potaknulo supervizanta da promisli o svojim kompetencijama, utemeljenju doživljaja korisnika, budućim aktivnostima, itd. Jedna od posebnosti ovog supervizijskog rada je upravo to što je korištenje metode „zagrade“ u superviziji bilo puno šire i veće, a što je i naglašeno kroz upotrebu edukativnih pisanih materijala kojima se nastojalo razviti napredne medijatorske vještine, osobito u prvom supervizijskom ciklusu. Posebno izazovno je za supervizore

da, iako imaju određena znanja o samim sadržajima supervizije, ipak u slučaju osobnih odnosno pojedinačnih supervizijskih pitanja odaberu i ostanu u poziciji neznanja te vode superviziju omogućujući supervizantu da pronade svoje odgovore. U isto vrijeme treba stvoriti prostor za učenje svih supervizanata te sumirati i apstrahirati teme i spoznaje koje se tiču same medijacije i njezine provedbe jer je svaki sadržaj ujedno i edukativni materijal. Kako u metodskoj, tako i u edukativnoj superviziji, grupu i grupne procese treba koristiti kao izvor podrške supervizantima (emotivne i instrumentalne), za pokretanje kritičkog mišljenja a važno je i razvijanje kulturalnih kompetencija stručnjaka osobito u pogledu istraživanja vlastitih stereotipa i predrasuda.

Iskustva superviziranja stručnjaka mentalnog zdravlja i drugih srodnih disciplina, dovela su do razvoja različitih modela supervizije, kao što su psihoterapijski, razvojni i integrativni modeli – a koji se nadalje razlikuju i imenuju prema specifičnim metodama i teorijskim utemeljenjima (Smith, 2009.). Ovdje prikazana supervizija obiteljskih medijatora, slijedom analiza tema i sadržaja rada i evaluacijskih anketa, u nekim je aspektima upravo provedena prema ranije opisanom kognitivnom modelu naukovanja, i to kao dodatak tradicionalnom modelu edukativne supervizije. Naime, Feinstein, Huhn i Yager (2015.) smatraju da je model naukovanja moguće primijeniti u treningu za psihoterapeute (i u drugim srodnim profesijama) bilo kao dodatak ili umjesto supervizije. Pritom, s obzirom na tijek razvoja dvaju supervizijskih ciklusa, ovdje neka obilježja nisu ostvarena. Tako npr. supervizorice nisu imale metasuperviziju već su dijelile međusobna iskustva kroz neformalnu interviziju. Dodatan razlog tome je i što su supervizori zapravo bile ujedno i jedni od edukatora u provedenim prethodnim ili tadašnjim edukacijama. Također nisu mogle (kao niti supervizanti) utjecati na težinu i količinu slučajeva i medijatorske prakse koju su medijatori provodili u razdobljima provedbe supervizije, a u njihovim radnim organizacijama u pravilu ne postoji sustavna organizacijska podrška kojom se odgovara na zaštitu dobrobiti stručnjaka, već je ona individualna i ovisi o suradnji s nadređenim osobama. S druge strane, više je elemenata modela naukovanja prema kojima je provedena ova supervizija:

- Supervizija je organizirana u radno vrijeme supervizanata/medijatora

- Za sve početnike/medijatore (koji nisu bili polaznici poslijediplomskog studija ili specijalisti obiteljske medijacije) supervizija je počela za vrijeme edukacije odnosno prije početka rada s prvim sudionicima medijacije
- Supervizori su koristili i druge metode rada, a ne samo supervizijske (rasprave, dodatne materijale, igranje uloga)
- Unaprijed su otkrivane i analizirane potencijalno izazovne situacije kako bi se medijatori pripremili za njih i profesionalno reagirali kada se pojave
- Posebna pozornost posvećena je brizi o dobrobiti medijatora kroz razvijanje zajedništva, podržavajuću superviziju, ugodnu radnu atmosferu te rad na osobnim supervizijskim pitanjima prema potrebi supervizanata
- Rad je bio usmjeren ne samo na sadržaj i medijacijske slučajeve, već i na organizacijske, stručne i šire društvene procese koji ih prate
- Vođene su bilješke (iako nestrukturirane) koje su poslužile za pripremu narednih supervizijskih susreta i planiranje daljnjih edukativnih ciljeva (i ovdje prikazanu analizu)
- Korišteno je, ovisno o supervizoru, barem u nekoj mjeri svih šest alata za iskustveno učenje
- Za dio supervizanata u drugom je supervizijskom ciklusu praćen napredak u razvoju vještina, kroz prezentaciju slučaja pred edukativnom grupom i uz raspravu i povratne informacije o primjenjenim metodama i tehnikama rada
- Ostvarena je svrha modela - medijatori su dodatno unaprijedili svoje vještine, dosljedno su primjenjivali načela, metode i tehnike obiteljske medijacije kao psihosocijalne intervencije a teži slučajevi (osobito visokokonfliktnih roditeljskih parova) i sva druga izazovna stručna pitanja su analizirani i zajednički je isplaniran pristup u daljnjem radu.

6. ZAKLJUČAK

Provođenje edukativne supervizije sa stručnjacima socijalne skrbi koji provode obiteljsku medijaciju pokazalo se vrijednim doprinosom razvoju obiteljske medijacije kao psihosocijalne intervencije, ali i pružilo mogućnost za razmatranje specifičnosti

primjene supervizije u kontekstu usavršavanja pomažućih stručnjaka. Ostvareni su osnovni ciljevi supervizije obiteljskih medijatora: pridonijeti integraciji novostečenih znanja i vještina, unaprijediti kompetencije medijatora roditeljskih sporova, analiza i praćenje neposrednog rada na medijacijskim slučajevima te razvoj profesionalnog identiteta obiteljskih medijatora. Ukupno gledano, obiteljskim je medijatorima pružena podrška u novoj profesionalnoj ulozi i u provedbi svakodnevne medijacijske prakse, što je upravo uloga supervizije u edukaciji.

Supervizanti su razvijali svoje kompetencije provođenja obiteljske medijacije kroz dva supervizijska ciklusa, i to na više načina – razmatranjem pojedinačnih supervizijskih pitanja, supervizijom slučajeva iz prakse supervizanata (pri čemu je detaljnije analizirano preko dvije stotine obiteljskih medijacija), razmjenom informacija, zajedničkim odgovaranjem na stručna, organizacijska i edukativna pitanja te priradom pripremljenih edukativnih materijala. Evaluacija je pokazala da su supervizanti vrlo zadovoljni ovakvim oblikom rada, a svi su bili zainteresirani za nastavak sudjelovanja u superviziji obiteljskih medijatora. Supervizanti su bili najzadovoljniji povezivanjem teorijskog i praktičnog iskustva, kreativnim postupanjem supervizora u neočekivanim slučajevima te atmosferom povjerenja i uzajamnosti, iskrenošću i otvorenošću članova. Provedba ovih supervizija pokazala se efikasnom za unapređivanje medijatorskih kompetencija kroz vođenje i podršku integraciji znanja, vještina i praktičnog iskustva te su njome stvorene pretpostavke za pružanje boljih usluga korisnicima medijacije i višu kvalitetu profesionalnog rada medijatora. Također, supervizorice su stekle specifično iskustvo vođenja edukativne supervizije te nastojale razviti supervizorski stil koji odgovara potrebama supervizanata i usmjeren je na razvoj kompetencija u specifičnom području rada.

Europski pojmovnik supervizije i *coachinga* određuje niz učinaka koje supervizija može imati (Ajduković, 2018a:44) te se mogu usporediti u odnosu na rezultate evaluacije i prikazana iskustva i izazove supervizora. Može se uočiti da je postignuta bolja profesionalna učinkovitost u smislu promjene u razmišljanju i praksi supervizanta i svijesti o novim zahtjevima profesionalne uloge, ostvareno je učenje u pogledu razumijevanja kompleksnosti situacija, organizacijskih pitanja i sposobnosti donošenja odluka temeljem samorefleksije, postignuti su novi uvidi u svezi poslovnih situacija, vlastitih sposobnosti, mogućnosti ponašanja i odgovornosti. Nadalje,

ostvaren je pomak u sprečavanju i smanjenju stresa, profesionalnom razvoju, upravljanju kvalitetom, samoosviještenosti i osiguravanju dobrobiti i zdravlja u širem smislu.

Supervizijska podrška nakon treninga smatra se najsnažnijim prediktorom promjene u ponašanju stručnjaka te je utoliko više potrebno zaista omogućiti, u svrhu očuvanja promjena i stabilnosti uvedenih novih intervencija i pristupa radu, upravo trajnu supervizijsku podršku (Fixsen i sur., 2005., prema Murray i sur., 2011.). Ovom je supervizijom osigurano vođenje i podrška medijatorima u pružanju kvalitetnih usluga korisnicima-sudionicima obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi ali i njima osobno u nošenju sa razinom profesionalnog stresa kojoj su izloženi, kako zbog težine slučajeva s kojima rade, tako i s nizom promjena u organizacijskom i zakonskom pogledu, a koji su se događali u proteklim godinama.

Sve su svemu, supervizijska podrška značajna je komponenta razvoja kompetencija profesionalnih pomagača osobito prilikom uvođenja novih psihosocijalnih intervencija i pristupa radu, a moguće ju je i šire primjenjivati izvan sustava socijalne skrbi, kako u obrazovnom kontekstu, tako i u drugim područjima rada.

7. POPIS LITERATURE

1. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetan rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 339-353.
2. Ajduković, M. (2018a). *Supervizija i coaching u Europi. Koncepti i kompetencije*. Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu.
3. Ajduković, M. (2018b). Kako postati i ostati kompetentan obiteljski medijator? *Zbornik sažetaka*, str. 80., Predkonferencija „Razvoj obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj“, IX. konferencija socijalnih radnika s međunarodnim sudjelovanjem, Pula, 17. – 18. 10. 2018.
4. Ajduković, M. (2020). Model metode supervizije u zaštiti dobrobiti djece. *Ljetopis socijalnog rada* (u tisku).
5. Ajduković, M. & Cajvert, Lj. (ur.) (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
6. Ajduković, M. & Pećnik, N. (1994). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alineja.
7. Ajduković, M. & Sladović Franz, B. (2003). Prevladavanje sukoba. U: Ajduković, D. (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 211-230.
8. Ajduković, M., Patrčević, S. & Ernečić, M. (2016). Izazovi obiteljske medijacije u slučajevima nasilja u partnerskim odnosima. *Ljetopis socijalnog rada*, 23 (3), 384 – 410.
9. Anderson, H. (2000). „Supervision“ as a collaborative learning community. *AAMFT Supervision Bulletin*, Fall, 7 – 10.
10. Aras Kramar, S. (2014). Suradnja centra za socijalnu skrb i suda u obiteljskim sudskim postupcima – novo hrvatsko obiteljskopravno uređenje. *Pravni zapisi*, 2, 2, 534-572.
11. Beidas, R.S. & Kendal, P.C. (2010). Training therapists in evidence-based practice: A critical review of studies from a systems-contextual perspective. *Clinical Psychology*, 17, 1 - 30.
12. Breber, M. & Sladović Franz, B. (2014). Uvođenje obiteljske medijacije u sustav socijalne skrbi - perspektiva stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 21, 1, 123-152.

13. Cajvert, L.J. (2001). *Kreativni prostor terapeuta: O superviziji*. Sarajevo: Svjetlost.
14. Collins, A. (2006). Cognitive apprenticeship. U: Ed, S. & Keith, R. (ur.) *The Cambridge Handbook of the Learning Science*. New York: Cambridge University Press. 47 – 60.
15. Čulo Margaletić, A. (2014). *Mirno rješavanje obiteljskopравnih sukoba interesa*. Osijek: Pravni fakultet.
16. Čulo Margaletić, A. (2017). Prava djeteta u obiteljskoj medijaciji. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, vol. VIII, Posebni broj, 151 – 170.
17. Emery, R.E. (2012). *Renegotiating Family Relationships: Divorce, Child Custody and Mediation*. New York: The Guilford Press.
18. Feinstein, R.E., Huhn, R. & Yager, J. (2015). Apprenticeship Model of Psychotherapy Training and Supervision: Utilizing Six Tools of Experiential Learning. *Academic Psychiatry*, 39, 5, 585-589.
19. Herschell, A.D. Kolko, D.J., Baumann, B.L. & Davis, A.C. (2010). *Clinical Psychology*, 30, 448 – 466.
20. Kandra, V. (2018). Prepoznavanje i prevencija neprikladnog i manipulativnog ponašanja roditelja u obiteljskoj medijaciji. *Završni rad*. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
21. Kendal, P.C. & Beidas, R.S. (2007). Smoothing the trail for dissemination of evidence-based practices for youth: Flexibility within fidelity. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 13 – 20.
22. Kressel, K. (2000). Mediation. U: Deutsch, M. & Coleman, P.T. (ed.) *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco: Jossey - bass Publishers. 522-545.
23. Koller-Trbović, N. & Gmaz-Luški, V. (2006). Primjena izvansudske nagodbe (medijacija) u pretkazenom postupku prema maloljetnicima i mlađim punoljetnim osobama. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13 (2). 933-956.
24. Korać, A. (2005). Obiteljsko posredovanje – prilog alternativnom rješavanju obiteljskih sporova. *Hrvatska pravna revija*, 5, 2, 73 – 84.

25. Kruk, E. (1997). *Mediation and conflict resolution in Social Work and the Human Services*. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
26. Majstorović, I. (2017). Obavezno savjetovanje i obiteljska medijacija *de lege lata* i *de lege ferenda*. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, vol. VIII, Posebni broj, 129 – 150.
27. Martinović, J. (2019). Primjena modela transformativne medijacije u obiteljskim sukobima. *Završni rad*. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
28. Massati, R.R., Sweeney, H., Panzano, P.C. & Roth, D. (2008). The de-adoption of innovative mental health practices (IMHP): Why organizations choose not to sustain IMHP. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Service Research*, 35, 1-2-, 50 – 65.
29. Milanović Lambeta, A. (2019). Informiranje roditelja u procesu medijacije o prilagodbi djece na razvodu: *Završni rad*. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
30. Miller, W., Yahne, C., Moyers, T., Martinez, J. & Pirritano, M. (2004). A randomized trial of methods to help clinicians learn motivational interviewing. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 72, 6, 1050 – 1062.
31. Miroslavljević, A., Koller-Trbović, N. & Lalić Lukač, D. (2010). Evaluacija uspješnosti izvansudske nagodbe u Stručnoj službi za izvansudsku nagodbu-Zagreb. *Kriminologija i socijalna integracija*, 18(2).77-97.
32. Murray, L.K., Dorsey, S., Bolton, P., Jordans, M., Rahman, A., Bass, J. & Verdelli, H. (2011). Building capacity in mental health interventions in low resource countries: an apprenticeship model for training local providers. *International Journal of mental Health Systems*, 30, 5, 1-12.
33. Obiteljski zakon, Narodne novine, 103/2015., 98/2019.
34. Očko, N. (2012). Korisnička perspektiva postupka posredovanja prije razvoda braka. *Diplomski rad*. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
35. Parkinson, L. (2014). *Family Mediation*. Bristol: Family Law.
36. Poretti, P. (2015). Od mirenja do medijacije u obiteljskim sporovima – usklađivanje hrvatskog obiteljskog zakonodavstva o mirnom rješavanju

- obiteljskih sporova s pravom EU-a. *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 36 (1), 341 – 380.
37. Rešetar, B. (2017). Novi razvod braka u Republici Hrvatskoj pod utjecajem psihologije, sociologije i međunarodnog prava. U: Rešetar, B. (ur.) *Suvremeno obiteljsko pravo i postupak*. Osijek: Pravni fakultet Osijek, 33-61.
38. Sladović Franz, B. (2005). Obilježja obiteljske medijacije. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 12, 2, 301-319.
39. Sladović Franz, B. (2018). Prikaz edukacija, iskustva i potpore razvoju obiteljske medijacije kao psihosocijalne intervencije. *Zbornik sažetaka*, str. 73., Predkonferencija Razvoj obiteljske medijacije u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj, IX. konferencija socijalnih radnika s međunarodnim sudjelovanjem, Pula, 17. – 18. 10. 2018.
40. Sladović Franz, B., Ajduković, M., Urbanc, K. & Branica, V. (2018). Edukativna supervizija medijatora roditeljskih sporova. *Zbornik sažetaka*, str. 33., 4. hrvatska konferencija o superviziji – Supervizija za suvremene prakse, Opatija, 14. - 16. 3. 2018.
41. Sholomskas, D.E., Syracuse-Siewert, G., Rounsaville, B.J., Ball, S.A. & Nuro, K.F. (2005). We dont train in vain: A dissemination trial of three strategies of training clinicians in cognitive behavioural therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73, 106 – 115.
42. Smith, K.L. (2009). A brief summary of Supervision models.
<https://www.marquette.edu/education/graduate/documents/brief-summary-of-supervision-models.pdf> (posjećeno 10.7.2020.)
43. Stalmeijer RE, Dolmans DH, Wolfhagen IH, Scherpbier AJ. (2009). Cognitive apprenticeship in clinical practice: can it stimulate learning in the opinion of students?. *Advances in Health Sciences Education Theory & Practice*, 14, 4, 535 – 546.
44. Stalmeijer RE, Dolmans DH, Snellen-Balendong HA, van Santen-Hoeufft M, Wolfhagen IH, Scherpbier AJ. (2013). Clinical teaching based on principles of cognitive apprenticeship: views of experienced clinical teachers. *Academic Medicine*, 88, 6, 861-865.

45. Taylor, A. (2002). *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
46. Trevithick, P. (2005). *Social work Skills: a practice handbook*. Glasgow: Open University Press.
47. Trgovčević, N. & Sladović, B. (1997). Potrebe i interesi za posredovanjem u socijalnom radu. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 4, 119-129.
48. Uzelac, A. (2004). Mirenje kao alternativa suđenju. U: Uzelac, A. i sur. (ur.) *Mirenje u građanskim, trgovačkim i radnim sporovima*. Zagreb: TIM press. 15-28.
49. Uzelac, A.; Aras, S., Maršić, M.; Mitrović, M.; Kauzlarić, Ž. & Stojčević, P. (2010). Aktualni trendovi mirnog rješavanja sporova u Hrvatskoj: dosezi i ograničenja. *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 60 (3), 1265-1308.
50. Vizek Vidović, V. (2011). Profesionalni razvoj učitelja. U: Vizek Vidović, V. (Ur.) *Učitelji i njihovi mentori*. Zagreb: Institut za društvena istraživanja. 39 – 95.
51. Zakon o mirenju, Narodne novine, 18/2011.
52. Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine, 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 13/17, 98/19.
53. Žorga, S. (2009). Specifičnosti procesa učenja u superviziji. U: Ajduković, M. (Ur.) *Refleksije o superviziji*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 7 – 39.
54. Žižak, A. (2014). Izazovi mentoriranja kvalitativnih istraživanja. *Ljetopis socijalnog rada*, 21, (3), 367 – 392.
55. Weiss-Dagan, S., Ben-Porat, A. & Itzhaky, H. (2018). The Contribution of Role Characteristics and Supervisory Functions to Supervision Effectiveness. *Clinical Social Work Journal*, <https://doi.org/10.1007/s10615-018-0675-4>, posjećeno 11.5.2020.

8. SAŽETAK/SUMMARY

U radu je prikazana provedba grupne supervizije za obiteljske medijatore koji rade u sustavu socijalne skrbi, a koja je organizirana tijekom i nakon edukacija u području obiteljske medijacije. Uvodno je opisan razvoj obiteljske medijacije u Hrvatskoj kao i određenja supervizijskih pojmova i oblika. Sumirani su i analizirani sadržaji i teme supervizijskog rada kroz pojedinačna supervizijska pitanja (osjećaji medijatora, radno mjesto, načela medijacije, uvjerenja i predrasude), stručna i edukativna pitanja značajna za sve supervizante (uloga medijatora, upotreba konkretnih vještina i intervencija, specifični oblici medijacije, provedba medijacije, posebne okolnosti, kompetencije za sudjelovanje u superviziji) te organizacijske teškoće provedbe medijacije (upućivanje u obiteljsku medijaciju, zakonodavni okvir i propisi i doživljaj nerazumijevanja). Prikazani su rezultati evaluacijskih anketa koje su primjenjene tijekom i nakon supervizije u kojima je sudjelovao 31 supervizant u prvom, odnosno 36 supervizanata u drugom supervizijskom ciklusu. Medijatori su bili vrlo zadovoljni supervizijskim iskustvom i ostvarenim pomakom u razvoju znanja i vještina te predlažu kontinuiranu supervizijsku podršku za obiteljske medijatore. U završnom dijelu rada razmotreni su specifični supervizijski izazovi, kao i sličnosti i razlike edukativne i methodske supervizije u ovom području rada s obiteljima te primjenjivost nekih elemenata modela naukovanja. U razvoju profesionalnih kompetencija obiteljskih medijatora potvrđena je vrijednost supervizijskog pristupa kao sastavnog dijela edukacije i rada u početnoj fazi primjene ove psihosocijalne intervencije, a koji može biti korišten i u drugim područjima usavršavanja stručnjaka.

Summary

This paper presents implementation of group supervision for family mediators working in social welfare system, organized during and after educations in the area of family mediation. Evolution of family mediation in Croatia has been described in introduction, as well as definitions of supervision concepts and forms. Content and themes are summarised and analysed through individual supervision issues (mediator's emotions, workplace, mediation principles, believes and prejudice),

professional and educative issues relevant to all supervisees (the role of mediator, use of particular skills and interventions, specific forms of mediation, process of mediation, special circumstances, competencies for participation in supervision) and organisational difficulties in implementing mediation (referral to mediation, law framework and directives, experience of misunderstanding). The results of evaluation survey have been presented, which have been applied during and after supervision with 31 supervisee during the first and 36 supervisee during the second supervision cycle. Mediators were very satisfied with supervision experience and accomplished shift in development of knowledge and skills and therefore suggest continuous supervision support for family mediators. Finally, specific supervision challenges were considered as well as similarities and differences of educative and method supervision in this field of family work and applicability of some elements of apprenticeship model. In evolution of professional competencies of family mediators the value of supervision approach have been emphasised as integral part of education process and in early phase of implementation of this psychosocial intervention, which can be applied in other fields of professional development.

9. PRILOZI

PRILOG 1.

PRIKAZ SLUČAJA U SUPERVIZIJI OM

Priredila: Marina Ajduković

- Razlog dolaska korisnika na OM.
- Kratki opis korisnika OM: dob, spol, etnička pripadnost, s kim živi, zanimanje, obrazovanje, informacije o obitelji, zdravstveno stanje, vjerska i dr. opredjeljenja, neke prethodne intervencije, tretmani, terapije, usluge koje je koristio i sl.;
- Prikaz problemne situacije. Kako stručnjak/medijator vidi situaciju i što njega brine? Što stručnjak/medijator misli kako korisnici OM vide situaciju, što ih brine?
- Što je do sada poduzeto vezano uz problemnu situaciju i s kojim učincima? Ciljevi i strategije korisnika za njihovo ostvarenje?
- Druge informacije koje mogu biti od koristi u „crtanju slike” slučaja (npr. kako osobno reagirate na korisnika?
 - Što vam se sviđa kod korisnika?
 - Što mislite da se korisniku sviđa kod vas?
- Kakva su vam mu iskustva u radu s tematikom s kojom dolazi korisnik/ci. Kako vidi njihove jake i slabe strane itd.
- Što je bio glavni fokus rada? Kako vam je to išlo? Što je do sada urađeno u skladu s načelima OM? Je li nešto propušteno? Zbog čega? Je li urađeno nešto dodatno? Što? Što ste planirali uraditi sljedeće?
- Ciljevi supervizanta: što želi za sebe dobiti stavljanjem ovog slučaja u supervizijski fokus, identifikacija supervizijskog pitanja ili teme na koju želi dobiti povratnu informaciju.
- Koja znanja i vještine bih volio dodatno imati u slučajevima kao što je ovaj?

PRILOG 2.

**SMJERNICE ZA PRIKAZ SLUČAJA U EDUKATIVNOJ SUPERVIZIJI
OBITELJSKIH MEDIJATORA**

(priredila Branka Sladović Franz)

Kratki opis slučaja:

Dob sudionika, spol, s kim živi svaki od sudionika, zanimanje, obrazovanje, zbog čega su sudionici došli u obiteljsku medijaciju, koja su bila sporna pitanja, što je prethodno poduzeto prije upućivanja u obiteljsku medijaciju i s kojim ishodom, koliko susreta ste imali s tim sudionicima (usmeno 2 minute)

Osvrt na rad obiteljskog medijatora

- o Što je bio glavni fokus vašeg medijatorskog rada?

- o Što ste u tom slučaju napravili dobro?

- o Što ste mogli učiniti drugačije?

- o Što vam je bilo izazovno/teško u tom slučaju?

- o Što vas sada brine u tom slučaju?

- o Što želite dobiti za sebe stavljanjem ovog slučaja u supervizijski fokus?
(Identifikacija supervizijskog pitanja i/ili teme)

PRILOG 3.

**EVALUACIJA EDUKATIVNE SUPERVIZIJE MEDIJATORA
RODITELJSKIH SPOROVA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI**

1. Na sljedećim tvrdnjama označite u kojoj mjeri su u vašoj supervizijskoj grupi bila prisutna navedena obilježja

	Vrlo malo	Izrazito
1. Supervizijski rad na konkretnim slučajevima	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	
2. Dovoljno vremena za rad na pojedinim slučajevima	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	
3. Jasni i dosljedno provođen dogovor o načinu rada	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	
4. Atmosfera povjerenja i uzajamnosti	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	
5. Iskrenost i otvorenost članova	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	
6. Podrška i razumijevanje supervizora	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	
7. Edukativne teme i materijali	1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5	

2. Navedite TRI STVARI (znanja, vještine, vrednote ...) koje ste usvojili tijekom sudjelovanja u supervizijskoj grupi, a koje su za vas **profesionalno ili osobno** najvažnije.

1. _____

2. _____

3. _____

3. Kako procjenjujete svoj osobni stupanj uključenosti u supervizijsku grupu?

Vrlo mali

Izrazit

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5

3. Koliko ste općenito zadovoljni sudjelovanjem u Vašoj supervizijskoj grupi?

Vrlo malo

Izrazito

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5

4. Na koji način bi se mogao unaprijediti rad Vaše supervizijske grupe. Što Vam **nije odgovaralo**?

5. Vaši prijedlozi supervizorima budućih supervizijskih grupa medijatora?

7. Procijenite općenito vašu potrebu za nastavkom sudjelovanja u edukativnoj superviziji medijatora u sustavu socijalne skrbi:

1. Redovito bih sudjelovala/sudjelovao u superviziji, poželjno je _____(broj susreta) godišnje
2. Povremeno bih sudjelovala u superviziji; svake dvije do tri godine u trajanju od _____ (broj susreta)
3. Sudjelovala/sudjelovao bih u superviziji po potrebi, kada imam neku tešku situaciju
4. Trenutno nemam potrebu nastaviti superviziju

8. Vaši prijedlozi i komentari o medijaciji i superviziji u sustavu socijalne skrbi

HVALA

PRILOG 4.

EVALUACIJA SUPERVIZIJE OBITELJSKIH MEDIJATORA

Ovim upitnikom želimo doznati kako procjenjujete vaša iskustva sa supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. Molimo vas da pažljivo pročitate slijedeće tvrdnje te da kod svake zaokružite samo jednu ponuđenu mogućnost. Također vas molimo da kod opisnih odgovora upitnik ispunjavate čitkim, štampanim slovima. Hvala na suradnji.

Sljedeće tvrdnje odnose se na vašu procjenu rada vašeg supervizora. Molimo vas da kod svake tvrdnje zaokružite odgovarajući broj.	1=uopće ne 2=rijetko 3=katkad 4=često 5=vrlo često
Supervizor mi je pomogao raščlaniti stvari koje me brinu, omogućujući mi da ih sagledam jednu po jednu.	1 2 3 4 5
Supervizor je stvarao okruženje u kojem sam se osjećao/osjećala slobodnim/slobodnom da govorim o svojim poteškoćama i svojim uspjesima.	1 2 3 4 5
Supervizor me ohrabrivao da istražujem svoje slabosti i svoje jake strane.	1 2 3 4 5
Moj supervizor je efikasno koristio supervizijske sastanke.	1 2 3 4 5
Moj supervizor je efikasno koristio komunikacijske vještine.	1 2 3 4 5
Supervizor je imao sposobnost procijeniti situaciju i dati preciznu povratnu informaciju.	1 2 3 4 5
Supervizor je nastojao omogućiti stjecanje različitih iskustava.	1 2 3 4 5

4. Kako biste ocijenili vašu osobnu uključenost u superviziju? Molimo da obrazložite.

1 2 3 4 5

5. Navedite prepreke ili probleme koji su vas ometali tijekom supervizije, vezane uz

a) organizaciju susreta:

b) uključenost supervizora:

c) vašu osobnu pripremljenost i motivaciju:

5. Vaše preporuke za poboljšanje supervizije obiteljske medijacije:

PRILOG 5.

METODSKA SUPERVIZIJA – EVALUACIJSKI LIST

Molimo Vas da procijenite uspješnost i dobiti od održane methodske supervizije u cjelini. Popunjavanje je anonimno.

Molimo Vas zaokružite ocjenu (na ljestvici školskih ocjena, 1=nezadovoljavajuće, 5=izvrsno)	Ocjena				
Supervizor je pomogao raščlaniti stvari koje me brinu, omogućujući mi da ih sagledam jednu po jednu	1	2	3	4	5
Supervizor je stvarao okruženje u kojem sam se osjećao/osjećala slobodnim/slobodnom da govorim o svojim poteškoćama i svojim uspjesima	1	2	3	4	5
Supervizor me ohrabrivao da istražujem svoje slabosti i svoje jake strane	1	2	3	4	5
Moj supervizor je efikasno koristio supervizijski sastanak	1	2	3	4	5
Moj supervizor je efikasno koristio komunikacijske vještine	1	2	3	4	5
Supervizor je imao sposobnost procijeniti situaciju i dati preciznu povratnu informaciju	1	2	3	4	5
Supervizor je imao sposobnost povezivanja praktičnog iskustva s teorijskim sadržajem	1	2	3	4	5

2. Što Vam se svidjelo?

3. Što je moglo biti bolje?

4. Jeste li zainteresirani za sudjelovanje u superviziji vašeg medijatorskog rada u sljedećoj godini?

DA NE

Najljepše Vam zahvaljujemo!

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Branka Sladović Franz, izjavljujem da sam autor završnog specijalističkog rada pod nazivom Edukativna supervizija obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. Potpisom jamčim da je ovaj završni rad isključivo rezultat moje autorskog rada i da su su radovi i mišljenja drugih autora/ica koje koristim jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Zagrebu, 23.7. 2020.

Potpis autorice: _____