

# Specifične potrebe socijalnih mentora za supervizijom

---

Jeričević, Saša

Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički

2024

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:199:064732>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-20**



Repository / Repozitorij:

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





Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Saša Jeričević

**SPECIFIČNE POTREBE SOCIJALNIH  
MENTORA ZA SUPERVIZIJOM**

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ SUPERVIZIJE  
PSIHOSOCIJALNOG RADA

Saša Jeričević

**SPECIFIČNE POTREBE SOCIJALNIH  
MENTORA ZA SUPERVIZIJOM**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Marijana Kletečki Radović

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

FACULTY OF LAW

SOCIAL WORK STUDY CENTRE

*POST-GRADUATE EDUCATION IN SUPERVISION OF  
PSYCHOSOCIAL WORK*

Saša Jeričević

**SPECIFIC NEEDS OF SUPERVISION FOR  
EMPLOYEES PROVIDING SOCIAL  
MENTORING**

SPECIALIST PAPER

Supervisor: izv. prof. dr. sc. Marijana Kletečki Radović

Zagreb, 2024.

## SPECIFIČNE POTREBE SOCIJALNIH MENTORA ZA SUPERVIZIJOM

### SAŽETAK

Zakonom o socijalnoj skrbi iz 2022. godine u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske uvedena je nova socijalna usluga, socijalno mentorstvo, kao inovativan model rada namijenjen pojedincima kojima prijeti opasnost od socijalne isključenosti ili su već u marginaliziranom položaju u društvu. Socijalno mentorstvo ima za cilj dovesti do pozitivne promjene u socijalnom statusu pojedinca različitim aktivnostima osnaživanja, prilikom čega su u fokusu sposobnosti i potencijali pojedinaca, kako bi napredovali do zaposlenja, daljnjeg obrazovanja ili nekog drugog oblika socijalne aktivacije, a sve kako bi se u konačnici integrirali u zajednici u kojoj žive. Uslugu socijalnog mentorstva pružaju socijalni mentori, stručnjaci u sustavu socijalne skrbi, koji su dodatno educirani, licencirani i sistematizirani na taj posao. Obzirom na preuzimanje nove radne uloge u sustavu socijalne skrbi te korištenja novog pristupa u radu s korisnicima, odgovorno je socijalnim mentorima unutar sustava osigurati superviziju kao oblik profesionalne podrške. Sa svrhom dobivanja uvida u potrebe socijalnih mentora za supervizijom, provedeno je kvantitativno istraživanje, koje je imalo za cilj istražiti potrebe za supervizijom, očekivanja od supervizora te prepreke za uključivanje u superviziju iz perspektive socijalnih mentora. Provedeno je anketno istraživanje u kojem je sudjelovalo 86 socijalnih mentora, što čini više od 2/3 svih socijalnih mentora zaposlenih u područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad. U svrhu prikupljanja podataka korišten je *Upitnik potreba za supervizijom socijalnih mentora* koji je konstruiran za potrebe ovog istraživanja. Rezultati istraživanja ukazali su da socijalni mentori imaju potrebu za supervizijom, specifično radi unapređenja svojih kompetencija i kvalitete rada te prevencije profesionalnog sagorijevanja. Socijalni mentori spremni su se uključiti u superviziju, a više od polovice ispitanika spremno se uključiti i u superviziju »na daljinu«. Socijalni mentori od supervizora očekuju etično postupanje, dobro poznavanje sustava socijalne skrbi, uloga i zadataka socijalnih mentora, dok kao najveću prepreku za uključivanje u superviziju vide nedostatak vremena. Dobiveni rezultati predstavljaju dobro ishodište za organiziranje i planiranje uvođenja supervizije za socijalne mentore u sustav socijalne skrbi te izbora modela supervizije, utemeljeno na empirijskim dokazima

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, socijalna skrb, supervizija, potrebe, očekivanja

## **SPECIFIC NEEDS OF SUPERVISION FOR EMPLOYEES PROVIDING SOCIAL MENTORING**

### **SUMMARY**

The Social Welfare Act of 2022 introduced a new social service, social mentoring, into the social welfare system of the Republic of Croatia, as an innovative work model intended for individuals who are at risk of social exclusion or are already in a marginalized position in society. Social mentoring aims to bring about a positive change in the social status of an individual through various empowerment activities, during which the focus is on the abilities and potential of individuals, in order to progress to employment, further education or some other form of social activation, all in order to ultimately integrate in the community where they live. The social mentoring service is provided by social mentors, experts in the social care system, who are additionally educated, licensed and systematized for this job. Considering the assumption of a new work role in the social care system and the use of a new approach in working with beneficiaries, it is the responsibility of social mentors within the system to provide supervision as a form of professional support. With the purpose of gaining insight into the needs of social mentors for supervision, a quantitative research was conducted, which aimed to explore the needs for supervision, expectations from supervisors and obstacles to involvement in supervision from the perspective of social mentors. A survey was conducted in which 86 social mentors participated, which is more than 2/3 of all social mentors employed in regional offices of the Croatian Institute for Social Work. For the purpose of data collection, a *Questionnaire on the need for supervision of social mentors* was used, which was constructed for the purposes of this research. The results of the research indicated that social mentors need supervision, specifically for the purpose of improving their competencies and quality of work and preventing professional burnout. Social mentors are ready to participate in supervision, and more than half of respondents are ready to participate in "online" supervision. Social mentors expect from supervisors ethical behavior, good knowledge of the social care system, roles and tasks of social mentors, while they see lack of time as the biggest obstacle to involvement in supervision. The obtained results represent a good starting point for organizing and planning the introduction of supervision for social mentors in the social care system and the choice of a supervision model, based on empirical evidence.

**Key words:** social mentoring, social welfare, supervision needs, expectations

## IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Saša Jeričević, izjavljujem da sam autor/ica završnog rada pod

Nazivom *Specifične potrebe socijalnih mentora za supervizijom*.

Potpisom jamčim:

- da je predloženi rad isključivo rezultat mog vlastitog istraživačkog rada
- da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim, jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Korčuli, 22.8.2024.

Potpis autorice:



## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
1.1. Socijalno mentorstvo .....	1
1.2. Faze socijalnog mentorstva .....	11
1.3. Profesionalni razvoj i cjeloživotno učenje.....	17
1.4. Supervizija u psihosocijalnom radu.....	20
1.4.1. Funkcije i modeli supervizije u psihosocijalnom radu .....	22
1.4.2. Model supervizije psihosocijalnog rada u Hrvatskoj .....	23
1.5. Supervizija u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj.....	24
<b>2. CILJ I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA</b> .....	<b>26</b>
<b>3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA</b> .....	<b>26</b>
3.1. Tip nacrtu istraživanja .....	26
3.2. Uzorak .....	26
3.3. Mjerni instrumenti .....	29
3.4. Metoda i postupak prikupljanja podataka.....	32
3.5. Metoda obrade i analiza podataka .....	33
3.6. Etičke implikacije provođenja istraživanja.....	33
3.7. Očekivani doprinos istraživanja .....	33
<b>4. REZULTATI I RASPRAVA</b> .....	<b>34</b>
4.1. Potrebe socijalnih mentora za supervizijom.....	34
4.2. Očekivanja socijalnih mentora od supervizora.....	46
4.3. Spremnost socijalnih mentora za uključivanje u superviziju, mišljenje o učestalosti održavanja, trajanja supervizijskog susreta i ciklusa za socijalne mentore te spremnost na uključivanje u superviziju na daljinu .....	49
4.4. Prepreke za uključivanje u superviziju.....	52
4.5. Rasprava istraživačkih rezultata .....	55



5. <b>ZAKLJUČAK</b> .....	64
LITERATURA.....	66
POPIS SLIKA .....	70
POPIS TABLICA.....	71

**Popis kratica:**

ANSE	Association of National Organisations for Supervision in Europe
GDPR	General Data Protection Regulation
HUSR	Hrvatska udruga socijalnih radnika
HZSR	Hrvatski zavod za socijalni rad
HZZ	Hrvatski zavod za zapošljavanje
UNICEF	The United Nations Children's Fund
NPOO	Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026.

## **1. UVOD**

### **1.1. Socijalno mentorstvo**

Mentorstvo je pojam koji se koristi dugo kroz povijest. Vuče korijene iz grčke mitologije te ima mnogo poveznica s pripravnštvom prakticiranim prije industrijske revolucije. Zajedničko mnogobrojnim definicijama mentorstva je da se temelji na važnosti odnosa i podrazumijeva komunikaciju. Pojam »mentorstvo« teško je precizno definirati te je podložan mnogobrojnim tumačenjima (Arnould, 2011.).

»Mentorstvo je osobni razvojni odnos u kojem osoba s više znanja i iskustva pomaže osobi s manje iskustva i znanja. Također se definira i kao posebna vrsta brižnog, podupirućeg odnosa ili partnerstva između dvoje ljudi koji je utemeljen na povjerenju i poštovanju. Mentori dijele znanje i iskustvo s mentoriranim osobama kako bi im pomogli da utvrde i postignu svoje ciljeve« (Kasper 2002., prema Arnould, 2011.).

Kako stoji u priručniku za socijalne mentore iz 2011. godine (Arnould, 2011.) »Mentorstvo su usta za razgovor, uho za slušanje i guranje u pravom smjeru«.

Prema Arnould (2011.) razlikujemo: mentorstvo »jedan-na-jedan« u kojem imamo jednog mentora i jednu mentoriranu osobu što dopušta razvijanje osobnog odnosa te pruža individualnu potporu mentoriranoj osobi; grupno mentorstvo u kojem imamo jednog mentora i četiri mentorirane osobe iz kojeg razloga je potrebno više vremena da se članovi grupe upoznaju i razviju povjerenje te da se postignu ciljevi; mentorstvo na istoj razini odnosi se na mentorstvo između ljudi istih karakteristika što omogućava razmjenu iskustava; e- mentorstvo se provodi putem interneta ili e- maila, a može se koristiti kada je odnos razvijen kao dodatak mentorskim odnosima licem u lice.

Pojam socijalno mentorstvo stavlja naglasak na socijalnu komponentu unutar uloge mentoriranja. Osobito ističe komponentu »socijalne aktivnosti« u mentoriranju čiji je cilj utjecati na socijalni status pojedinca i koja je često usmjerena na osnaživanje ugroženih i/ili marginaliziranih skupina u društvu (Arnould, 2011.).

Socijalno mentorstvo kao model rada prvi puta se spominje u Hrvatskoj 2011. godine kada je educirana prva skupina socijalnih radnika u Centrima za socijalnu skrb u svrhu provođenja socijalnog mentorstva kao novog modela rada s radno sposobnim korisnicima novčanih naknada u sustavu socijalne skrbi, ali nije zaživio zbog stalnih reformi sustava socijalne skrbi (Družić

Ljubotina, Karačić, Kletečki Radović i Mužek Bešen, 2022.). Prema Arnould (2011.) Projekt »Uspostava podrške u socijalnom uključivanju i zapošljavanju socijalno ugroženih i marginaliziranih skupina« sufinanciran je iz pretpristupnih programa pomoći Europske unije. Uslugom socijalnog mentorstva koja se razvijala kroz ovaj projekt željelo se proširiti lepezu usluga za socijalno osjetljive skupine korisnika Centara za socijalnu skrb dajući dodatne alate socijalnim radnicima za rad s dugotrajno nezaposlenim korisnicima. Usluga se planirala razvijati kroz educiranje sveukupno 90 socijalnog radnika s područja cijele Republike Hrvatske. Usluga socijalnog mentorstva slijedila je načela struke socijalnog rada i služila kao nadopuna postojećim uslugama u sustavu socijalne skrbi. Isticala se potreba suradnje s drugim pružateljima socijalnih usluga u zajednici i potrebu aktivnog sudjelovanja korisnika u prevladavanju vlastite socijalne isključenosti.

Godine 2022. u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske model socijalnog mentorstva uveden je u sklopu provedbe mjere C4.3.R2 »Razvoj usluge socijalnog mentorstva«, u okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.-2026. (2021.). Usluga socijalnog mentorstva namijenjena je pojedincima kojima prijete opasnost od socijalne isključenosti ili su već u marginaliziranom položaju u društvu. Mjerom se planira educirati i zaposliti 220 stručnjaka, socijalnih mentora, čime bi se osigurala dostupnost usluge u svim područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad za najmanje 30 000 korisnika .

Socijalno mentorstvo se odnosi na osnaživanje pojedinca kako bi utjecali na svoj socijalni status, napredujući iz isključenosti u uključenost. Nova socijalna usluga implementirana je u Zakon o socijalnoj skrbi (NN18/22,46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) te se Pravilnikom o načinu suradnje Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u provođenju mjere socijalne uključenosti radno sposobnih i djelomično radno sposobnih korisnika zajamčene minimalne naknade (NN 152/2022) i Protokolom o suradnji Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u pružanju usluge socijalnog mentorstva (2022.) uredila suradnja i postupanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. Zakonom o socijalnoj skrbi iz veljače 2022. godine (NN 18/22,46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) uvodi se usluga socijalnog mentorstva u sustav socijalne skrbi. Prema čl. 85. Zakona o socijalnoj skrbi »socijalno mentorstvo je usluga kojom se dugotrajno nezaposlenoj osobi koja je korisnik zajamčene minimalne naknade, djetetu korisnika zajamčene minimalne naknade, osobi s invaliditetom, korisniku kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja,

korisniku koji je žrtva trgovanja ljudima te korisniku nakon izvršenja kazne zatvora pruža stručna pomoć usmjerena jačanju njegovih snaga i sposobnosti za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi«.

U skladu s Nacionalnim planom oporavka i otpornosti 2021.-2026. (2021.) edukacija za 253 stručna radnika, od čega 231 u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, a 22 u Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, provedena je krajem 2022. godine. Zapošljavanje je započelo u listopadu 2023. godine, te je od tada do danas zaposleno 126 socijalnih mentora. U svrhu edukacije i licenciranja socijalnih mentora u lipnju 2022. godine napisan je stručni Vodič za stručnjake Hrvatskog zavoda za socijalni rad »Socijalno Mentorstvo« u suradnji Instituta za razvoj tržišta rada i Hrvatske udruge socijalnih radnika (Družić Ljubotina, Karačić, Kletečki Radović i Mužek Bešen, 2022.).

Prema Vodiču »Socijalno mentorstvo« autorica Družić Ljubotina, Karačić, Kletečki Radović, Mužek Bešen (2022.), cilj socijalnog mentorstva jest dovesti do pozitivne promjene u socijalnom statusu pojedinca različitim aktivnostima osnaživanja, pri čemu je fokus na njihovim sposobnostima i potencijalima kako bi napredovali do zaposlenja, obuke, daljnjeg obrazovanja ili drugih oblika aktivacije, kako bi se u konačnici bolje integrirali u zajednicu u kojoj žive. Vrijednosti socijalnog mentorstva uporište pronalaze u pristupu osnaživanja, suradnom odnosu, vođenju slučaja, a na kojima se temelji današnja teorija i praksa u radu s ranjivim skupinama (Čaćinović Vogrinčić i sur., 2007., Kletečki Radović, 2008., Urbanc, 2015.).

Socijalno mentorstvo kako takvo temelje pronalazi u osnovnim temeljima socijalnog rada i kao takvo najprimjenjivije je u sustavu socijalne skrbi gdje socijalni radnik ima ključnu ulogu u provođenju ovog modela rada s korisnikom (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

U socijalnom radu koncept suradnog odnosa prema Čaćinović Vogrinčić i sur. (2007.) prvotno se odražava na promjenama u jeziku socijalnog rada te nastajanju jezika socijalnog rada. Tradicionalni izrazi (dijagnoza, tretman, stranka) zamjenjuju se i nadograđuju riječima koje omogućavaju redefiniranje sudjelovanja korisnika i drugih struka (razgovor, dijalog, sustvaranje, sudjelovanje, osnaživanje, plan skrbi, osobni plan). Suradni odnos definira korisnika i socijalnog radnika kao suradnike u zajedničkom projektu koji imaju zadatak sustvaranja udjela u rješenju. Socijalni radnik i korisnik kroz suradni odnos pronalaze rješenja za problem svaki puta iznova kao individualizirani suradni projekt. Projekti su individualizirani te se svaki put oblikuju za svakog

korisnika posebno. Suradni je odnos usmjeren prema željenim rješenjima, međutim, takav je odnos ujedno i osobni odnos. U suradnom odnosu socijalni radnik sudjeluje i osobno na način da unosi svoja iskustva, doživljava, alternativna rješenja. Osobna uključenost, tj. zainteresiranost ne znači neprofesionalnost niti ugrožavanje privatnosti stručnjaka. Fokusiranost na osobu predstavlja pomak u smjeru socijalnog modela kojoj polazi od pretpostavke da je putem usluga socijalne skrbi važno uključiti korisnike (Urbanc, 2005.).

Kroz socijalno mentorstvo stručnjak, socijalni mentor, koristeći svoje stručno znanje razvija specifičan suradni odnos i partnerstvo s korisnikom usmjereno na osnaživanje korisnika u promjeni njegova socijalnog statusa i prelaska iz socijalne isključenosti u socijalnu uključenost (Družić Ljubotina i sur., 2022.). Osnaživanje predstavlja višedimenzionalni koncept koji se odnosi na: (1) filozofski pristup koji se temelji na promociji pozitivnih snaga, kapaciteta, mogućnosti, kompetencija, vrednota, nada, otpornosti te resursa pojedinaca, obitelji i zajednice; (2) vođenje procesa koji uključuje donošenje odluka i akcija za promicanje promjena i dobrobiti pojedinaca, obitelji, grupa i zajednica te (3) ishod, odnosno krajnji rezultat postignute razine osnaživanja (Kletečki Radović, 2008.). Osnažiti korisnika znači pružiti i emocionalnu i praktičnu podršku. Suštinski smisao osnaživanja počiva na tome da korisnik stekne osjećaj da je sve sposobniji odlučivati o svom životu i te odluke provoditi u svakodnevnom životu (Lord, 1991., prema Urbanc, 2015.). Iz perspektive teorije osnaživanja, diskriminirani, marginalizirani, odnosno obesnaženi ljudi nisu osobe bez osobnih, moralnih, duhovnih snaga ili sposobnosti, već su prije svega osobe kojima su životne šanse i mogućnosti izbora značajno prikraćene u podjeli socijalne, ekonomske i političke moći i resursa (Breton, 1994., prema Kletečki Radović, 2008.).

Osnaživanjem pojedinca otvara se prostor za utjecaj na razini zajednice i društva u cjelini. Jedan od ciljeva osnaživanja je i pomak u društvenoj svijesti, a radi ravnopravnijeg položaja svih članova jednog društva. Teorije osnaživanja prepoznaju da osobna dobrobit ne može i ne smije biti odvojena od kolektivne dobrobiti, što je u potpunosti vrijednost i određenje socijalnog rada koji uvijek zahvaća razinu društva i ukazuje na ograničenosti sustava u cjelini (Kletečki Radović, 2008.). Osnaživanje se odnosi na procese kojima pojedinci, grupe ili zajednice zadobivaju moć, autoritet, pristup društvenim resursima i kontrolu nad svojim životima (osobna moć). Preuzimanjem kontrole u vlastitom životu i pristupanjem društvenim resursima, zadobiva se sposobnost ostvarivanja osobnih i kolektivnih težnji, odnosno ostvarivanje važnih životnih ciljeva što dovodi i do prenošenja utjecaja na druge ljude (interpersonalna moć) i mogućnosti zadiranja i

u širi društveni kontekst (politička moć) (Kletečki Radović, 2008.). Koncept moći ključan je za razumijevanje teorije osnaživanja. U kontekstu ove teorije moći, moć se odnosi na mogućnost pristupa i kontrole nad društvenim resursima i ljudima. Najznačajniji ishod procesa osnaživanja je osvajanje moći pojedinca ili grupa, ali na način koji ne ugrožava druge čimbenike u zajednici (Ajduković, 2003.).

Socijalni radnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad u svom radu susreću se s administriranjem prava na novčane naknade i otežanim pristupom socijalnim uslugama. Uvodeći socijalno mentorstvo u djelatnost socijalnog rada kao novu uslugu, socijalnom radniku Hrvatskog zavoda za socijalni rad pruža se mogućnost preuzimanja nove uloge koja povećava mogućnost neposrednog stručnog rada s korisnicima, kao i utjecaja na kreiranje socijalnih usluga u lokalnoj zajednici u skladu s potrebama samih korisnika. Navedenim socijalni radnik dobiva moć sustvarati mrežu socijalnih usluga lokalne zajednice. Kao voditelj slučaja, socijalni radnik upravlja procesom promjene i osnaživanja korisnika, koordinira sve aktivnosti u postupku socijalnog mentorstva i procjenjuje njegove učinke (Družić Ljubotina i sur., 2022., Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN 16/19 i 18/22).

Osnaživanje kao profesionalna praksa uključuje (Sadan, 2004., prema Kletečki Radović, 2008.) vrijednosti i vjerovanja profesionalnih djelatnika koji koriste metode osnaživanja; principe koji vode praksu osnaživanja te utječu na profesionalne ciljeve i dizajn socijalnih programa; ulogu profesionalnih djelatnika koji ohrabruju osnaživanje; izbor metoda intervencija te osnaživanje kao potreba samih pomagača. Moć profesionalaca proizlazi i iz institucionalne uloge zaposlenika, dok ujedno predstavljaju i provode politiku ustanove kojoj pripadaju. Izbori korisnika, ali i djelovanja profesionalaca su ograničeni mogućnostima ustanove zakonodavstvom i općenito socijalnom politikom. Kada profesionalci imaju potpunu sliku vlastitih izvora moći i mogućih oblika potlačivanja koji iz toga proizlaze, te svijest, želju i spremnost za promjene u organizacijama s ciljem smanjivanja ili uklanjanja institucionalnih izvora moći, stvaraju se pretpostavke za istinsku praksu uključivanja (Kletečki Radović, 2008.).

Iz vrijednost socijalnog mentorstva: osnaživanje, dobrovoljnost, povjerljivost, redovitost, usmjerenost na potrebe korisnika, proizlazi i uloga socijalnog mentora koja se odnosi na izgradnju odnosa povjerenja i poštovanja, aktivno slušanje, postavljanje pitanja, davanje i primanje povratnih informacija, poticanje, motiviranje, neosuđivanje, empatija. Vrijednosti i uloge socijalnog mentorstva ujedno su i vrijednosti na kojima se temelji današnja teorija i praksa rada s ranjivim

skupinama (Kletečki Radović, 2008., Arnould, 2011., Urbanc, 2015., Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Prema čl. 86. Zakona o socijalnoj skrbi, (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) uslugu socijalnog mentorstva pruža stručni radnik Zavoda za socijalni rad, doma socijalne skrbi, udruga, vjerska zajednica, druga pravna osoba te fizička osoba kao obrtnik. Za provođenje usluge socijalnog mentorstva potrebna je dodatna izobrazba iz socijalnog mentorstva. Socijalni mentor dolazi prvenstveno iz redova pomagačkih struka: socijalni radnik, psiholog, pedagog, a model mogu provoditi i drugi stručnjaci društveno-humanističkog usmjerenja. Potrebna je minimalno visoka stručna sprema. Poželjne osobine socijalnog mentora su: strpljivost, organiziranost, sposobnost dobre procjene i prepoznavanje potreba mentorirane osobe. Potrebno je poznavanje mreže usluga u lokalnoj zajednici i korištenje alata mapiranja te umrežavanja lokalnih dionika (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

U područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad socijalnim mentorstvom kao metodom rada dopušta se korisnicima korist i njegovanje dugoročnog odnosa povjerenja i poštovanja sa socijalnim mentorom koji će ih osnažiti u svim fazama aktivacije kako bi postigli planirani cilj (Arnould, 2011.). Model socijalnog mentorstva u Hrvatskoj je najprimjenjiviji u sustavu socijalne skrbi te socijalni radnik kao voditelj slučaja ima ključnu ulogu u provođenju tog modela ( Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Hrvatski zavod za socijalni rad ključna je ustanova u djelatnosti socijalne skrbi. Na temelju javnih ovlasti nadležan je za priznavanje prava i usluga s krajnjim ciljem rješavanja problema i osnaživanja korisnika za izlazak iz sustava i preuzimanje aktivne uloge u društvu. Stručni radnici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, u svom radu služe se metodom socijalnog rada koja se zove vođenje slučaja, a na metodi vođenja slučaja počiva i usluga socijalnog mentorstva (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN 16/19 i 18/22).

Uvođenjem individualnog planiranja i vođenja slučaja u sustav socijalne skrbi još Zakonom o socijalnoj skrbi 2012. godine (NN 33/2012) značajno se mijenja uloga korisnika, ali i drugih sudionika u postupku ostvarivanja prava i usluga iz sustava socijalne skrbi. Vođenje slučaja, tj. vođenje individualnog plana promjene životne situacije korisnika je poseban proces socijalnog rada kojim se planiraju i prate socijalne usluge koje korisniku pružaju različite službe ili dionici.



Vođenjem slučaja nastoji se postići ravnoteža između sposobnosti koje pojedinci posjeduju i njihovih resursa (Ajduković i Urbanc, 2009., Karačić, 2015.).

Djelatnost socijalnog rada prema Zakonu o djelatnosti socijalnog rada (NN 16/19 i 18/22) sustav je stručnih postupaka utemeljen na načelima i spoznajama znanosti socijalnog rada i prakse koji obuhvaća i vođenje slučaja, voditelja slučaja i individualno planiranje. Navedeno je definirano Zakonom o djelatnosti socijalnog rada (NN 16/19 i 18/22) i Zakonom o socijalnoj skrbi ( NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23). Članak 15. Zakona o socijalnoj skrbi (NN /22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) navodi kako je vođenje slučaja metoda socijalnog rada kojom se u suradnji s korisnikom procjenjuju potrebe, dogovaraju nužne usluge, koordinira, obavlja nadzor i ocjenjivanje te zastupa najbolji interes korisnika radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti. Primjenjuje se kada korisnici imaju složenije potrebe koje zahtijevaju više vrsta usluga i kada je potrebno koordinirati rad različitih pružatelja sa zajedničkim korisnikom. Voditelj slučaja je socijalni radnik koji planira, koordinira i provodi aktivnosti radi ostvarivanja usluga unutar organizacijskih jedinica Hrvatskog zavoda za socijalni rad kod pružatelja usluga, a pritom koristi potrebne profesionalne i druge resurse nužne za zadovoljavanje potreba odnosno za pružanje odgovarajućih usluga korisniku radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti. Individualno planiranje je metoda socijalnog rada u procesu planiranja i izrade individualnog plana promjene životne situacije ili ponašanja korisnika, utvrđenog na temelju sveobuhvatne procjene potreba, teškoća i resursa korisnika, uz suradnju i partnerstvo s korisnikom i njegovom obitelji, a čija izrada obuhvaća aktivnosti procjene, organiziranja pristupa pravima i uslugama, koordiniranja s drugim pružateljima usluga, praćenje i evaluaciju koje trebaju odgovoriti na potrebe korisnika. Individualno planiranje provodi se kada je potreban veći broj usluga koje je potrebno usklađivati i pratiti u cilju složenije promjene u okruženju korisnika radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti.

Stručnjak (voditelj slučaja) individualnim planiranjem koordinira djelovanje svih dionika pri čemu korisnik ima središnju ulogu i aktivno sudjelovanje. Tijekom procesa omogućuje se razvoj korisnika, drugačiji pogled korisnika na situaciju i prilagodba toj situaciju, spoznavanje svojih resursa i resursa okoline koji korisniku omogućavaju da primjeni tu situaciju. Korisnik svojim aktivnim djelovanjem mijenja svoju životnu situaciju.

Holt (2000., prema Ajduković i Urbanc, 2009.) navode sljedeća područja djelovanja stručnjaka voditelja slučaja:

- razvoj povjerenja stručnjaka, ustanove i korisnika;
- pružanje osobnog razumijevanje okolnosti i životnih situacija pojedinog korisnika;
- slušanje korisnika ponekad samo i zbog dobra slušanja kao takvog; korisnik ima potrebu nešto reći, a stručnjak slušajući prikuplja informacije za bolje razumijevanje korisnika i situacije;
- poticanje korisnika da aktivno sudjeluje u prepoznavanju svojih ograničenja i da mobilizira vlastitu mrežu podrške – partner/partnerica, obitelj, crkva - da korisnik postane sam svoj voditelj slučaja;
- istraživanje preferencija korisnika i osiguravanje informacija o mogućim alternativama;
- pregovaranje konflikata između preferencija korisnika, želja obitelji, preporuka stručnjaka;
- osiguravanje podrške tijekom provođenja cijeloga programa;
- informiranje korisnika o tome što služba/ustanova čini i kao djeluje;
- korištenje psihosocijalnog pristupa ;
- osiguravanje konkretne pomoći;
- pronalaženje specijaliziranih izvora za određene potrebe korisnika koje nisu u kompetenciji voditelja.

Prilikom stručnih postupaka, bilo da se radi o vođenju slučaja, individualnom planiranju, socijalnom mentorstvu pa tako i superviziji, važno je ostaviti prostora za prilagođavanje i evaluaciju. Evaluacija su postupci namijenjeni utvrđivanju rezultata postignutih nekom aktivnošću kojom se namjerava postići određen individualno ili društveno važan cilj. Pošto se okolnosti mijenjaju potrebno je cijelo vrijeme pratiti, prilagođavati i podržavati korisnika ka postignuću željenog cilja. Kako bi postiglo cilj, tj. zadovoljila korisnikova potreba, potrebna je evaluacija u određenim intervalima, ali i po završetku. Evaluacija omogućava da se zajedno s korisnikom istraži napredak i učine eventualna redefiniranja aktivnosti (Ajduković i Urbanc, 2009.)

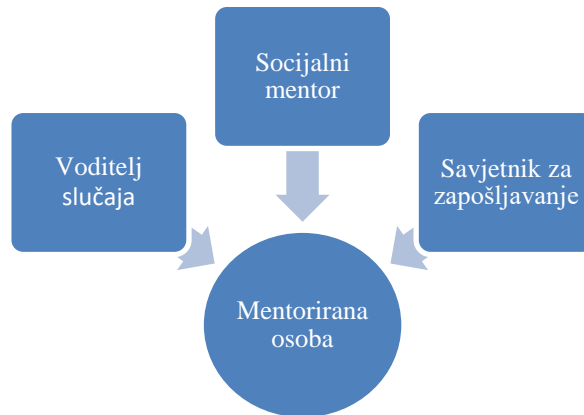
U socijalnom mentorstvu evaluiraju se ciljevi, sami proces mentorstva te evaluacija mentorskog odnos (Družić Ljubotina i sur., 2022.). Samu uslugu i model socijalnog mentorstva potrebno je preispitivati i prilagođavati kako bi se sveukupno što bolje organizirala unaprijedila i prilagodila potrebama korisnika i društva u cjelini.

Godine 2011. kada je educirana prva skupina socijalnih mentora za rad s teško zapošljivim, radno sposobnim korisnicima novčanih naknada sustava socijalne skrbi (Arnould, 2011.) i danas kada je došlo do jačanja civilnog sektora i značajnog povećanja broja pružatelja socijalnih usluga, postoji potreba modificiranja početnog modela socijalnog mentorstva. U skladu s navedenim promjenama, pružanje usluge socijalnog mentorstva, uz stručne radnike područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, uključeni su i stručnjaci pomagačkih i društveno-humanističkih djelatnosti iz lokalne zajednice (Družić Ljubotina i sur., 2022.). Također je usluga obuhvatila i druge marginalizirane korisnike sustava socijalne skrbi (djecu korisnike zajamčene minimalne naknade, osobe s invaliditetom, korisnike kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, korisnike koji su žrtva trgovanja ljudima te korisnike nakon izvršenja kazne zatvora i drugim osobama u riziku od socijalne isključenosti) uz korisnike novčanih naknada ( Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23).

Nakon što stručnjaci pomagačkih i društveno-humanističkih djelatnosti u lokalnoj zajednici iskažu motiviranost i interes za socijalno mentorstvo prolaze edukaciju za socijalne mentore zajedno sa socijalnim radnicima područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad i stručnim radnicima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. Zajedničke interaktivne radionice prilika su za međusobno upoznavanje, povezivanje i umrežavanje kako bi kasnije došlo do što lakšeg povezivanja konkretnog socijalnog mentora s konkretnim korisnikom usluge socijalnog mentorstva. Radionice su prilika za voditelja slučaja HZSR da prepozna i procjeni potencijalnu podudarnost određenog socijalnog mentora i određenog potencijalnog korisnika usluge socijalnog mentorstva (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

### Slika 1.1.1. Mapa ključnih dionika u socijalnom mentorstvu

Izvor: Družić Ljubotina, Karačić, Kletečki Radović i Mužek Bešen (2022)



Voditelj slučaja/socijalni radnik u područnom uredu upravlja i koordinira procesom mentoriranja. Voditelj slučaja vrši prvu procjenu, izbor potencijalnih korisnika usluga, priprema korisnika, informira ga i motivira, povezuje sa socijalnim mentorom u slučaju kada je socijalni mentor drugi stručnjak područnog ureda HZSR ili pružatelja u lokalnoj zajednici i uključuje u korištenje usluge socijalnog mentorstva. Voditelj slučaja i socijalni mentor moraju motivirati mentoriranu osobu, osnažiti i ohrabriti za daljnji rad. Potrebno je da se socijalni mentor i mentorirana osoba »upare«, pošto se socijalno mentorstvo temelji na odnosu, odnosno međusobnom prihvaćanju socijalnog mentora i mentorirane osobe. Ukoliko ne dođe do uparivanja preporuča se odustajanje, tj. uparivanje mentorirane osobe s drugim socijalnim mentorom.

Voditelj slučaja, ukoliko nije istovremeno i socijalni mentor, upoznaje socijalnog mentora s dostupnim resursima u zajednici. Socijalni mentor ima odgovornost vršiti mapiranje u lokalnoj zajednici te povezivati i koordinirati različite pružatelje usluga koji mogu sudjelovati u procesu mentoriranja osoba u riziku od socijalne isključenosti. Tome prethodi suradnja državnih institucija i organizacija civilnog društva uz pravovremenu razmjenu informacija. Neki od resursa u zajednici su: službe u sustavu socijalne skrbi, službe zdravstva, obrazovne ustanove, ustanove predškolskog odgoja, Hrvatski zavod za socijalni rad, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Gradsko društvo crvenog križa, otvorena učilišta, centri za mlade, jedinice lokalne i regionalne samouprave, organizacije civilnog društva, vjerske zajednice (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

## **1.2. Faze socijalnog mentorstva**

Usluga socijalnog mentorstva Zakonom o socijalnoj skrbi (NN NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) predviđa se u trajanju od 6 do 8 mjeseci u 5 faza kroz 10 strukturiranih susreta između socijalnog mentora i mentorirane osobe. Socijalno mentorstvo je usklađeno s modelom karijernog savjetovanja koje je integrirano u proces socijalnog mentorstva. Provedba socijalnog mentorstva odvija se kroz 5 planiranih faza ( Družić Ljubotina i sur., 2022.).

*Slika 1.2.1.Faze socijalnog mentorstva*

*Izvor: Družić Ljubotina i sur.(2022)*



Inicijalna faza odvija se između voditelja slučaja i korisnika kako bi ga se informiralo o socijalnom mentorstvu i motiviralo za uključivanje. Ukoliko se korisnik odluči na sudjelovanje u usluzi socijalnog mentorstva, postaje mentorirana osoba. Sudjelovanje u usluzi socijalnog mentorstva je dobrovoljno. Korisnik mora biti motiviran za rad na promjeni vlastite životne situacije. Ukoliko voditelj slučaja i socijalni mentor nisu ista stručna osoba saziva se grupni sastanak na kojem sudjeluje voditelj slučaja mentorirane osobe i socijalni mentor. Ukoliko se radi o radno sposobnom korisniku novčanih davanja poziva se i savjetnik za zapošljavanje, osoba zaposlena u Hrvatskom zavodu za zapošljavanje. Savjetnik za zapošljavanje predstavlja sudionicima i vodi radionicu o karijernom savjetovanju kojom prezentira neke ključne pojmove i obilježja tržišta rada (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Fazi građenja odnosa prethodi dogovor o radu između socijalnog mentora i mentorirane osobe, što je karakteristično i za supervizijski proces. Prema Cajvert (2004.) dogovor se definira kao suglasnost o uspostavljanju međusobnih odnosa, tijeku i prestanku tih odnosa. Dogovorom se strukturira forma i sadržaj rada te definira vremenski i prostorni okvir rada. Dogovor o radu se

definira za svakog korisnika ponaosob. Dogovor mora biti jasan jer se tako stvara okvir koji daje sigurnost i socijalnom mentoru i mentoriranoj osobi.

Prije rada na nekom konkretnom zadatku/problemu s korisnikom je nužno uspostaviti i održavati odnos povjerenja (Arambašić, 2022.). Za uspostavu i održavanje odnosa povjerenja s korisnikom ključan je dobar komunikacijski proces što je jedan od ključnih ciljeva faze gradnje odnosa u mentoriranom procesu. Između pomagača i korisnika odvija se profesionalni razgovor koji ima sljedeća obilježja (Ajduković 2012.b):

- Profesionalni razgovor je komunikacijski proces u kojem je presudno razviti odnos;
- Profesionalni razgovor ima određenu svrhu koja je jasno izrečena, sugovornici su s njome upoznati i prihvaćaju je;
- Profesionalni razgovor je usmjeren na određeni sadržaj koji mora biti takav da postiže svrhu (izbjegavati nevažne teme);
- Profesionalni razgovor podrazumijeva jasno definirane uloge, očekivanja i odgovornosti. Oba sugovornika trebaju preuzeti osobnu odgovornost za zastupanje sebe uz poštivanje uloge drugog (uloge nejednake zbog odnosa stručnjak-korisnik);
- U profesionalnom razgovoru stručnjak treba voditi razgovor. Stručnjak planira i prati proces do željenog cilja održavajući motivaciju korisnika za sudjelovanjem u procesu i za osobnom promjenom.

Prema Arambašić (2022.), pomoću komunikacijskog procesa korisniku prenosimo svoje viđenje njegove situacije, predlažemo različite načine suočavanja s teškoćama koje ima vodeći računa da nismo autoritativni, nametljivi, »sveznajući«. Komunikacijskim procesom pomažemo korisniku da preuzme odgovornost za svoje stanje i prihvati činjenicu da ima moć promijeniti situaciju u kojoj se nalazi. Odgovornost za odnos više se nalazi u rukama pomagača u odnosu na korisnika (komplementarni odnos). Kako bi se u takvom odnosu izgradio odnos ravnopravnog dostojanstva potrebno je prakticirati osobnu odgovornost (zastupanje sebe riječju i djelom) te odgovornost za odnos (Pregrad, 2006.). Izraz ravnopravnog dostojanstva odnosi se na temeljnu potrebu svakog čovjeka da ga se kao pojedinca vidi, čuje i shvati ozbiljno, da se s jednakom

ozbiljnošću shvaćaju želje, mišljenja i potrebe svih uključenih strana. (Juul, 2008., prema Ajduković, 2012.b)

Za gradnju odnosa s korisnikom preduvjet je autentičnost pomagača koja je vidljiva u dosljednosti, spontanosti i otvorenosti za različita iskustva. Ono što mislimo i govorimo to i radimo i živimo s time u skladu. Važan element je i empatija što uključuje osjetljivost prema drugim ljudima i sposobnost pokazivanja te osjetljivosti (Arambašić, 2022.). Treći preduvjet za uspostavu i gradnju odnosa povjerenja s korisnikom, prema Arambašić (2022.), je bezuvjetno prihvaćanje, tj. uvažavanje korisnika što se odnosi na nastojanje da tu osobu shvatimo takvu kakva jest i da joj to i pokažemo.

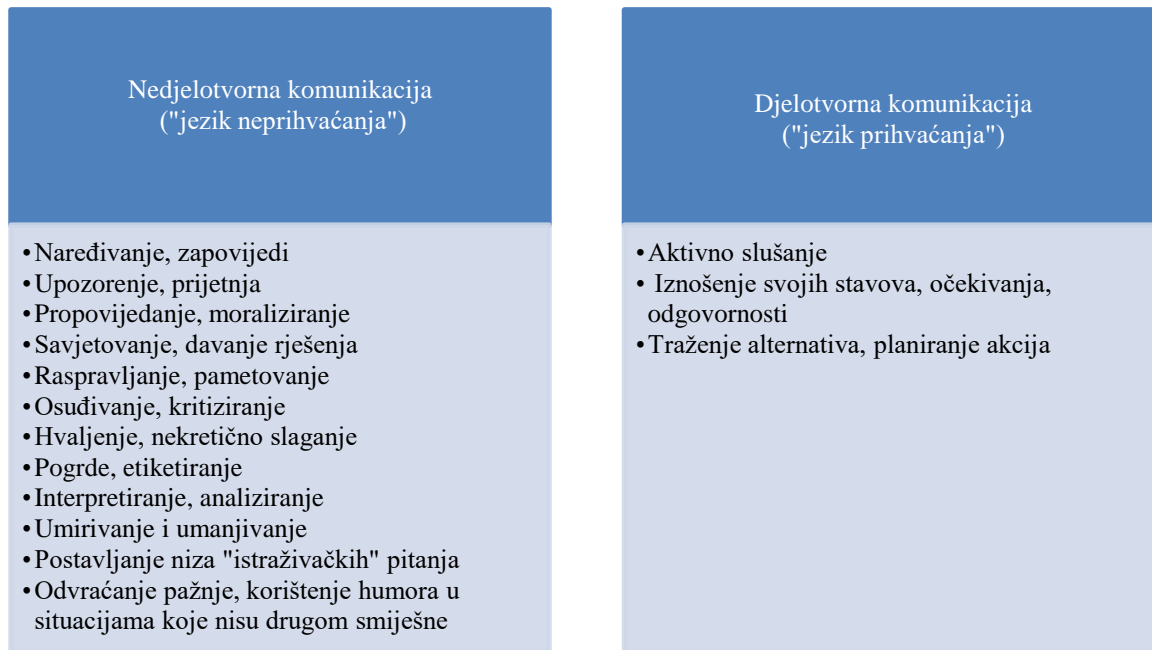
Dobro uspostavljen odnos pomagača i klijenta ima četiri glavna obilježja: da se klijent u njemu osjeća sigurnim i da može vjerovati pomagaču, takav odnos je medij za izražavanje jakih emocija (klijent se u takvom odnosu osjeća zaštićenim pokazati jake emocije), klijent doživljava »zdrav« odnos te takav odnos jača korisnikovu motivaciju da nešto kod sebe promijeni na bolje (Hackney i Cormier, 2012., prema Arambašić, 2022.).

Kao i kod drugih profesionalnih pomažućih odnosa, i komunikacijski proces između socijalnog mentora i mentorirane osobe preduvjet je gradnje odnosa povjerenja i suradnog odnosa. Pomoću komunikacijskog procesa socijalni mentor pomaže mentoriranoj osobi da preuzme odgovornost za svoju trenutnu situaciju u kojoj se je našla te da osvijesti posjedovanje moći da istu tu situaciju promjeni. Socijalni mentor u svom radu mora se služiti »jezikom prihvaćanja« ukoliko želi postići krajnji cilj modela socijalnog mentorstva, a to je aktivacija i socijalna uključenost korisnika.

Kroz model djelotvorne komunikacije prikazan u nastavku obuhvaćeni su svi gore navedeni elementi neophodni za gradnju suradnog odnosa s korisnikom (Gordon, 2010., prema Ajduković, 2012.a).

### Slika 1.2.2. Neophodni elementi za izgradnju suradnog odnosa s korisnikom

Izvor: Gordon (2010., prema Ajduković 2012.a)



U fazi određivanja smjera socijalni mentor i mentorirana osoba zajednički oblikuju ciljeve, aktivnosti i očekivane rezultate. Cilj ove faze je osnažiti mentoriranu osobu i definirati ciljeve i aktivnosti koji će omogućiti njenu bolju integraciju u zajednicu i tržište rada. Isto se postiže izradom osobnog SWOT-a i izradom Osobnog plana.

Osobni plan je dio individualnog plana kojeg korisnik izrađuje s voditeljem slučaja u područnom uredu. Voditelj slučaja individualnim planom koordinira djelovanje svih dionika, uključujući i socijalnog mentora, pri čemu korisnik ima središnju ulogu i aktivno sudjelovanje. Osobni plan je usredotočen je na ciljeve koji se odnose na bolju integraciju mentorirane osobe na tržište rada i društvenu zajednicu. On proizlazi iz dobro uspostavljenog odnosa i uloge socijalnog mentora koji osnažuje korisnika za samoodređenje (Družić Ljubotina i sur., 2022.). Tijekom procesa planiranja omogućuje se razvoj korisnika, mentorirane osobe, drugačiji pogled na situaciju i prilagodba toj situaciju, spoznavanje svojih resursa i resursa okoline koji korisniku omogućavaju da promjeni životnu situaciju aktivnim djelovanjem (Ajduković i Urbanc, 2009.).

Ciljevi individualnog plana kao i osobnog plana mentorirane osobe moraju biti osobni ciljevi, dok je uloga socijalnog mentora voditi mentoriranu osobu u definiranju vlastitih ciljeva. Faza određenja smjera odvija kroz tri susreta. Jedan susret uz socijalnog mentora i mentoriranu



osobu uključuje sve ključne dionike- savjetnika Hrvatskog zavoda za zapošljavanje ukoliko isto proizlazi iz postavljenih ciljeva (zapošljavanje, doškolovanje, edukacije) te voditelja slučaja područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Faza napredovanja izazovna je i za socijalnog mentora i mentoriranu osobu u smislu ulaganja velike količine vremena i osobne energije u održavanje odnosa i motivacije za daljnji rad. Cilj ove faze je održavanje stabilnog, povjerljivog i podražavajućeg odnosa između socijalnog mentora i mentorirane osobe te motivacija za nastavkom održavanja susreta i ispunjavanjem ciljeva. U ovoj fazi socijalni mentor i mentorirana osoba zajednički prolaze ciljeve, utvrđuju koji su ciljevi ispunjeni te dogovaraju nove korake i mogućnosti kako bi se ispunili i drugi ciljevi ili prilagodili ciljevi novonastalim okolnostima. Ukoliko se radi o ciljevima vezanim za zaposlenje, prekvalifikaciju ili doškolovanje preporuča se održati karijerno savjetovanje u suradnji sa stručnim radnikom Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. Karijerno savjetovanje usmjereno je na podršku i osnaživanje kako bi se smanjilo razdoblje nezaposlenosti, održao radni potencijal, očuvala zapošljivost i psihološki status osobe te prevenirale psihosocijalne i ekonomske posljedice nezaposlenosti i socijalna isključenost. Zapošljivost se može definirati kao pozitivno stanje radne motivacije i pozitivno stanje u smislu psihološke dobrobiti pojedinca. Također je možemo definirati kako stalnu konkurentnost pojedinca na tržištu rada s obzirom na potrebna znanja, vještine i sposobnosti koje se traže ( Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Karijerni savjetnik Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u ovoj fazi socijalnog mentorstva ima priliku upoznati mentoriranu osobu s programom POSAO+ koji se provodi pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, a namijenjen je korisnicima usluge socijalnog mentorstva i korisnicima zajamčene minimalne naknade iz Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22,46/22, 119/22, 71/23 i 156/23). Program POSAO+ uključuje individualnu podršku za vrijeme trajanja programa od strane savjetnika za zapošljavanje, a Program uključuje tri komponente: aktivacijska i spremnost prihvatanja promjena, radna integracija koja obuhvaća rad ili osposobljavanje na stvarnom radnom mjestu i stjecanje obrazovanja radi stjecanja stručnih vještina. Za provedbu programa potrebna je suradnja Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, poslodavaca i obrazovnih institucija.

U okviru Nacionalnog plana otpornosti i oporavka uspostavljen je sustav vaučera čime se osiguravaju preduvjeti za poticanje cjeloživotnog učenja i stjecanja novih vještina

(mikrokvalifikacije, djelomične kvalifikacije ili cjelovite kvalifikacije za deficitarna zanimanja). Također, vaučere za obrazovanje je moguće kombinirati i sa potporama za zapošljavanje. Potpore za zapošljavanje odnose se na osobe u izrazito nepovoljnom položaju (sufinanciranje 50% plaće radnika u trajanju 2 godine) i na osobe prijavljene u evidenciji nezaposlenih (12 mjeseci u evidenciji Zavoda za zapošljavanje ili osobe sa završenom samo osnovnom školom, ili korisnici zajamčene minimalne naknade). Za drugu skupinu se sufinacira 100% plaće u trajanju od 12 mjeseci ako je riječ o radu na puno radno vrijeme odnosno na 24 mjeseca se sufinancira rad na pola radnog vremena ukoliko je osoba uključena u program srednjoškolske kvalifikacije<sup>1</sup>. Ukoliko to zahtijevaju postavljeni ciljevi u ovoj fazi se preporuča uključiti u sastanak i druge dionike u zajednici koji mogu pomoći i osnažiti korisnika da ostvari postignuti cilj.

U završnoj fazi odvija se kroz evaluacija procesa i postignutih rezultata te završavanje mentorskog odnosa. Na zadnjem susretu prisutan je i voditelj slučaja kako bi zajednički razmijenili informacije i zaokružili proces socijalnog mentoriranja kao usluge. Završavanje odnosa je izazovno i za socijalnog mentora i mentoriranu osobu. Mentorirana osoba može imati dojam da nije ostvarila definirane ciljeve ili imati strah od gubitka podrške svog socijalnog mentora. Socijalnom mentoru je ovo izazovno razdoblje zbog raščišćavanja uloga socijalnog mentora i mentorirane osobe nakon završetka mentorskog odnosa. Važno je napomenuti kako završetak odnosa može ponekad biti i neplaniran i iznenađan zbog određenih okolnosti. Tom prilikom potrebno je zaključiti odnos u suradničkoj atmosferi, suradnom odnosu, neovisno o razlog završetka odnosa (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Kao što je već i rečeno, socijalno mentorstvo kao model rada s korisnicima sustava socijalne skrbi koji se nalaze u riziku od socijalne isključenosti značajno povećava mogućnost poboljšanja kvalitete života tih osoba, ali i ukupne kvalitete života u zajednici jačanjem socijalnih mreža i boljom socijalnom kohezijom. Socijalno mentorstvo se temelji na definiranju osobnog plana koji je ključni alat u procesu socijalnog mentorstva, kao dio individualnog plana promjena kojeg korisnika izrađuje s voditeljem slučaja, socijalnim radnikom područnog ureda HZSR. Socijalno mentorstvo, kao i socijalni rad općenito, počiva na pristupu osnaživanja, vrijednostima

---

<sup>1</sup>Hrvatski zavod za zapošljavanje- program POSAO+, <https://mjere.hzz.hr/mjere/program-posao-2024/>, pristupljeno 22.6.2024.

dobrovoljnosti, povjerljivosti, usmjerenosti na individualne potrebe korisnika usluge. Socijalno mentorstvo stručnom radniku, socijalnom mentoru, daje veću razinu stručnih kompetencija i samopoštovanja zbog usvajanja novih znanja i vještina, profesionalno zadovoljstvo zbog više rada sa samim korisnikom, motiviranost za korištenje novih metoda i alata socijalnog rada.

Zbog svega navedenog socijalno mentorstvo kao metoda rada s korisnikom zahtjevan je i izazovan proces za sve dionike. Predstavlja iskorak je u naučenom modelu rada s korisnicima novčanih davanja (administriranje prava) te je potrebno dodatno osnažiti, motivirati i educirati socijalne mentore i potencijalne socijalne mentore te razviti mrežu pružatelja socijalnih usluga u zajednici u cilju što boljeg rada s krajnjim korisnikom, mentoriranom osobom. Stručna podrška socijalnim mentorima posebno je važna u početnoj fazi implementacije socijalnog mentorstva kao nove usluge u djelatnosti socijalne skrbi (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Socijalni mentori koji su se odlučili na educiranje iz ovog modela rada, a kasnije i sklapanje ugovora o radu za socijalne mentore, odlučili su usvojiti i nove profesionalne kompetencije rada. Kompetencije su poveznica obrazovanja i prakse, predstavljaju most između promijenjenih društvenih okolnosti i ulaska u profesiju novih stručnjaka. Uvođenjem u sustav socijalne skrbi novog modela rada s korisnicima, socijalne radnike i druge stručnjake potiče se da uoče potrebu za cjeloživotnim obrazovanjem, da nađu mehanizme vlastitog razvoja i da postanu prepoznatljivi ili specijalizirani u nekom području prakse (Buljevac, Opačić i Podobnik, 2020.).

### ***1.3. Profesionalni razvoj i cjeloživotno učenje***

Suvremeno zapadno društvo suočava se s činjenicom ubrzanih tehnoloških promjena, a s druge strane dolazi do starenja stanovništva. Zbog navedenog nisu dovoljna samo ulaganja u obrazovanje mladih ljudi već je potrebno uložiti resurse u prilagodbe starijih generacija na suočavanje s ubrzanim društvenim promjenama. Navedeno se opisuje kao razvoj društva znanja i potrebe za cjeloživotnim učenjem. Primjena cjeloživotnog učenja odvija se kroz praktično aktivno učenje i u zrelim godinama. Za razliku od djece, zrela osoba uči tako da nove spoznaje povezuje sa prijašnjim znanjima i iskustvom te želi vidjeti kako su joj nova znanja korisna za profesionalni i osobni život. Odrasli najefikasnije uče kada se njihovo dosadašnje iskustvo koristi kao edukativni materijal, kada edukatori s odraslim učenicima dijele svoja iskustva, ako odrasli učenici imaju

prostora i vremena za refleksiju, ako se učenje odvija u atmosferi fleksibilnosti, brizi za učenike i otvorenosti (Brookfield, 1986., prema Tuđa- Družinec, 2011.).

Kolb (1984., prema Žorga 2009.) definira učenje kao proces u kojem dolazimo do znanja putem transformacije iskustva. Sama spoznaja iskustva za učenje nije dovoljna te je moramo proraditi na odgovarajući način. Prema Kolbovom modelu učenja, učenje je cikličan proces u kojem se isprepleću četiri aktivnosti: konkretno iskustvo, refleksija o tom iskustvu, apstraktna konceptualizacija i eksperimentiranje. Učenje može početi na bilo kojoj točki kruga, ali je važno da obuhvaća uvijek sve četiri aktivnosti.

Proces profesionalnog razvoja stručnjaka proizlazi iz stalnog uzajamnog odnosa pojedinaca stručnjaka koji uče i aktivnog profesionalnog okruženja koje se mijenja. Uz teorijsko znanje, socijalni radnici stječu znanje i od korisnika, iz praktičnog iskustva i iz istraživanja. Prema Buljevac, Opačić i Podobnik (2020.) kompetencije u socijalnom radu su sposobnost integracije i primjene znanja socijalnog rada, vrijednosti i vještina kako bi se praksa obavljala na svrhovit, usmjeren i profesionalan način s ciljem promocije dobrobiti ljudi i zajednica. Procesne kompetencije u socijalnom radu odnose se na izravan rad s korisnicima, od uspostavljanja odnosa, procjene, planiranja intervencija, provedbe do evaluacije i završavanja rada. Svaka faza rada s korisnikom ističe određenu profesionalnu kompetenciju koja je karakteristična i faze socijalnog mentorstva. Izgradnja okvira profesionalnih kompetencija ima značajnu korist za profesionalni identitet, rad u praksi, karijerni razvoj i obrazovni sustav u socijalnom radu te se treba odvijati u partnerstvu akademske zajednice i strukovnih organizacija (Buljevac, Opačić i Podobnik, 2020.).

Najvažnija promjena u zapadnjačkom društvu, pa tako i profesionalnom odnosu socijalnog rada, dogodila se u pristupanju klijenta ili korisnika (Tatschl, 2009., prema Tuđa-Družinec, 2011.). Klijenti više ne pristaju na bespogovorno poštivanje autoriteta i slušanje savjeta i preporuka. Nužan je dijalog i reflektiranje i odgovarajuće djelovanje prilagođeno klijentu. Svako djelovanje je specifično, individualizirano prilagođeno potrebama samog korisnika. Kako bi opstali u svijetu tih brzih promjena socijalni radnici moraju biti neprestano u procesu učenja i razvoja. Uvodi se pojam samorazvoja kojeg Megginson i Whitaker (1996., prema Žorga 2009.) tumače kao proces koji naglašava značaj učenja tijekom svih životnih razdoblja, pomaže ljudima da se prilagode novim životnim izazovima u organizacijama te da u tome i uživaju.

Prema Ajduković i Urbanc (2009.) etika „svakodnevnog profesionalnog života“ socijalnog radnika sadrži:

- propisano, poželjno ponašanje u određenoj situaciji;
- konkretan slučaj u čijem je središtu neka dilema;
- skup vrijednosti, načela, pravila i standarda;
- osobnost pojedinca praktičara koji reflektira o tome kako bi on osobno postupio u određenoj situaciji, kakva osoba postupa na taj način te je li on takva osoba i kakva osoba on uopće želi biti ili postati;
- osobna predanost pojedinca koja se očituje kroz prihvaćanje određenih vrijednosti (osobnih, političkih, profesionalnih, društvenih) te kroz njegovu motivaciju za posao koji obavlja;
- kontekst u kojem radi socijalni radnik i u koji treba smjestiti sve navedene elemente, s obzirom da mu kontekst daje pogleda na aktualnu situaciju iz specifične perspektive.

Odgovarajući na društvene promjene sustav socijalne skrbi proširio je djelatnost socijalnog rada uvodeći nove usluge od kojih je jedna i socijalno mentorstvo. Profesionalne kompetencije socijalnog mentora proizlaze iz generičkih kompetencija socijalnog rada uz dopunu nekih specifičnih vještina, metoda i znanja koja se odnose na socijalno mentorstvo što zahtjeva specifično dodatno educiranje čiji je rezultat dobivanje licence za socijalnog mentora.

U sustavu socijalne skrbi trenutno je zaposleno 126 socijalnih mentora. Takav standardiziran i formaliziran pristup usmjeren na profesionalne kompetencije i podizanje kvalitete u pružanju socijalnih usluga koju pružaju licecirani stručnjaci zahtjeva profesionalno osnaživanje i podršku, posebice zašto što se radi o novoj socijalnoj usluzi u djelatnosti socijalne skrbi. Supervizija je jedna od metoda samorazvoja koja uspješno pomaže u neprestanom učenju i razvoju stručnih djelatnika te u integriranom razvoju svih njihovih funkcija. Supervizijom socijalni mentori stječu jasniji uvid u vlastitu praksu, razmjenjuju iskustva i prevladavaju izazove u pružanju usluge socijalnog mentorstva koja predstavlja velik izazov za stručnjake područnih ureda HZSR. Supervizija pomaže stručnjacima, socijalnim mentorima, integrirati teorijska znanja i praktična iskustva u dolasku do vlastitih rješenja problema s kojima se susreću u radu, pomaže stručnjacima

da se djelotvornije nose sa profesionalnim stresom i da izgrađuju svoj profesionalni identitet, a sve u cilju što bolje kvalitete rada s korisnicima ( Družić Ljubotina i sur., 2022.).

#### ***1.4. Supervizija u psihosocijalnom radu***

Pojam psihosocijalni rad prisutan je kroz čitavu povijest socijalnog rada. Mary Richmond smatra se pretečom psihosocijalnog načina gledanja na rad s klijentima iako ona sama nikada nije upotrijebila pojam psihosocijalni rad. Psihosocijalni rad odnosi se na situacije u kojima socijalni radnik radi s klijentom, a ne za klijenta, klijent se uključuje svojim aktivnim djelovanjem da promjeni svoju životnu situaciju. Svrha psihosocijalnog rada je promjena životne situacije koja može značiti prilagodbu klijenta na okruženje i primjene u njegovoj životnoj situaciji, ali i promjenu te situacije. Za oboje je važan rasti razvoj klijenta što omogućuje drugačiji pogled na situaciju i prilagodbu na nju ili spoznavanje svojih resursa i resursa okruženja koji omogućavaju promjenu te situacije. Psihosocijalni rad smatra se sastavnim djelom socijalnog rada. Opća skupština Međunarodnog udruženja socijalnih radnika u srpnju 2000. godine usvojila je određenje socijalnog rada prema kojoj socijalni rad promiče socijalnu promjenu, rješavanje problema u međuljudskim odnosima i osnaživanje i oslobađanje ljudi da postignu svoju dobrobit. Kao što je cilj psihosocijalnog rada ojačati pojedinca i unaprijediti njegove resurse u susretu sa zahtjevima okoline, tako je i cilj supervizije ojačati stručnjaka i unaprijediti njegovu profesionalnost u susretu s korisnikom (Ajduković i Cajvert, 2004.).

U Hrvatskoj je 1977. godine definirana supervizija kao proces suradnje među onima koji snose odgovornost da se u datoj profesionalnoj situaciji postupi u skladu s postojećim znanstvenim spoznajama tj. znanjima, društvenim normama, društveno-ekonomskim mogućnostima, planovima i programima odgovarajućih organizacija i službi. Cilj supervizije je stručna suradnja, savjetovanje, pomaganje u pronalaženju i osiguravanju rješenja u skladu s najboljim znanjem, vještinama, mogućnostima. Supervizija je kreativan proces u kojem se, u svakom momentu, svestrano i dinamički pristupa problemu, a ne statički i s gotovim modelima (Smolić-Krković, 1977.).

Od 1977. godine do 2004. godine kada je objavljen udžbenik „Supervizija u psihosocijalnom radu“ u Hrvatskoj nije tiskana nijedna knjiga iz područja supervizije. U udžbeniku se navode razne definicije supervizije, a prilikom studiranja najviše mi se urezala ona Ljilje Cajvert koja navodi da je supervizija kreativni prostor terapeuta. Prema Cajvert (2001.) supervizija je mjesto gdje supervizant dobiva prostor da reflektira o samom sebi i svom udjelu u procesima koji nastaju u interakciji s klijentom. Svrha je supervizije da terapeut u sebi nađe ono što je jedinstveno za njega, vlastiti stil, te da može birati i vlastiti način ophođenja u susretu sa svakim klijentom. Uloga supervizora nije uloga eksperta koji poučava, već mu je uloga da pomogne terapeutu da on, kroz dijalog, artikulira svoje postojeće znanje. Supervizor predstavlja za supervizanta model, tako da i on može pomoći klijentu osloboditi svoje znanje, svoje resurse i sposobnosti. Supervizija je proces koji potiče razmišljanje i razvijanje kompetencije.

»Supervizija je oblik specifičnog profesionalnog vođenja, učenja i razvoja čiji je cilj osiguranje i razvoj kvalitetne komunikacije i suradnje u profesionalnom kontekstu« (ANSE, 2008., prema Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.).

Prema Žorga (2009.) u procesu supervizije ne samo da osvještavamo probleme s kojima se susrećemo u radu, već imamo mogućnost da u sigurnom okruženju supervizijske situacije izrazimo osjećaje povezane s tim problemom, sumnje, teškoće te razmišljanja u vezi s vlastitim ponašanjem i ulogom koju smo odigrali u određenoj profesionalnoj situaciji. Svrha supervizije nije samo bolje spoznavanje i razumijevanje sebe i svog ponašanja, već je to i pomoć da se bolje opremljeni vratimo u normalan tok svog posla. Stoga u procesu supervizije tražimo nove adekvatnije načine profesionalnog ponašanja i istražujemo različite posljedice mogućih ponašanja.

Baš poput socijalnog mentorstva, razvoj konceptualizacije supervizije počiva na ideji osnaživanja u psihosocijalnom radu. Koncept osnaživanja promijenio je tradicionalni pogled na stručnjaka kao nekoga tko sve zna na stručnjaka koji olakšava i omogućava klijentu da utvrdi što je za njega najbolje i kako da to postigne oslanjajući se na vlastite snage i snage u zajednici. Te promjene u paradigmi razmišljanja o psihosocijalnom radu odrazile su se i u poimanju supervizijskog procesa i odgovornosti supervizora. Prema Ajduković i Cajvert (2004.) supervizor je onaj tko vodi proces i osigurava prostor reflektiranja, ali nije neprikosnoveni autoritet koji određuje što se i kako treba raditi. To spoznaje sam pomagač kroz proces supervizije. Polazeći od usporednosti procesa koji se odvijaju tijekom tretmana i tijekom supervizije, ovakvo poimanje

supervizije omogućava i značajne promjene u neposrednom radu s korisnicima i dosljednu primjenu načela osnaživanja kako pomagača u ulozi supervizanta tako i klijenta.

#### ***1.4.1. Funkcije i modeli supervizije u psihosocijalnom radu***

Prilagođavajući se različitim profesijama i različitim društvenim potrebama, razvili su se i različiti modeli supervizije. U odnosu prema ciljevima i funkcijama supervizije razlikujemo dva modela: američki i europski, koji se u najvećoj mjeri razlikuju u naglašavanju, odnosno izostavljanju administrativno-upravljačke funkcije supervizije (Kusturin, 2007.).

U zemljama engleskoga govornoga područja prevladava model koji uključuje tri funkcije supervizije (Munsom, 1993., prema Ajduković i Cajvert, 2004.):

Administrativno-upravljačka funkcija uključuje:

1. Tumačenje politike vođenja i funkcioniranja ustanove superviziranima;
2. Raspravljavanje sa superviziranima o zakonima koji se tiču socijalnih mjera i intervencija;
3. Pregledavanje dokumentacije slučajeva radi odgovarajuće pomoći klijentima;
4. Raspoređivanje slučajeva;
5. Dogovor o radnom rasporedu i vremenu rada.

Podržavajuće-pomažuća funkcija uključuje:

1. Podržavajuće povratne informacije;
2. Zadovoljenje emocionalnih potreba superviziranog;
3. Razgovor o osjećajima superviziranog vezanim uz konkretni slučaj;
4. Upućivanje na tehnike za smanjivanje profesionalnog stresa.

Podučavajuća funkcija uključuje:

1. Demonstriranje tehnika rada;
2. Procjenu slučaja i planiranje rada na slučaju;
3. Povratnu informaciju superviziranima o kvaliteti rada;



4. Raspravu o teorijama ljudskog ponašanja koje su povezane s konkretnim slučajem;
5. Objašnjavanje metode ili strategije intervencije.

Zbog sukoba funkcije i uloga supervizora kako onoga koji upravlja, podučava i pruža podršku ovakav model supervizije doživio je mnoge kritike. Prema ovom modelu supervizor u psihosocijalnom radu ima upravljačku, poučavajuću, podražavajuću i poticajnu ulogu što podrazumijeva različite odgovornosti i vještine što prema Baretta-Herman i suradnicima (2000., prema Ajduković i Cajvert 2004.) dovodi do prevladavanja upravljačke funkcije i približavanja supervizije nadzoru. Kao odgovor na navedene kritike u Europi se razvilo nekoliko modela kojima je zajedničko da je administrativno-upravljačka funkcija jasno izdvojena iz sadržaja supervizije. Supervizor ima izravnu odgovornost za dobrobit klijenta s kojim supervizant radi, a supervizija nema funkciju kontrole kvalitete rada.

#### ***1.4.2. Model supervizije psihosocijalnog rada u Hrvatskoj***

Prema Ajduković i Cajvert (2001.) vidljivo je kako se iste zalažu da se u Hrvatskoj razvije jedinstveni suvremeni model supervizije održiv i prilagođen našem kulturološkim specifičnostima i socijalnom kontekstu, a koji će doprinijeti i razvoju i širenju supervizije u europskom kontekstu. Zalažu se za uvođenje modela supervizije u kojem je razdvojena administrativno-upravljačka funkcija od ostalih funkcija podrške i učenja razvoja profesionalne i osobne kompetentnosti.

U pogledu oblika supervizije u Hrvatskoj razvija se (Ajduković i Cajvert, 2004.):

- organizacijska supervizija kojoj je temeljna uloga osiguranje kvalitete rada i djelotvornog funkcioniranja organizacije;
- razvojno-integrativna supervizija koja ujedinjuje podržavajuću funkciju i funkciju razvoja profesionalne kompetentnost. U fokusu je stručnjak i njegov profesionalni rast i razvoj. Temelji se na iskustvenom učenju, koristeći se reflektiranjem i dijaloškom metodom.

Oba dva oblika supervizije su nezavisna, ali međusobno povezana. Oba modela za svoj krajnji ishod imaju osiguravanje kvalitete usluge krajnjih korisnika. Jedan od pokazatelja dobrog vođenja organizacije je omogućavanje i organiziranje razvojno-integrativne supervizije. Dok

razvojno-integrativna supervizija posredno utječe na bolje funkcioniranje organizacije i ostvarivanje njezina krajnjeg cilja, a to je kvalitetna usluga korisnicima.

### ***1.5. Supervizija u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj***

Stručnjacima kojima je u suštini profesije rad s drugim ljudima dostupne su razne aktivnosti i tipovi profesionalne interakcije među stručnjacima. Kada govorimo o socijalom radu, tj. sustavu socijalne skrbi Ajduković i Cajvert (2001.) navode:

1. Stručni nadzor kojem je cilj unaprijediti stručni rad, ukazati na nepravilnosti i propuste u stručnom radu i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se prava korisnika ostvarila u skladu sa zakonom i načelima profesionalnog rada.
2. Stručna (do)edukacija koja se odnosi na usvajanje novih znanja i vještina, usmjerena na razvoj profesionalnog ponašanja i usvajanje metoda rada. Stručna edukacija uključuje superviziju tijekom edukacije iz pojedinih smjerova psihoterapije ili drugih vještina i tehnika rada, uključujući i edukaciju iz supervizije.
3. Supervizija u psihosocijalnom radu:
  - Organizacijska supervizija, često navedena i kao administrativna supervizija, rukovodna supervizija ili supervizija zaposlenika;
  - Razvojno-integrativna supervizija;
  - Timska supervizija kojoj je cilj razvoj timskih odnosa i djelotvorna timska suradnja radi bolje kvalitete usluga krajnjim korisnicima.
4. Konzultacije ili konzultativna supervizija ili supervizijska konzultacija. Riječ je o jednom ili manjem broju susreta stručnjaka s konzultantom kako bi se dobilo stručno mišljenje i podrška vezano za konkretan slučaj i rješenje problema. Pomagač, tj. konzultant zadržava odgovornost za rad što nije slučaj u superviziji.
5. Psihološke krizne intervencije označavaju skup jednokratnih postupaka pomoći kojima se tijekom kriznih događaja nastoji pomoći pomagačima da lakše prevladaju psihološke posljedice traumatskog iskustva koje su doživjeli tijekom obavljanja profesionalne uloge.

Često se u praksi primjenjuju različite kombinacije ovih oblika profesionalne interakcije, a kada su svi dostupni i kvalitetni možemo govoriti o dobro uspostavljenom sustavu podrške stručnjacima koji osigurava kvalitetu psihosocijalnih intervencija i djelotvornost sustava socijalne skrbi ( Ajduković i Cajvert, 2001.).

Stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) imaju pravo, dužnost i obavezu trajno se stručno usavršavati. Supervizija kao oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi sustavno se uvodi posljednjih dvadesetak godina. Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23 i 156/23) člankom 264. definira superviziju kao proces učenja, razvoja i metoda podrške stručnim radnicima koji im omogućava usvajanje profesionalnih i osobnih spoznaja kroz osobno iskustvo stručnog rada, a radi poboljšanja kvalitete rada s korisnicima.

S obzirom na novolicencirane i zaposlene socijalne mentore u sustavu socijalne skrbi potrebno im je omogućiti uključivanje u superviziju radi profesionalnog osnaživanja i poboljšanja rada s korisnicima. Supervizija kao oblik stručne podrške socijalnim mentorima posebno je značajna s obzirom da se radi o novoj usluzi usmjerenoj na rad s korisnikom. Prema podacima dobivenim od strane nadležnog Ministarstva, supervizija je prepoznata kao stručne podrška socijalnim mentorima te se planira započeti sa supervizijom socijalnih mentora krajem 2024. godine ili početkom 2025. godine.

Ovim istraživanjem željelo se provjeriti kakav je doživljaj potreba za supervizijom, očekivanja od supervizora, ali i doživljaj prepreka za uključivanje u superviziju iz perspektive socijalnih mentora. Također, željelo se provjeriti kakva su prethodna iskustva sa supervizijom stručnjaka koji su preuzeli novu radnu ulogu, njihov odnos prema superviziji te spremnost za uključivanje u superviziju.

## **2. CILJ I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA**

Svrha ovog istraživanja je dobiti uvid u obilježja socijalnih mentora, kao stručnjaka koji su preuzeli novu ulogu u provođenju socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi te istražiti njihove potrebe za uključivanjem u superviziju. Specifično, cilj istraživanja je ispitati potrebe za supervizijom, očekivanja od supervizora te prepreke za uključivanje u superviziju iz perspektive socijalnih mentora.

U skladu s ovim ciljem, definirani su sljedeći problemi istraživanja:

1. Ispitati koje su potrebe socijalnih mentora za supervizijom.
2. Ispitati koja su očekivanja socijalnih mentora od supervizora.
3. Ispitati spremnost socijalnih mentora za uključivanje u superviziju, mišljenje o učestalosti održavanja supervizije, trajanja supervizijskog susreta i supervizijskog ciklusa za socijalne mentore te spremnost na uključivanje u superviziju na daljinu.
4. Ispitati eventualne prepreke za uključivanje u superviziju.

## **3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

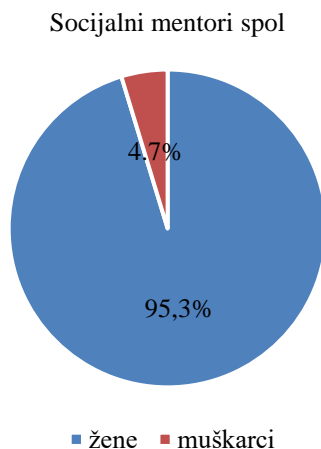
### **3.1. Tip nacрта istraživanja**

S obzirom na svrhu istraživanja, ovo istraživanje je deskriptivno i asocijacijsko-korelacijsko. Njegova je svrha utvrditi povezanost i razlike između određenih pojava i/ili procesa. Cilj je istraživanja eksplanatorni.

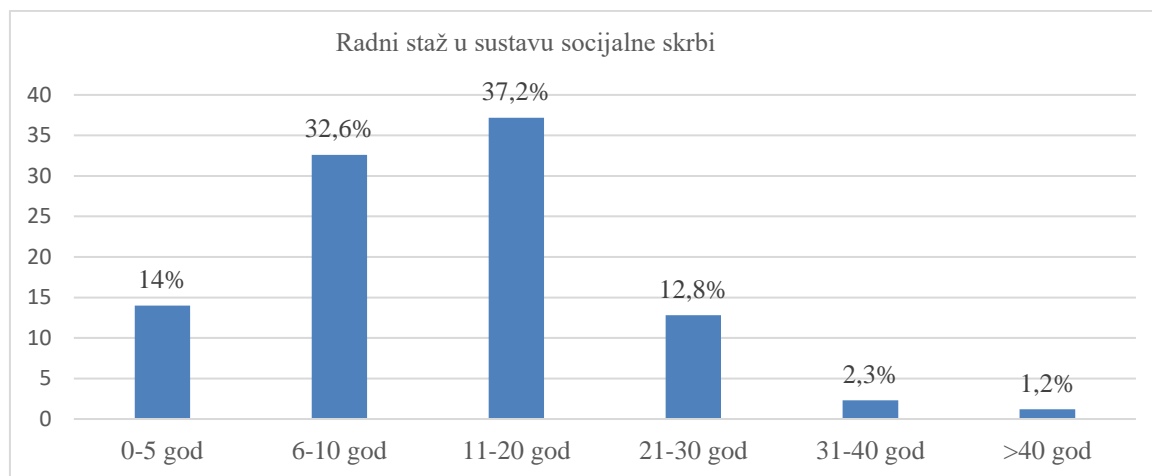
### **3.2. Uzorak**

Istraživanje je obuhvatilo 86 socijalnih mentora zaposlenih u područnim uredima Hrvatskog zavoda za socijalni rad, od čega je 81 žena (95,3%) i 4 muškarca (4,7%), jedna osoba nije odgovorila na ovo pitanje. Sudionici istraživanja su u dobi od 26 godina do 64 godine, prosječne dobi 41 godinu ( $M=41,44$ ,  $SD = 8,82$ ).

Tablica 3.2.1. Socijalni mentori po spolu (N= 85)

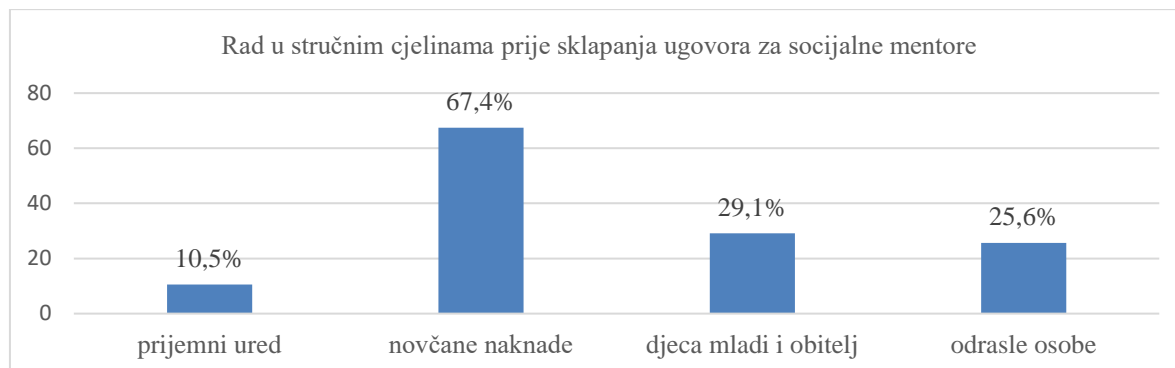


Tablica 3.2.2. Radni staž u sustavu socijalne skrbi (N= 86)



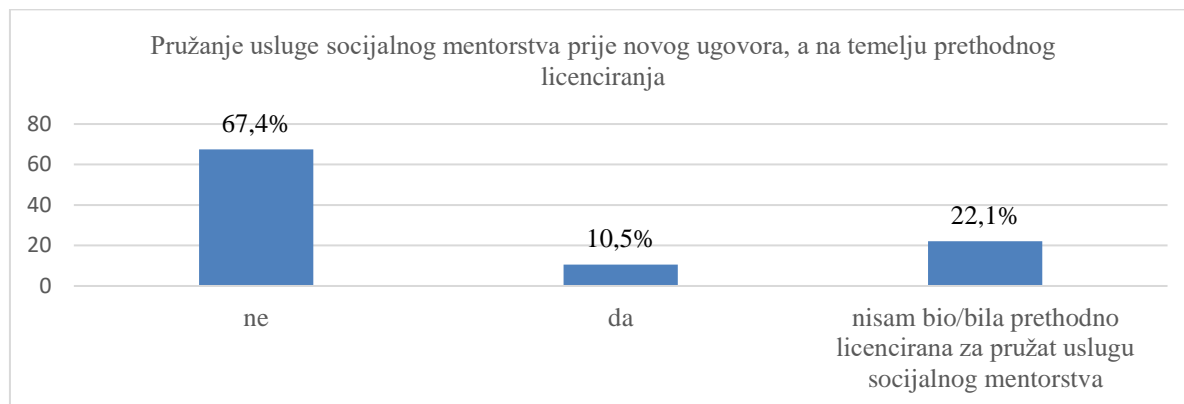
Do 5 godina radnog staža u sustavu socijalni skrbi ima 14% sudionika istraživanja, od 6 do 10 godina radnog staža ima 32,6% ispitanika, od 11 do 20 godina radnog staža ima 37,2% ispitanika. Od 21 od 30 godina radnog staža u sustavu socijalne skrbi ima 12,8% ispitanika. 2,3% ispitanika ima od 31 do 40 godina radnog staža u sustavu socijalne skrbi. Najmanji broj ispitanika, 1,2% ima više od 40 godina radnog staža u sustavu socijalne skrbi.

Tablica 3.2.3. Rad u stručnim cjelinama prije sklapanja ugovora za socijalne mentore (N= 86)



Sudionici istraživanja, prije sklapanja ugovora za socijalne mentore, radili su u stručnoj cjelini prijemni ured, njih 10,5%, u stručnoj cjelini za novčane naknade radilo je 67,4%, sudionika istraživanja, u stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj njih 29,1%, u stručnoj cjelini za odrasle osobe radilo je 25,6% sudionika istraživanja. 68 ispitanika radilo je u jednoj stručnoj cjelini, 10 ispitanika radilo je poslove u dvije stručne cjeline, 3 ispitanika radilo je poslove tri stručne cjeline, dok je 4 ispitanika radilo poslove 4 stručne cjeline.

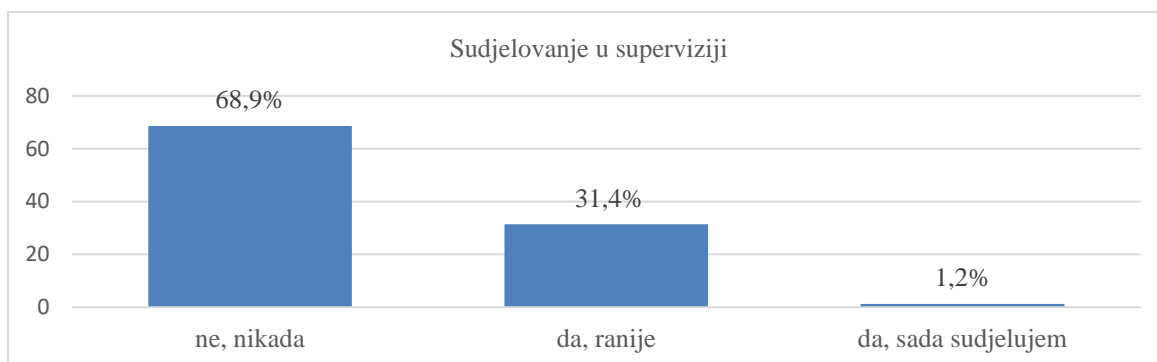
Tablica 3.2.4. Pružanje usluge socijalnog mentorstva i prije sklapanja novog ugovora za socijalnog mentora (N= 86)



Prije sklapanja novog ugovora o radu za socijalnog mentora, a temeljem licence ta provođenje socijalne usluge iz 2011. godine, 10,5% ispitanika pružalo je navedenu uslugu. Njih

67,4% nije pružalo uslugu socijalnog mentorstva prije sklapanja novog ugovora. 22,1% ispitanika prethodno nije bio licenciran za pružanje usluge socijalnog mentorstva.

Tablica 3.2.5. Sudjelovanje u superviziji (N= 86)



Od 86 ispitanika njih 59, tj. 68,6% nikada nije sudjelovalo u superviziji. Njih 27, 31,4% sudjelovalo je ranije u superviziji. Sada u superviziji sudjeluje 1,2%, tj. jedan ispitanik. Niti jedan ispitanik nije uključen u superviziju u kontinuitetu.

### 3.3. Mjerni instrumenti

S obzirom da se radi o novoj usluzi konstruiran je anketni upitnik za potrebe ovog istraživanja čija je namjena ispitivanje socijalnih mentora zaposlenih u sustavu socijalne skrbi o potrebi za supervizijom. Navedeni upitnik nazvan je *Upitnik potreba za supervizijom socijalnih mentora*, a isti se sastoji od sljedećih tematskih cjelina:

- opći podaci;
- motivi za rad u području socijalnog mentorstva;
- potrebe za supervizijom;
- razlozi uključivanja u superviziju;
- očekivanja od supervizora;
- provođenje supervizije.

Obzirom na to da je *Upitnik potreba za supervizijom socijalnih mentora* osmišljen za potrebe provođenja ovoga istraživanja, provjerena je njegova faktorska struktura korištenjem metode analize glavnih komponenti, a uz pomoć scree testa dobivene su četiri komponente koje su prikazane u predstojećoj tablici (Tablica 3.3.1.).

*Tablica 3.3.1. Matrica ekstrakcije glavnih komponenti Upitnika procjene potrebe supervizije socijalnih mentora*

Komponente	Karakteristični korijen			% ekstrahirane varijance			% rotirane varijance		
	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %
1	10,73	53,63	53,63	10,73	53,63	53,63	4,78	23,90	23,90
2	1,69	8,39	62,02	1,68	8,39	62,02	4,03	20,18	44,07
3	1,33	6,64	68,66	1,33	6,64	68,66	3,89	19,44	63,51
4	1,13	5,66	74,32	1,13	5,66	74,32	2,16	10,81	74,32

Prema rezultatima dobivena su četiri faktora od kojih Faktor 1 objašnjava 23,90% varijance, Faktor 2 objašnjava 20,18% varijance, Faktor 3 objašnjava 19,44% varijance, a Faktor 4 objašnjava 10,81% varijance koji objašnjavaju 74,32% varijance.

Ekstrahirane glavne komponente rotirane su Varimax rotacijom, te su obzirom na mali uzorak (N= 86) korištene saturacije čestica većih od 0.6 (Hair, 1998). Stoga je iz daljnjih analiza isključeno 5 čestica.



Tablica 3.3.2. *Rotirana faktorska struktura (Varimax rotacija)*

Tvrdnje	Komponente			
	1	2	3	4
1. Pripremljenosti za nošenje s životnim potrebama korisnika				
2. Razmjena iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada				<b>0,831</b>
3. Dublje promišljanja zahtjevnih slučajeva		<b>0,833</b>		
4. Dobivanje ideja od kolega za uspješniji rad				<b>0,841</b>
5. Učenja novih komunikacijskih vještina za motiviranje korisnika		<b>0,604</b>		
6. Unaprjeđivanja vlastitih organizacijskih vještina (npr. upravljanje vremenom)			<b>0,848</b>	
7. Promišljanja načina učinkovitije organizacije rada			<b>0,881</b>	
8. Boljeg razumijevanje zahtjeva moje radne uloge			<b>0,748</b>	
9. Razrješavanja etičkih dilema u radu		<b>0,666</b>		
10. Razumijevanja emocija svojih korisnika				
11. Boljeg razumijevanja svojih reakcija na korisnike				
12. Pronalaženja nove inspiracije za rad	<b>0,740</b>			
13. Podrške u mom profesionalnom sazrijevanju	<b>0,763</b>			
14. Stjecanja i unaprjeđivanja vještina za bolje zauzimanje za sebe na poslu				
15. Uspješnijeg emocionalnog nošenja s „teškim“ korisnicima	<b>0,663</b>			
16. Boljeg nošenja sa stresnim situacijama na poslu	<b>0,676</b>			
17. Bolje zaštite sebe od prelijevanja posla u privatni život				
18. Učenja načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja	<b>0,787</b>			
19. Emocionalnog olakšanja od teških aspekata posla		<b>0,680</b>		
20. Bolje suradnje unutar tima			<b>0,623</b>	

Kao što je vidljivo iz Tablice 3.3.2., rotacijom matrice glavnih komponenti korištenjem Varimax rotacije dobiveni su sljedeći faktori:

1. *Osnaživanje i prevencija profesionalnog sagorijevanja*: faktor (komponenta) 1, objašnjava 23,90% varijance te su mu saturirane čestice 12, 13, 15, 16 i 18 (unutarnja pouzdanost  $\alpha = 0,932$ ).
2. *Unapređenje vlastitih kompetencija i kvalitete rada*: faktor 2, objašnjava 20,17% varijance (unutarnja pouzdanost  $\alpha = 0,856$ ).

3. *Unapređenje organizacijskih vještina i pitanja*: faktor 3, objašnjava 19,44% varijance (unutarnja pouzdanost  $\alpha = 0,913$ ).
4. *Stjecanje novih uvida kroz razmjenu iskustava*: faktor 4, objašnjava 10,81% varijance (unutarnja pouzdanost  $\alpha = 0,751$ ).

### ***3.4. Metoda i postupak prikupljanja podataka***

Prije početka samog istraživanja zatražena je i dobivena potrebna suglasnost Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike za provedbu ovog istraživanja. Po zaprimljenoj suglasnosti stupljeno je u kontakt s predsjednicom Hrvatske udruge socijalnih radnika (HUSR) obzirom na to da HUSR ima licencu Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike za izvođenje Programa stručnog usavršavanja za pružanje usluge socijalnog mentorstva u Hrvatskoj i kontakt adrese stručnjaka koji su prošli kroz edukaciju i dobili licencu socijalnog mentora. Sa službene elektronske adrese HUSR-a upućena je molba socijalnim mentorima za sudjelovanje u istraživanju s linkom na on-line upitnik dana 18. lipnja 2024. godine. Potencijalni ispitanici, socijalni mentori, bili su upoznati s ciljem istraživanja, etičkim aspektima istraživanja, odnosno da se radi o anonimnom on-line upitniku u kojem se ne traže podaci o imenu i prezimenu ispitanika, kao ni o područnom uredu u kojem su zaposleni te da je sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno. Budući je u prvom pozivu nije postignut zadovoljavajući odaziv socijalnih mentora koji su pristupili ispunjavanju on-line upitnika, poziv na sudjelovanje u istraživanju upućen je ponovno 28. lipnja 2024. godine sa službenog e-maila istraživačice (socijalna radnica, socijalna mentorica) na službeni e-mail područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad s molbom za sudjelovanje socijalnih mentora u istraživanju s linkom na anketni upitnik. Poziv za sudjelovanje u istraživanju ponovljen je nekoliko puta te je postupak prikupljanja podataka trajao do 26. srpnja 2024. godine. Istraživanju se odazvalo 86 od 126 zaposlenih socijalnih mentora u sustavu, što je 2/3 svih zaposlenih socijalnih mentora u sustavu socijalne skrbi.

### **3.5. Metoda obrade i analiza podataka**

Ranije postavljene hipoteze i problemi istraživanja provjereni su sljedećim statističkim analizama:

- deskriptivna analiza za izračunavanje aritmetičkih sredina, standardnih devijacija te frekvencija prema pojedinim česticama;
- analiza glavnih komponenti (engl. *Principal component analysis, PCA*) s Varimax rotacijom za utvrđivanje faktorske strukture Upitnika procjene potreba za supervizijom socijalnih mentora;
- Cronbach alpha za ispitivanje unutarnje pouzdanosti subskala na Upitniku procjene potreba supervizije socijalnih mentora;

Podaci su obrađeni korištenjem programa SPSS.

### **3.6. Etičke implikacije provođenja istraživanja**

Prilikom provedbe istraživanja pridržavalo se etičkih standarda u provedbi društvenih istraživanja. U postupku prikupljanja podataka posvećena je pažnja objašnjavanju svrhe i cilja istraživanja ispitanicima. Istaknuto je kako je sudjelovanje ispitanika dobrovoljno i anonimno, pitanja u upitniku formulirana na način da štite anonimnost sudionika. Prikupljeni podaci prikazani su na grupnoj razini te se ne mogu povezati s pojedinim ispitanikom. Ispitanicima će biti omogućen uvid u rezultate istraživanja nakon objave specijalističkog rada. Prikupljeni podaci obrađeni su u skladu s normama i standardima u području društvenih znanosti te pohranjeni i čuvani u skladu sa svim pravilima profesionalne etike.

### **3.7. Očekivani doprinos istraživanja**

Provedbom istraživanja dobit će se uvid u određena obilježja socijalnih mentora te iskazan doživljaj o potrebama za uključivanje socijalnih mentora u superviziju pod vidom uključivanja u profesionalnu podršku stručnjaka koji su novom sistematizacijom u sustavu socijalne skrbi preuzeli

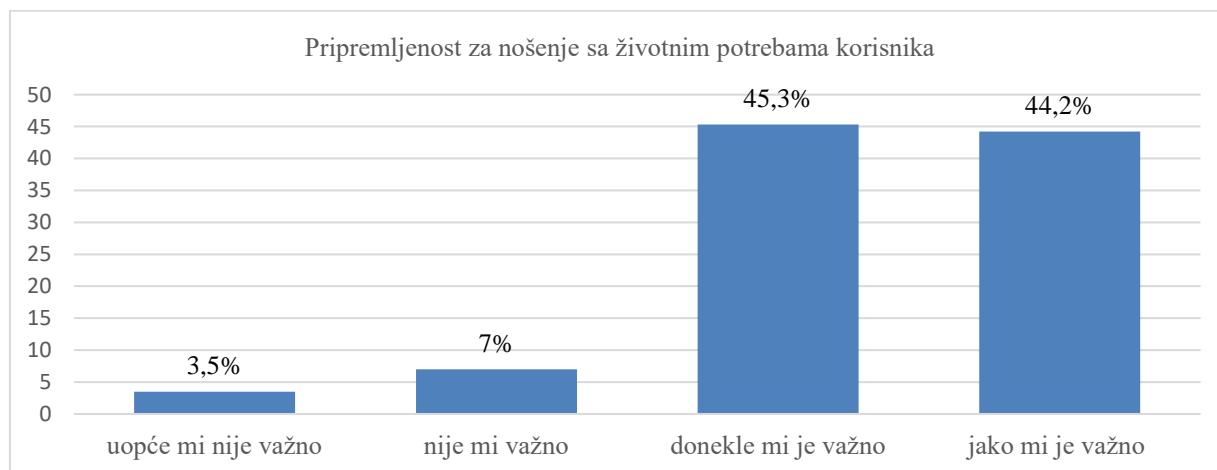
novu profesionalnu ulogu, pružanje usluge socijalnog mentorstva. Temeljem dobivenih rezultata moći će se planirati organiziranje supervizije u sustavu socijalne skrbi specifično socijalnim mentorima, sukladno iskazanim potrebama, očekivanjima i načinu provođenja supervizije. Također, istraživanje će dati uvid u eventualne prepreke za uključivanje u superviziju, što omogućava bolje planiranje i kreiranje profesionalne podrške uzimajući u obzir izazove i mogućnosti prevladavanja istih.

## **4. REZULTATI I RASPRAVA**

### **4.1. Potrebe socijalnih mentora za supervizijom**

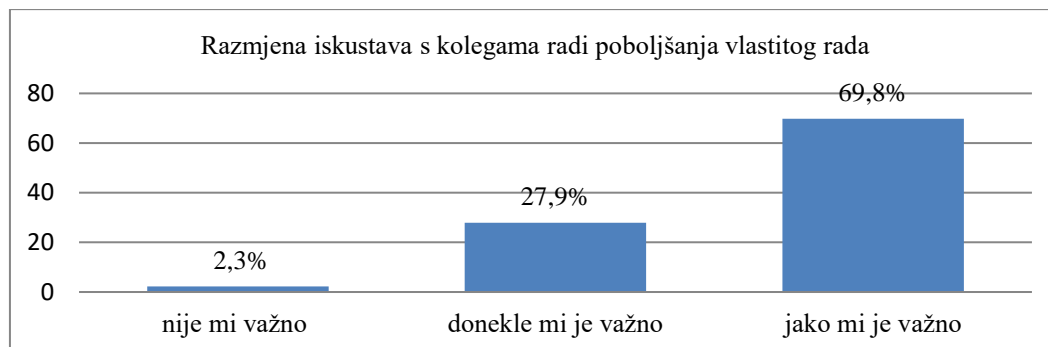
Kako bi se dobio uvid u potrebu socijalnih mentora za supervizijom, u nastavku je navedena frekvencija odgovora sudionika o važnosti pojedinih čimbenika kao mogućih izvora potrebe socijalnih mentora za supervizijom.

*Tablica 4.1.1 . Pripremljenost socijalnih mentora za nošenje sa životnim potrebama korisnika kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)*



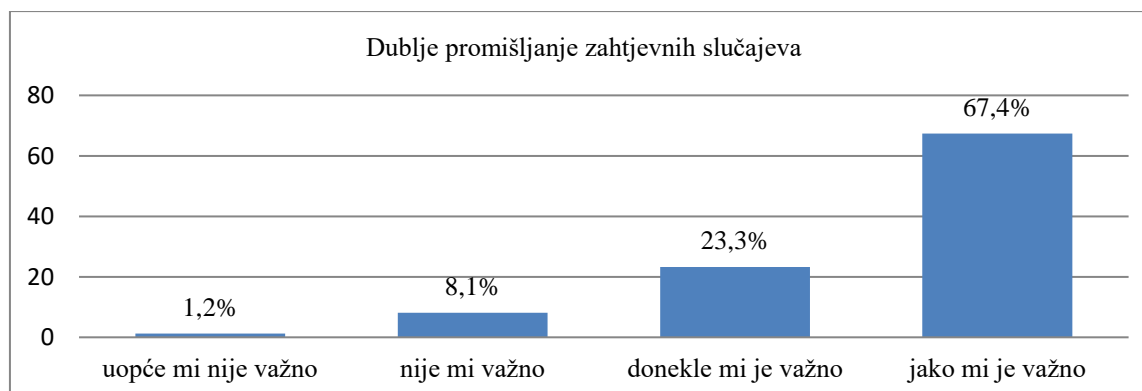
Na pitanje o važnosti pripremljenosti za nošenje sa životnim potrebama korisnika njih 3 (3,5%) izjasnilo se kako im isto uopće nije važno, njih 6 (7,0%) izjasnilo se kako im nije važno. 39 (45,3%) ispitanika navelo je kako im je donekle važno, a njih 38 (44,2%) kako im je jako važna pripremljenost za nošenje sa životnim potrebama korisnika.

Tablica 4.1.2. Razmjena iskustava s kolegama kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



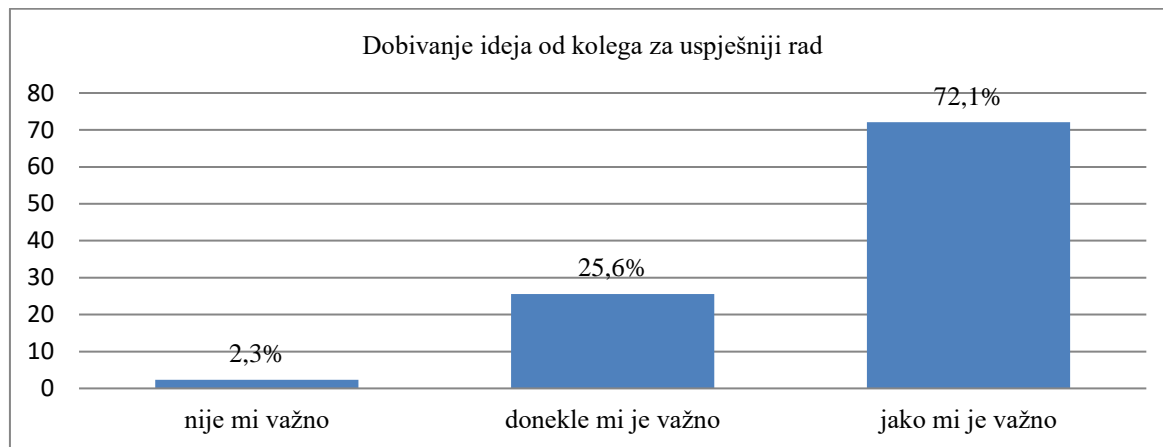
Razmjena iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada nije važna za 2 ispitanika (2,3%), donekle je važna 24 ispitanika (27,9%), a jako je važna 60 (69,8%) ispitanika.

Tablica 4.1.3. Dublja promišljanja zahtjevnih slučajeva kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



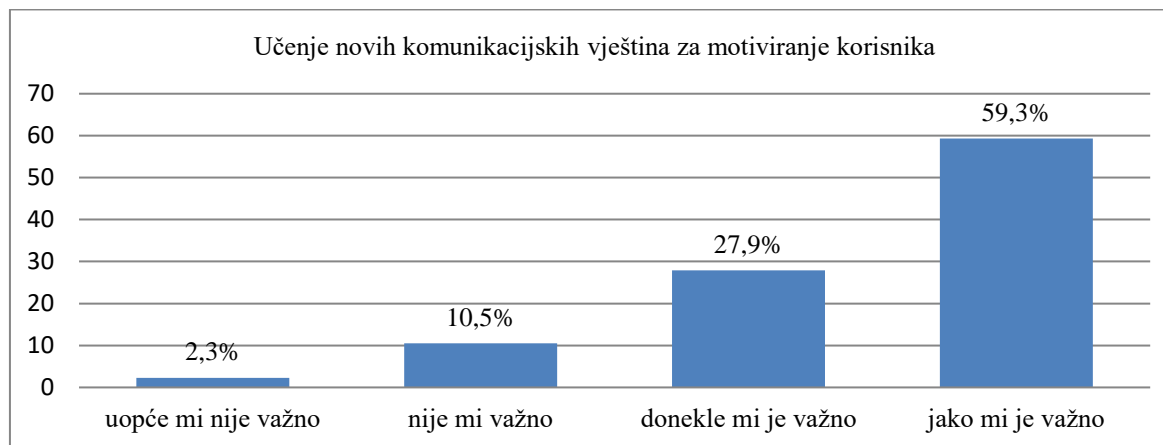
Dublje promišljanje zahtjevnih slučajeva kao izvor potrebe za supervizijom kao jako važnim vidi 58 sudionika (67,4%, donekle važnim 20 sudionika (23,3%), 7 sudionika navodi kako im nije važno (8,1%), dok 1 ispitaniku (1,2%) navodi kako mu uopće nije važno kao izvor potrebe za supervizijom.

Tablica 4.1.4. Dobivanje ideja od kolega za uspješniji rad kao izvor potrebe za supervizijom socijalnih mentora (N= 86)



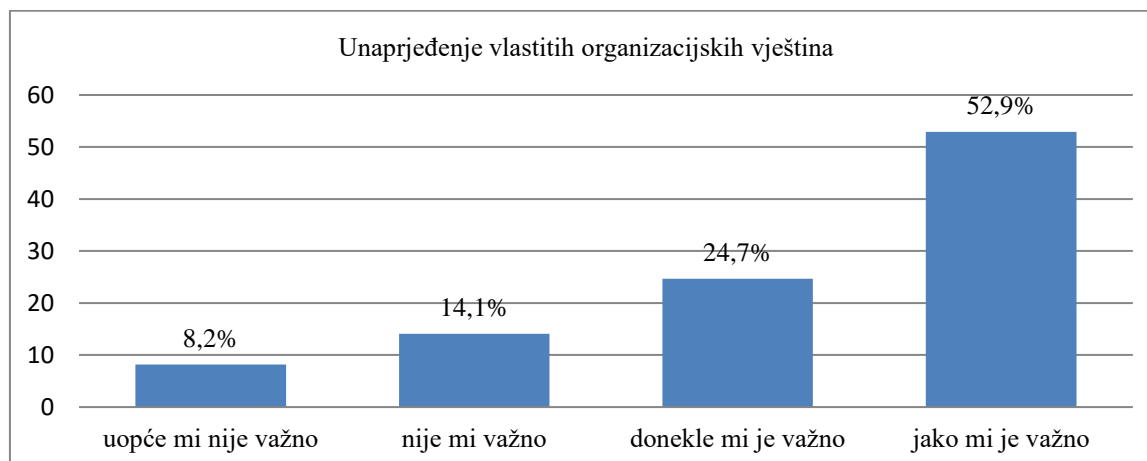
Dobivanje ideja od kolega za uspješniji rad kao izvor potrebe za supervizijom jako važnim vidi 62 ispitana socijalna mentora (72.1%), donekle je važno 22 ispitanika (25,6%), nije važno 2 ispitanika (2,3%).

Tablica 4.1.5. Učenje novih komunikacijskih vještina za motiviranje korisnika kao izvor potrebe za supervizijom (N =86)



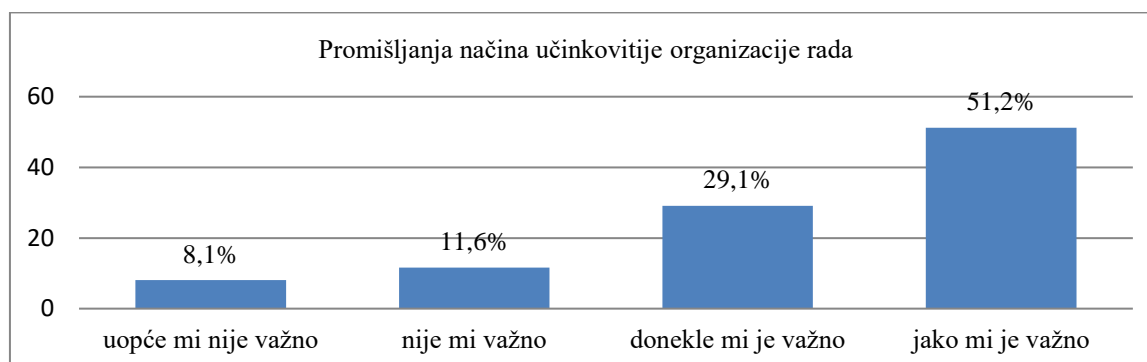
Dva (2,3%) ispitanika navode kako im uopće nije važno učenje novih komunikacijskih vještina za motiviranje korisnika kao izvor potrebe za supervizijom, 9 ispitanika (10,5%) nije im važno, donekle je važno 24 ispitanika (27,9%). Učenje novih komunikacijskih vještina kao izvor potrebe za supervizijom jako važnim vidi 51 ispitanik (59,3%)

Tablica 4.1.6. Unaprjeđenje vlastitih organizacijskih vještina kao izvor potrebe za supervizijom (N= 85)



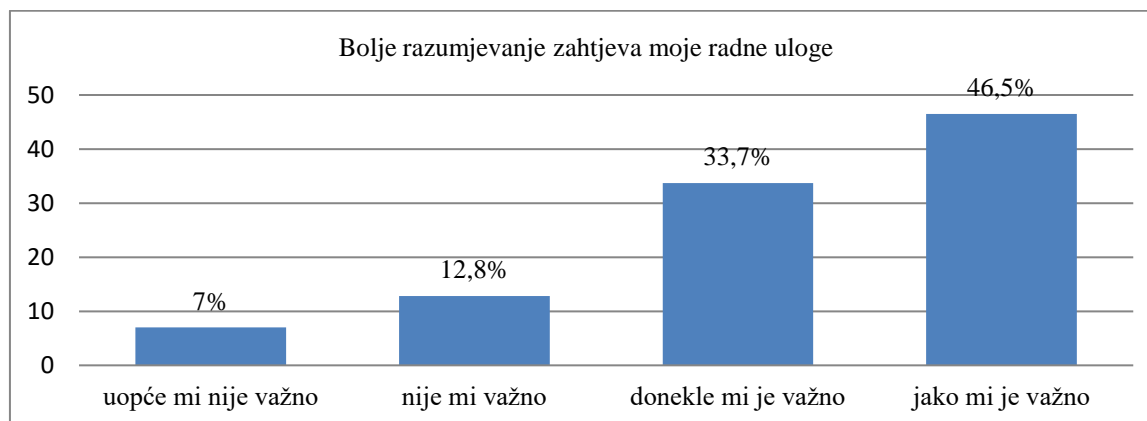
Unaprjeđenje vlastitih organizacijskih vještina, npr. upravljanje vremenom, kao jako važan izvor potrebe za supervizijom vidi 45 ispitanika (52,9%), njih 21 (24,7%) smatra donekle važnim, nije važno 12 ispitanika (14,1%), uopće nije važno 7 ispitanika (8,2%).

Tablica 4.1.7. Promišljanja načina učinkovitije organizacije rada kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



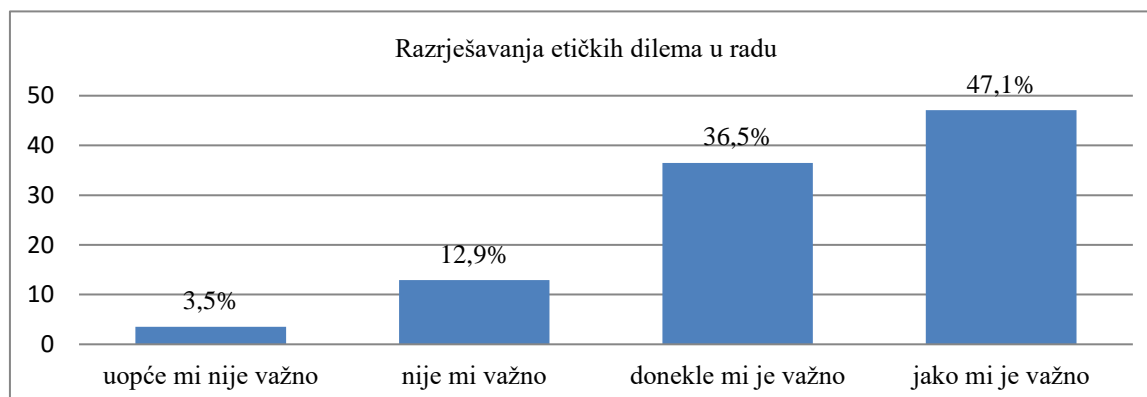
Sedam ispitanika (8,1%) uopće nije važno promišljanje načina učinkovitije organizacije rada kao izvor potrebe za supervizijom, nije važno 10 ispitanika (11,6%), donekle je važno 25 ispitanika (29,1%). Promišljanje načina učinkovitije organizacije rada kao izvor potrebe za supervizijom jako važnim vidi 44 ispitanika (51,2%).

Tablica 4.1.8. Bolje razumijevanje zahtjeva moje radne uloge kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



Bolje razumijevanje zahtjeva radne uloge kao razlog za uključivanje u superviziju smatra da uopće nije važno 6 ispitanika (7,0%), nije važno 11 ispitanika (12,8%), donekle je važno 29 ispitanika (33,7%). Jako je važno uključivanje u superviziju za bolje razumijevanje radne uloge 40 ispitanika (46,5%).

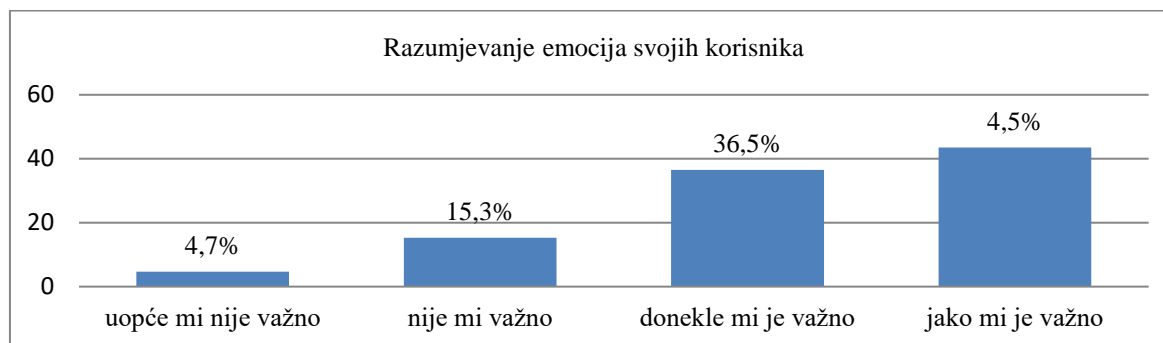
Tablica 4.1.9. Razrješavanja etičkih dilema u radu kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



Razrješavanja etičkih dilema u radu uopće nije važno kao izvor potrebe za supervizijom 3 ispitanika (3,5%), nije važno 11 ispitanika (12,9%), donekle važno 31 ispitanik (35,6%), jako je važno 40 ispitanika (47,1%).

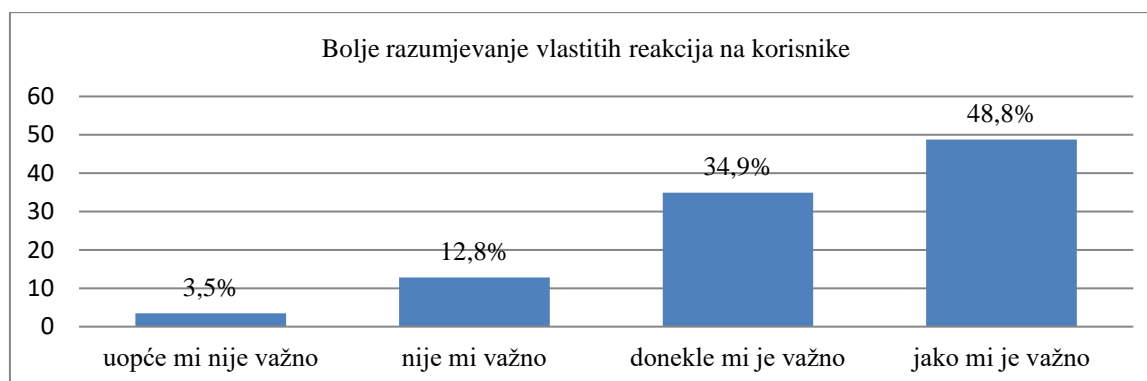


Tablica 4.1.10. Razumijevanje emocija svojih korisnika kao izvor potrebe za supervizijom (N=85)



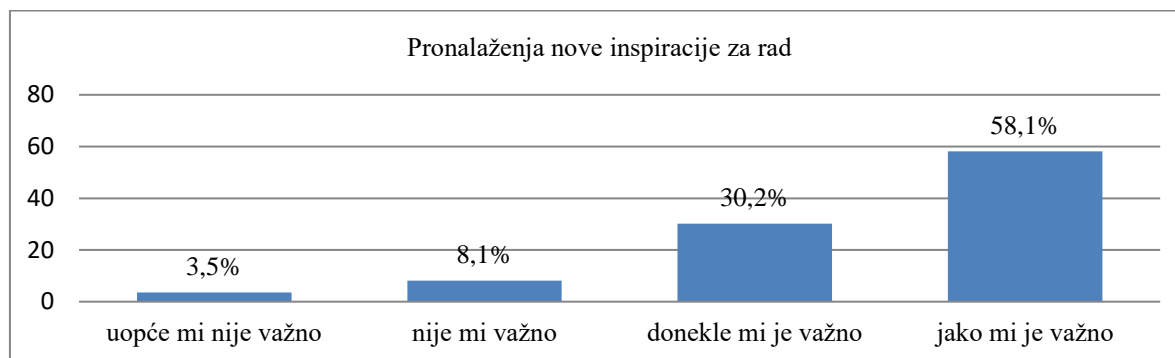
Razumijevanja emocija svojih korisnika kao izvor potrebe za supervizijom jako važnim smatra 37% ispitanika (43,5%), donekle je važno 31 ispitaniku (36,5%), nije važno 13 ispitanika (15,3%), uopće nije važno 4 ispitanika (4,7%).

Tablica 4.1.11. Bolje razumijevanje vlastitih reakcija na korisnike kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



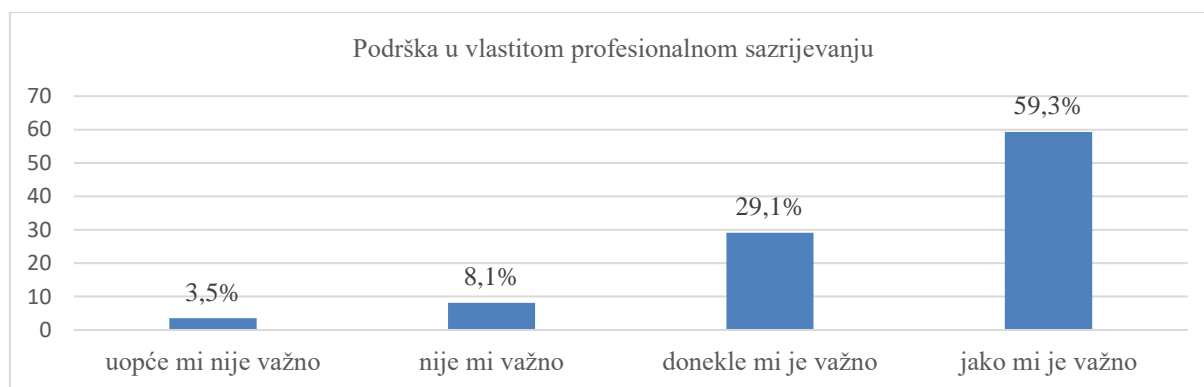
Kao izvor potrebe za supervizijom 3 ispitanika (3,5%) smatraju da uopće nije važno bolje razumijevanje svojih reakcija na korisnike, nije važno 11 ispitanika (12,8%), donekle je važno 30 ispitanika (34,9%). 42 ispitanika (48,8%) smatra bolje razumijevanje svojih reakcija na korisnike kao izvor potrebe za supervizijom.

Tablica 4.1.12. Pronalaženja nove inspiracije za rad kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



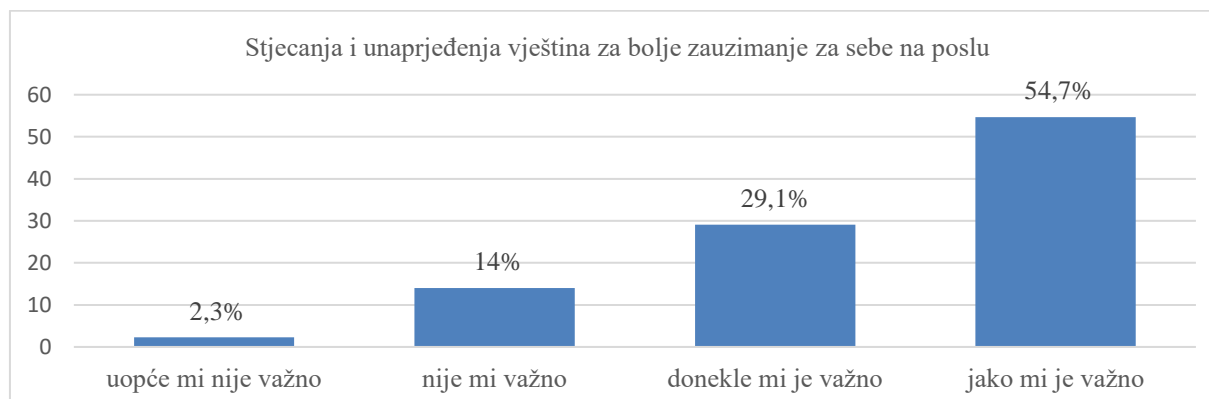
Pronalaženja nove inspiracije za rad smatraju jako važnim kao izvor potrebe za supervizijom 50 ispitanika (58,1%), donekle je važno 26 ispitanika (30,2%), nije važno 7 ispitanika (8,1%), uopće nije važno 3 ispitanika (3,5%).

Tablica 4.1.13. Podrška u profesionalnom sazrijevanju kako izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



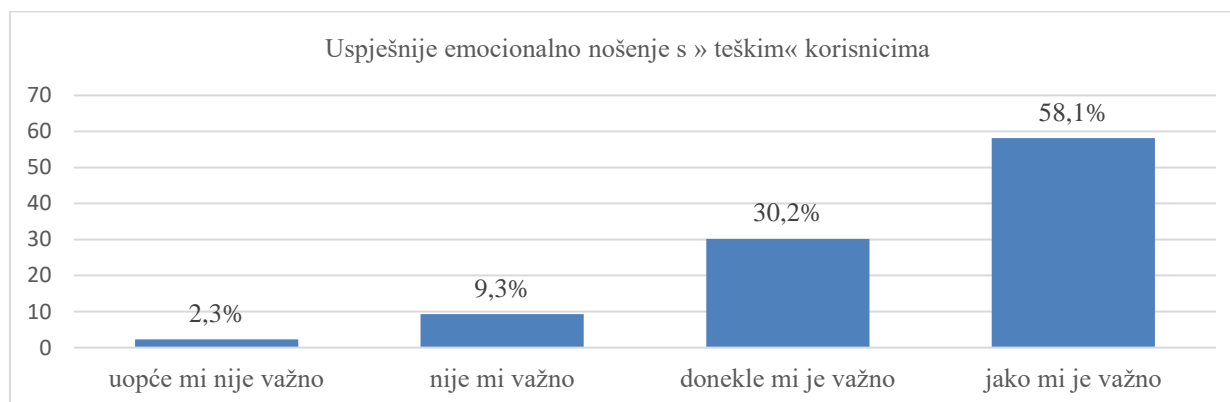
Podrška u profesionalnom sazrijevanju kao izvor potrebe za supervizijom 3 sudionika (3,5%) smatra da im uopće nije važno, nije važno 7 ispitanika (8,1%), donekle je važno 25 ispitanika (29,1%). Podrška u profesionalnom sazrijevanju kako izvor potrebe za supervizijom jako je važna 51 ispitaniku ( 59,3%).

Tablica 4.1.14. Stjecanja i unaprjeđivanja vještina za bolje zauzimanje za sebe na poslu kako izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



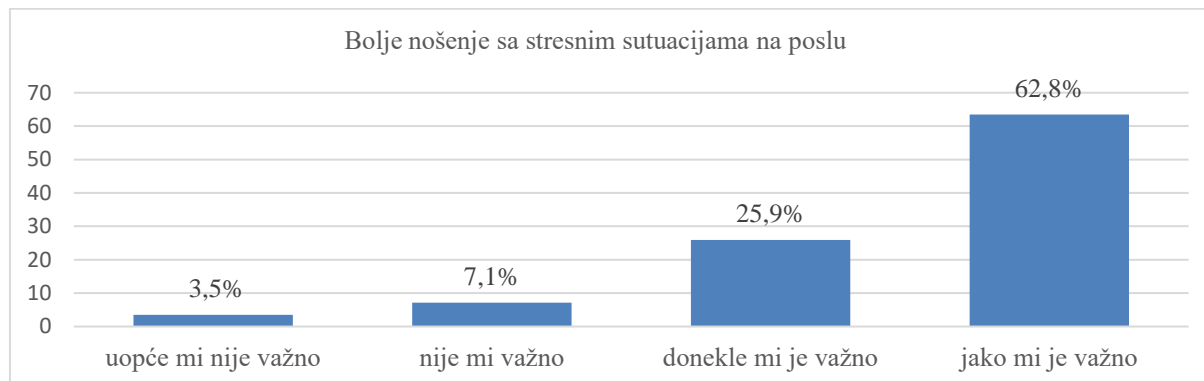
Stjecanja i unaprjeđivanja vještina za bolje zauzimanje za sebe na poslu kako izvor potrebe za supervizijom 2 ispitanika smatra da mu uopće nije važno (2,3%), nije važno 12 ispitanika (14,0%), donekle je važno 25 ispitanika (29,1%) dok je jako važno 47 ispitanika (54,7%).

Tablica 4.1.15. Uspješnije emocionalno nošenje s »teškim« korisnicima kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



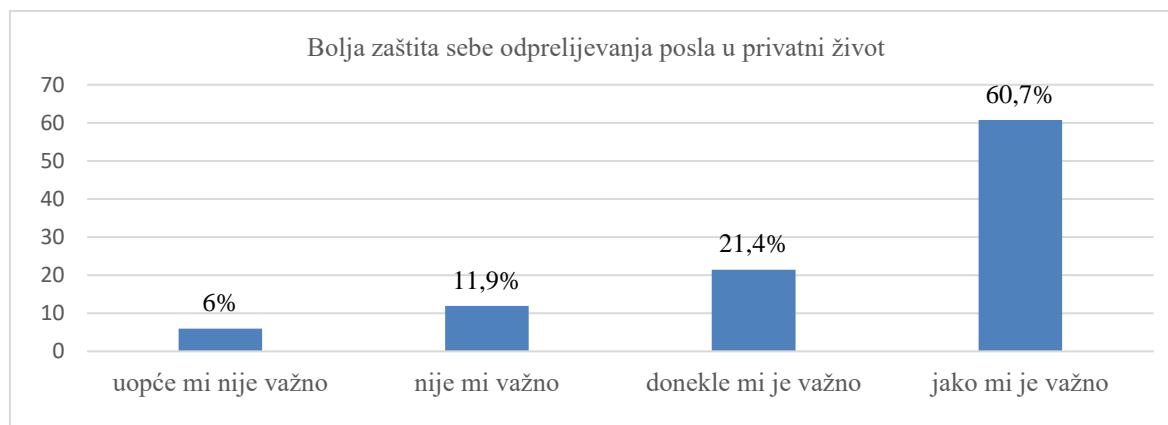
Kao izvor potrebe za supervizijom zbog uspješnijeg emocionalnog nošenja s »teškim« korisnicima jako je važno 50 ispitanika (58,1%), donekle je važno 26 ispitanika (30,2%), nije važno 8 ispitanika (9,3%), uopće nije važno 2 ispitanika (2,3%).

Tablica 4.1.16. Bolje nošenja sa stresnim situacijama na poslu kao izvor potrebe za supervizijom ( N= 85)



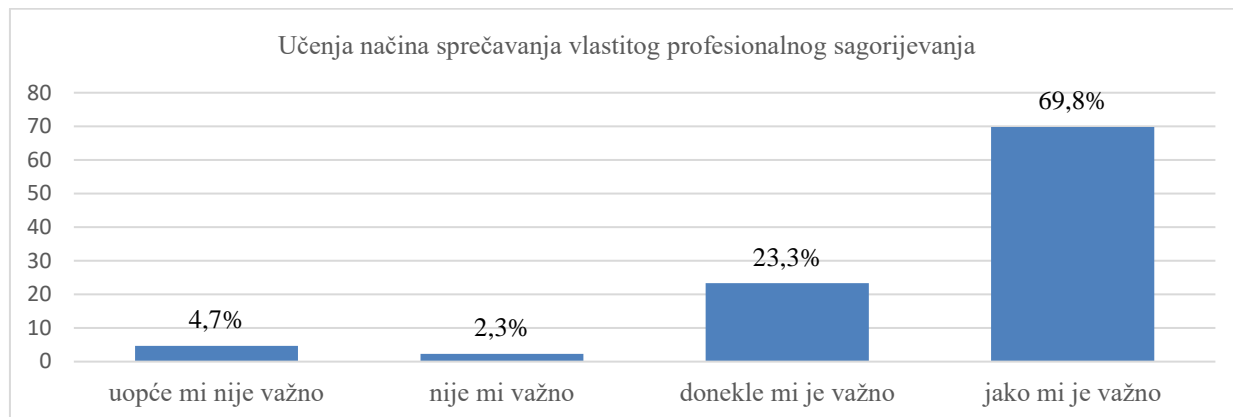
Bolje nošenje sa stresnim situacijama na poslu kao izvor potrebe za supervizijom uopće nije važno 3 ispitanika (3,5%), nije važno 6 ispitanika (7,1%), donekle je važno 22 ispitanika (25,9%), jako je važno 54 ispitanika (62,8%).

Tablica 4.1.17. Bolja zaštita sebe od prelijevanja posla u privatni život kao izvor potrebe za supervizijom (N= 84)



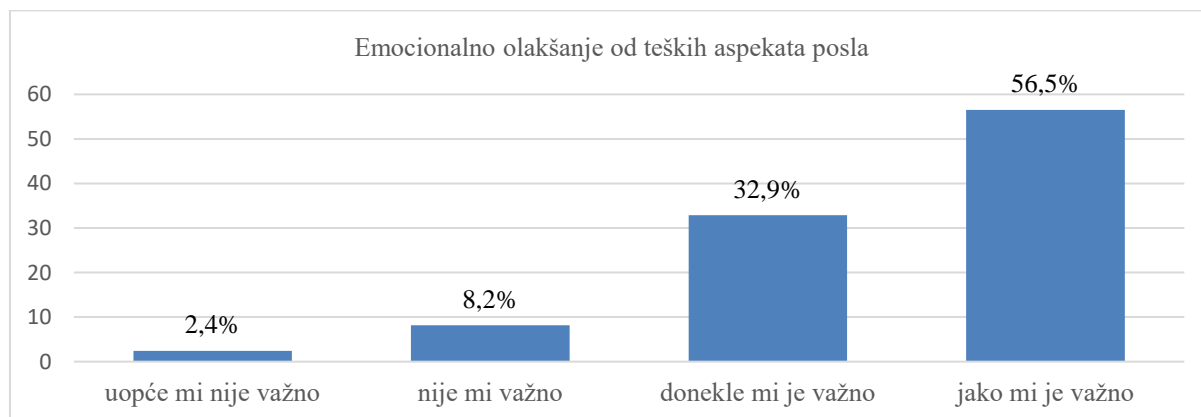
Bolja zaštita sebe od prelijevanja posla u privatni život kao izvor potrebe za supervizijom uopće nije važna 5 ispitanika (6,0%), nije važna 10 ispitanika (11,9%), donekle je važna 18 ispitanika (21,4%), jako je važna 51 ispitanik (60,7%).

Tablica 4.1.18. Učenja načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja kao izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



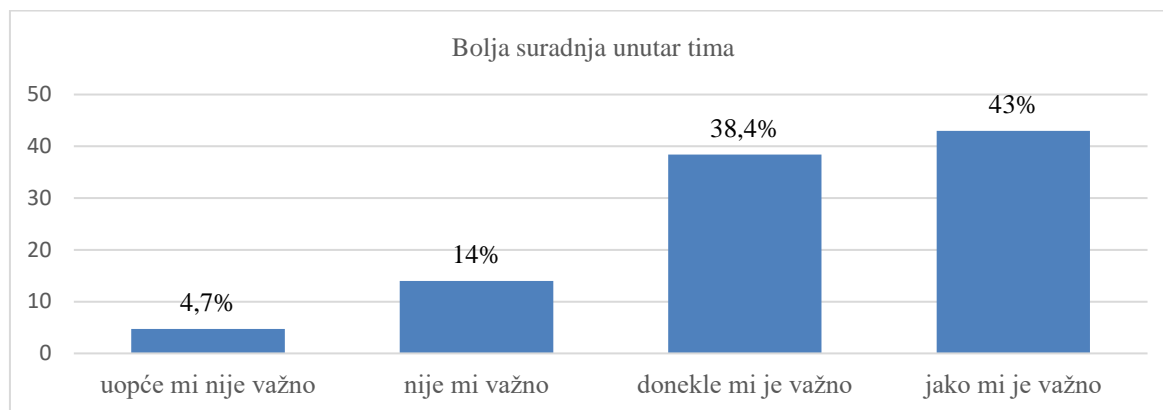
Učenja načina sprječavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja kao izvor potrebe za supervizijom jako je važno 60 ispitanika (69,8%), donekle je važno 20 ispitanika (23,3%), nije važno 2 ispitanika (2,3%), uopće nije važno 4 ispitanika (4,7%).

Tablica 4.1.19. Emocionalno olakšanje od teških aspekata posla kao izvor potrebe za supervizijom (N= 85)



Emocionalno olakšanje od teških aspekata posla kao izvor potrebe za supervizijom uopće nije važno 2 ispitanika (2,4%), nije važno 7 ispitanika (8,2%), donekle je važno 28 ispitanika (32,9%), jako je važno 48 ispitanika (56,5%).

Tablica 4.1.20. Bolja suradnja unutar tima kako izvor potrebe za supervizijom (N= 86)



Bolju suradnju unutar tima kako izvor potrebe za supervizijom jako je važno 37 ispitanika (43,0%), donekle je važno 33 ispitanika (38,4%), nije važno 12 ispitanika (14,0%), uopće nije važno 4 ispitanika (4,7%).

Tablica 4.1.21. Potrebe socijalnih mentora za supervizijom ( uzorak (N), aritmetičke sredine (M), standardne devijacije (SD), raspon odgovora (min i max, 1-uopće mi nije važno i 4- jako mi je važno)

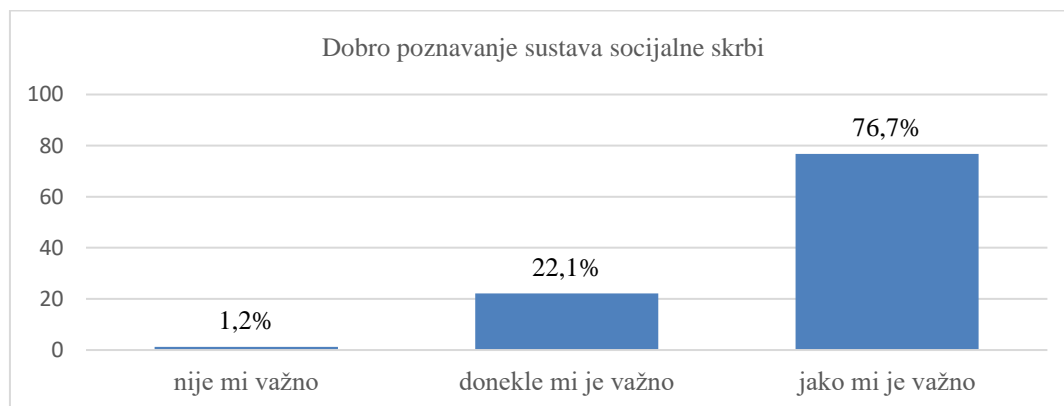
POTREBE SOCIJALNIH MENTORA ZA SUPERVIZIJOM	N	M	SD	MIN	MAX
Pripremljenost za nošenje sa životnim potrebama korisnika	86	3,3023	0,75256	1	4
Razmjena iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada	86	3,6744	0,51886	2	4
Dublja promišljanja zahtjevnih slučajeva	86	3,5698	0,69521	1	4
Dobivanje ideja od kolega za uspješniji rad	86	3,6977	0,51036	2	4
Učenja novih komunikacijskih vještina za motiviranje korisnika	86	3,4419	0,77618	1	4
Unaprjeđenja vlastitih organizacijskih vještina (npr. Upravljanje vremenom)	85	3,2235	0,98048	1	4
Promišljanja načina učinkovitije organizacije rada	86	3,2326	0,95393	1	4
Bolje razumijevanje zahtjeva vlastite radne uloge	86	3,1977	0,91805	1	4
Rješavanja etičkih dilema u radu	85	3,2706	0,82214	1	4
Razumijevanja emocija svojih korisnika	85	3,1882	0,86594	1	4
Bolje razumijevanje svojih reakcija na korisnike	86	3,2907	0,82414	1	4
Pronalaženja nove inspiracije za rad	86	3,4302	0,79024	1	4
Podrške u profesionalnom sazrijevanju	86	3,4419	0,79120	1	4
Stjecanja i unaprjeđenja vještina za bolje zauzimanje za sebe na poslu	86	3,3605	0,81041	1	4
Uspješnije emocionalno nošenje s »teškim« korisnicima	86	3,4419	0,76088	1	4
Boje nošenje sa stresnim situacijama na poslu	85	3,4941	0,78108	1	4
Bolja zaštita sebe od prelijevanja posla u svoji privatni život	84	3,3690	0,91546	1	4
Učenja načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja	86	3,5814	0,75872	1	4
Emocionalno olakšanje od teških aspekata posla	85	3,4353	0,74717	1	4
Bolja suradnja unutar tima	86	3,1977	0,85157	1	4

Prema odgovorima sudionika socijalnih mentora vidljivo je kako potrebu za supervizijom u najvećoj mjeri vide u razmjeni iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada, dobivanju ideja od kolega za uspješniji rad, dubljim promišljanjima zahtjevnijih slučajeva, učenju načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja te boljem nošenju sa stresnim situacijama na poslu.

#### 4.2. Očekivanja socijalnih mentora od supervizora

Za dobivanje uvida koja su očekivanja socijalnih mentora od supervizora u nastavku slijedi prikaz frekvencija odgovora sudionika o prisutnosti pojedinih čimbenika kao mogućih očekivanja socijalnih mentora od supervizora.

Tablica 4.2.1. Dobro poznavanje sustava socijalne skrbi kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora (N= 86)



Dobro poznavanje sustava socijalne skrbi kao očekivanje od supervizora nije važno 1 ispitaniku (1,2%), donekle je važno 19 ispitanika (20,9%), jako je važno 66 ispitanika (76,7%).

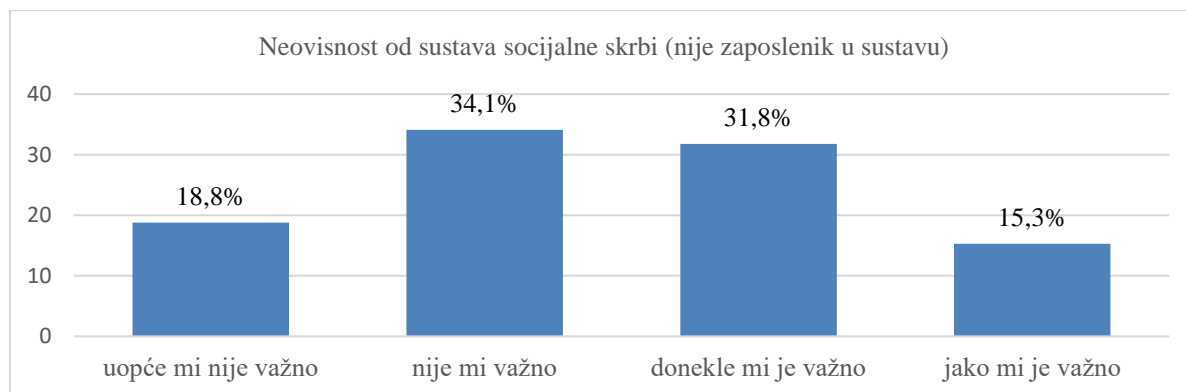
Tablica 4.2.2. Dobro poznavanje uloga i zadataka socijalnih mentora kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora (N= 86)





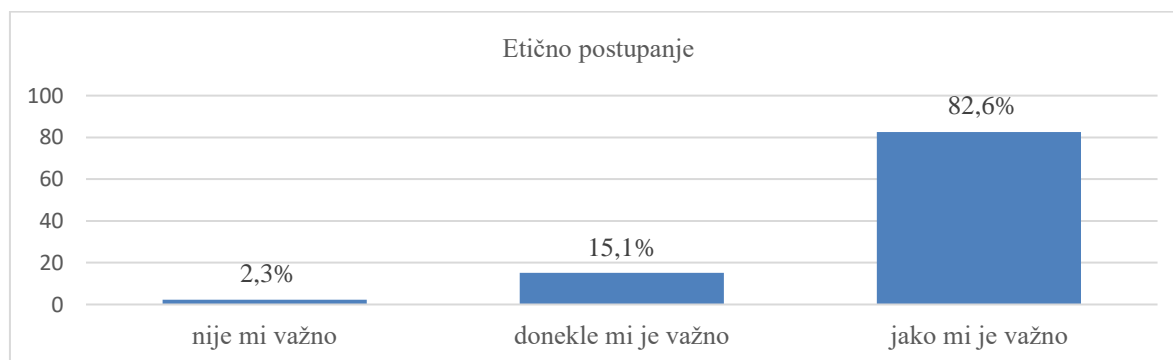
Dobro poznavanje uloga i zadataka socijalnih mentora od strane supervizora jako je važno 67 ispitanika (77,9%), donekle je važno 18 ispitanika (20,9%), nije važno 1 ispitaniku (1,2%).

Tablica 4.2.3. Neovisnost od sustava socijalne skrbi kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora (N= 85)



Neovisnost supervizora od sustava socijalne kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora uopće nije važna 16 ispitanika (18,8%), nije važna 29 ispitanika (34,1%), donekle je važna 27 ispitanika (31,8%), jako je važna 13 ispitanika (15,3%).

Tablica 4.2.4. Etično postupanje kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora (N= 86)



Etično postupanje (povjerljivost, poštovanje različitosti...) kao očekivanje od supervizora nije važno 2 sudionika istraživanja (2,3%), donekle je važno 13 sudionika istraživanja (15,1%). Etično postupanje kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora jako je važno 71 sudioniku istraživanja (82,6%).

Tablica 4.2.5. Očekivanja socijalnih mentora od supervizora( uzorak (N), aritmetičke sredine (M), standardne devijacije (SD), raspon odgovora (min i max, 1-uopće mi nije važno i 4- jako mi je važno)

OČEKIVANJA SOCIJALNIH MENTORA OD SUPERVIZORA	N	M	SD	MIN	MAX
Dobro poznavanje sustava socijalne skrbi	86	3,7558	0,45854	2	4
Dobro poznavanje uloga i zadataka socijalnih mentora	86	3,7674	0,45178	2	4
Neovisnost od sustava socijalne skrbi	85	2,4353	0,96913	1	4
Etično postupanje	86	3,8023	0,45555	2	4

Prema odgovorima vidljivo je da socijalni mentori od supervizora najviše očekuju da dobro poznaje sustav socijalne skrbi, dobro poznavanje uloga i zadataka socijalnih mentora te etično postupanje supervizora.

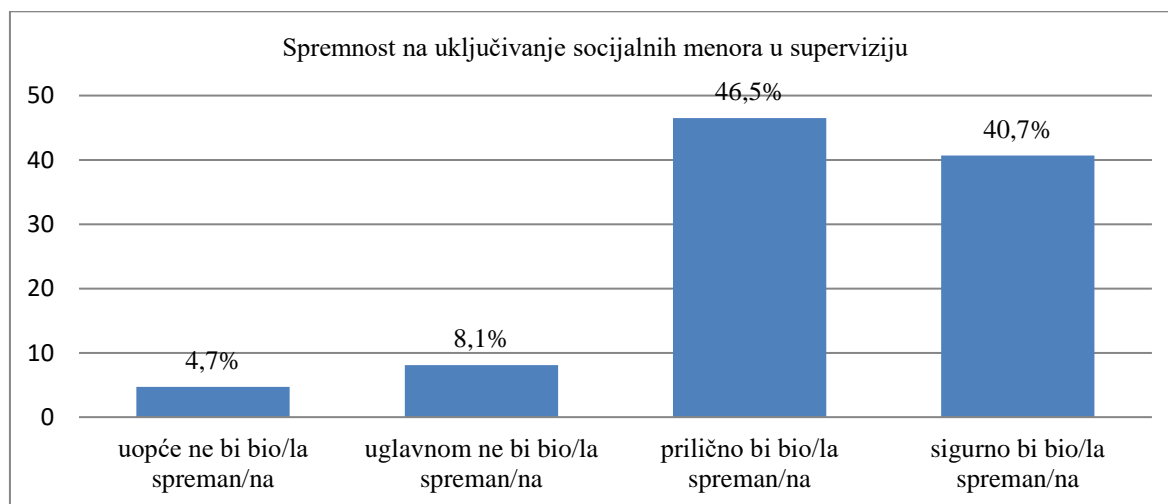
Na pitanje koja su vaša očekivanja od supervizora za socijalne mentore kako nešto drugo jedan ispitanik navodi: »Mislím da bi imao više razumijevanja i znanja o tome kako funkcionira sustav socijalne skrbi i rad u područnim uredima HZSR kada bi supervizor i bio osoba iz sustava.«

Drugi ispitanik odgovora: »Osobama koje ne žele biti socijalni mentori to bi se trebalo i omogućiti. Ukoliko se i dalje bude ustrajalo na tome, svakako bi uloga supervizije bila kako osnažiti stručnog radnika da se odupre pritisku nadređenih.«

Treći ispitanik pod pitanjem nešto drugo navodi: »Poželjno je da supervizor ima iskustvo rada na poslovima socijalnog mentora.«

**4.3. Spremnost socijalnih mentora za uključivanje u superviziju, mišljenje o učestalosti održavanja, trajanja supervizijskog susreta i ciklusa za socijalne mentore te spremnost na uključivanje u superviziju na daljinu**

Tablica 4.3.1. Spremnost socijalnih mentora na uključivanje u superviziju (N=86)



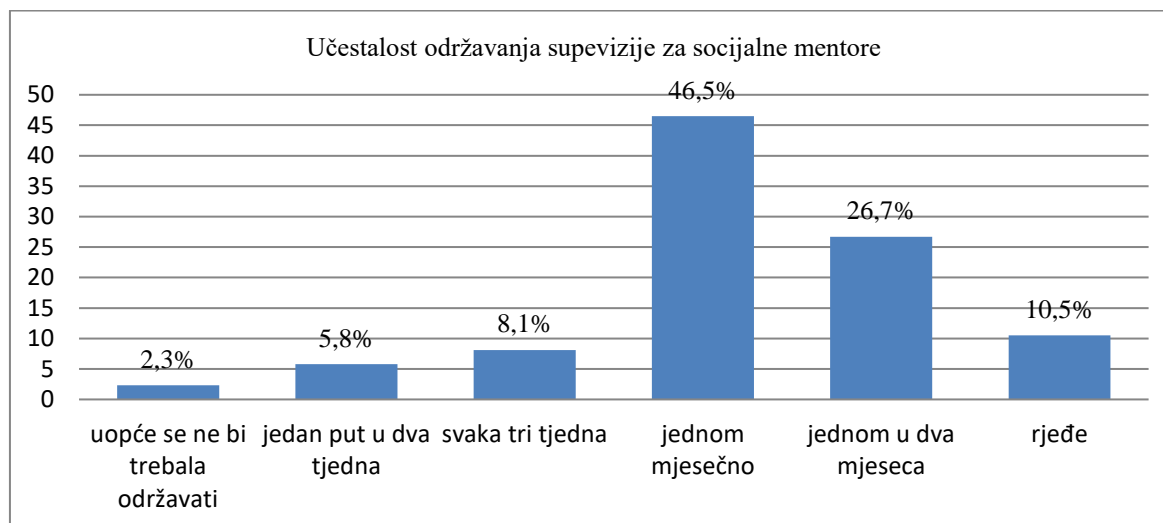
Četiri ispitanika (4,7%) ne bi bila spremna uključiti se u superviziju, uglavnom ne bi bila spremna 7 ispitanika (8,1%). 40 ispitanika (46,5%) bi prilično bila spremna uključiti se u superviziju, a sigurno bi bila spremna uključiti se 35 ispitanika (40,7%).

Tablica 4.3.2. Spremnost uključivanja u superviziju (aritmetičke sredine (M), standardne devijacije (SD), raspon odgovora (min i max, 1-uopće ne bi bio/la spreman/na i 4- sigurno bi bio/la spreman/na)

SPREMNOST NAUKLJUČIVANJE U SUPERVIZIJU	M	SD	MIN	MAX
Molimo Vas da na skali od 1 do 4 procijenite Vašu spremnost na uključivanje u superviziju	3,2326	0,79223	1	4

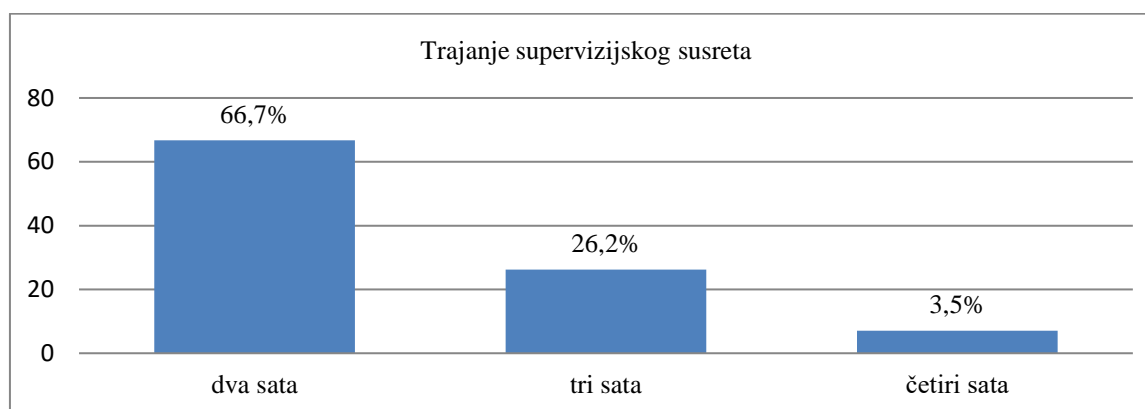
Pitanje spremnosti socijalnih mentora za uključivanje u superviziju pokazalo je kako 87,2 % ispitanika je prilično ili sigurno spremno uključiti se u superviziju.

Tablica 4.3.3. Učestalost održavanja supervizije socijalnih mentora (N=86)



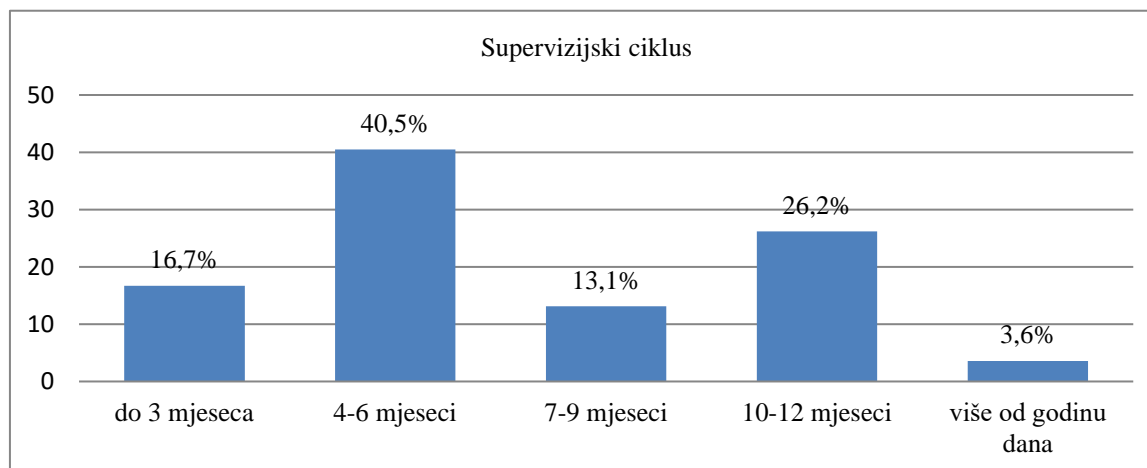
Dva ispitanika (2,3%) smatraju da se supervizija za socijalne mentore ne bi trebala održavati, 5 ispitanika (5,8%) smatra da bi se trebala održavati jedan put u dva tjedna, svaka tri tjedna smatra 7 ispitanika (8,1%), jednom mjesečno smatra 40 ispitanika (46,5%), jednom u dva mjeseca 23 ispitanika (26,7%), a 9 ispitanika (10,5%) smatra da bi se trebala održavati rjeđe od jednom u dva mjeseca.

Tablica 4.3.4. Trajanje supervizijskog susreta (N=84)



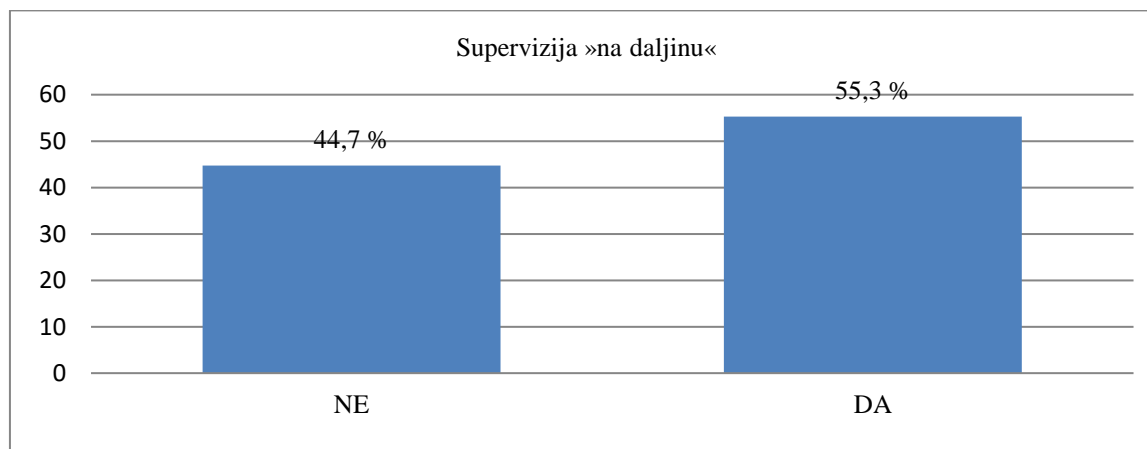
Ispitani socijalni mentori, njih 56 (66,7%) spremno je izdvojiti 2 sata za superviziju, njih 22 ispitanika (26,2%) spremno je izdvojiti tri sata, dok je za supervizijski susret u trajanju od 4 sata spremno izdvojiti vrijeme 6 ispitanika (7,1%).

Tablica 4.3.5. Trajanje ciklusa supervizijskog rada jedne supervizijske grupe prema mišljenju socijalnih mentora (N= 84)



Socijalni mentori smatraju da bi ciklus supervizijskog rada jedne grupe trebao trajati manje od 3 mjeseca njih 14 ispitanika (16,7%), 4 do 6 mjeseci smatra 34 ispitanika (40,5%), 11 ispitanika (13,1%) smatra da bi trebao trajati 7 do 9 mjeseci, 22 ispitanika (26,2%) smatra da bi trebao trajati 10 do 12 mjeseci. 3 ispitanika (3,6%) smatra da bi trebao trajati više od godinu dana.

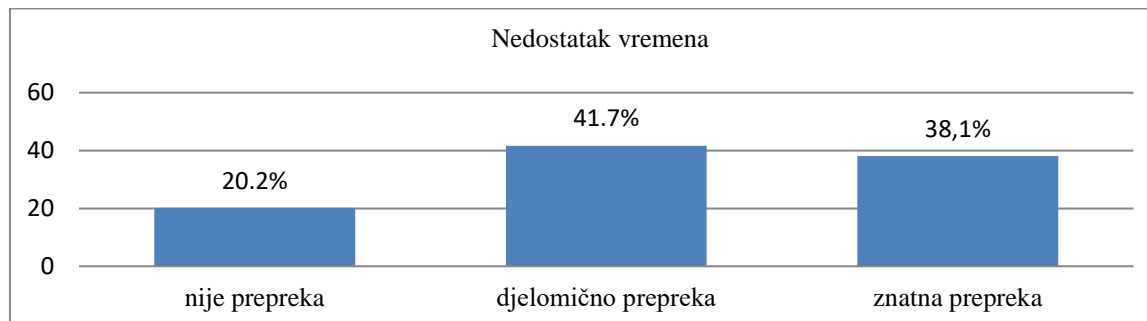
Tablica 4.3.6. Spremnost socijalnih mentora na superviziju »na daljinu« (N= 85)



Na superviziju »na daljinu« ili »online« superviziju spremno je 47 sudionika istraživanja (55,3%), nije spremno sudjelovati 38 sudionika istraživanja (44,7 %).

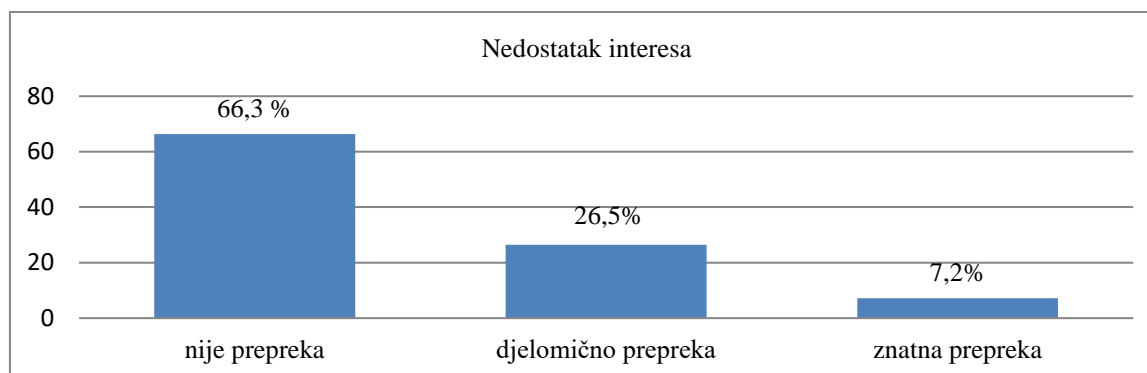
#### 4.4. Prepreke za uključivanje u superviziju

Tablica 4.4.1. Nedostatak vremena kao prepreka za uključivanje u superviziju (N= 84)



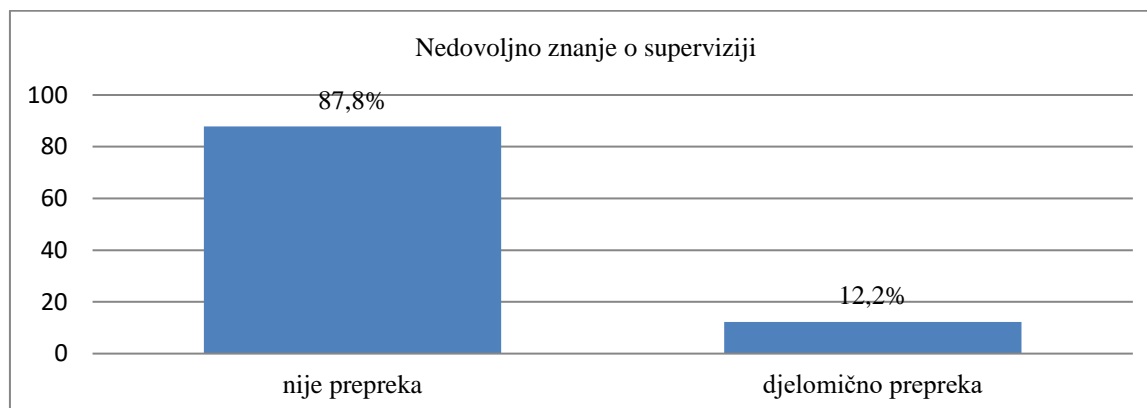
Nedostatak vremena za uključivanje u superviziju 17 ispitanika (20,2%), djelomična prepreka za 35 ispitanika (41,7%), znatna prepreka za 32 ispitanika (38,1%).

Tablica 4.4.2. Nedostatak interesa socijalnih mentora kao prepreka za uključivanje u superviziju (N= 83)



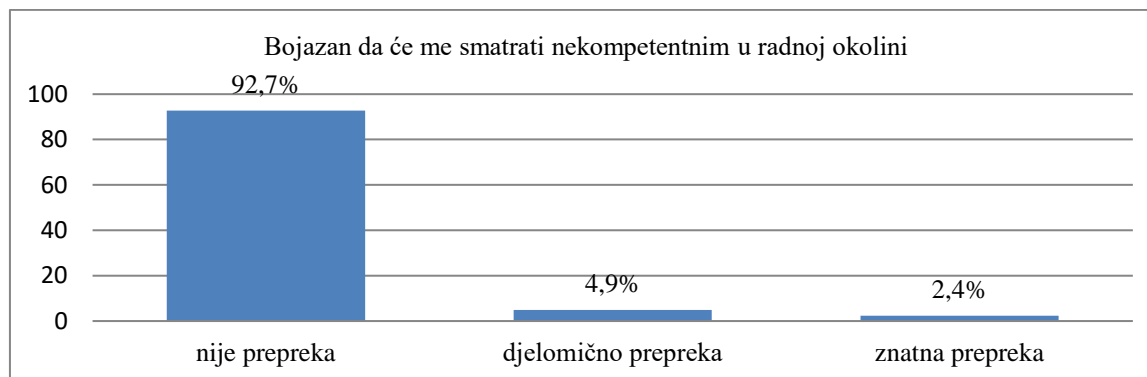
Nedostatak interesa za uključivanje za uključivanje u superviziju nije prepreka 55 ispitanika socijalna mentora (66,3%), djelomična je prepreka za 22 ispitanika (26,5%), znatna je prepreka za 6 ispitanika (7,2%).

Tablica 4.4.3. Nedovoljno znanje socijalnih mentora o superviziji kao prepreka za uključivanje u superviziju (N= 82)



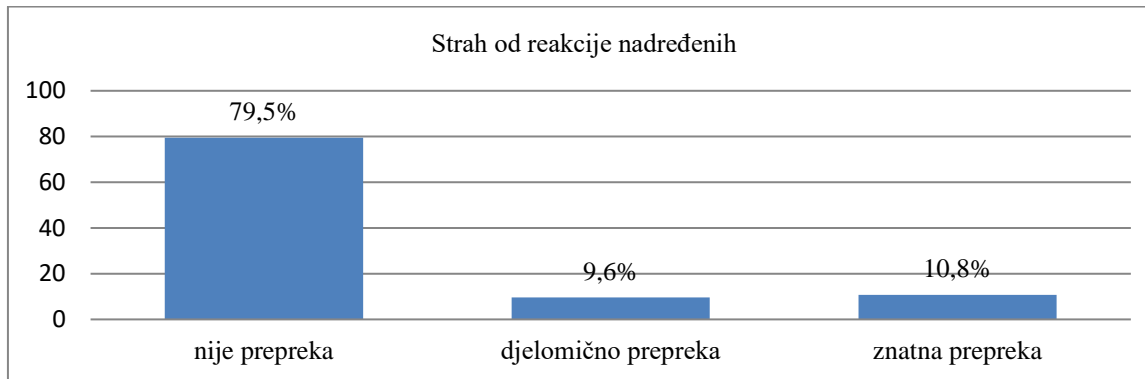
72 ispitanika (87,8%) smatra da nedovoljno znanje o superviziji nije prepreka, djelomično je prepreka za 10 ispitanika (12,2%).

Tablica 4.4.4. Bojazan socijalnih mentora da će ih smatrati nekompetentnim u radnoj okolini kao prepreka za uključivanje u superviziju (N= 82)



Bojazan socijalnih mentora da će ih smatrati nekompetentnim u radnoj okolini nije prepreka za 76 ispitanika (92,7%), djelomično je prepreka za 4 ispitanika (4,9%), znatna je prepreka za uključivanje u superviziju za 2 ispitanika (2,4%).

Tablica 4.4.5. Strah od reakcije nadređenih kao prepreka za uključivanje u superviziju (N= 83)



Strah od reakcije nadređenih nije prepreka za uključivanje u superviziju za 66 ispitanika (79,5%), djelomično je prepreka za 8 ispitanika ( 9,6%), znatna je prepreka za 9 ispitanika (10,8%).

Tablica 4.4.6. Eventualne prepreke za uključivanje u superviziju ( uzorak (N), aritmetičke sredine (M), standardne devijacije (SD), raspon odgovora (min i max, 1-nije prepreka i 3- znatna prepreka)

EVENTUALNE PREPREKE ZA UKLJUČIVANJE U SUPERVIZIJU	N	M	SD	MIN	MAX
Nedostatak vremena	84	2,1786	0,74705	1	3
Nedostatak interesa	83	1,4096	0,62540	1	3
Nedovoljno znanje o superviziji	82	1,1220	0,32924	1	2
Bojazan da će me smatrati nekompetentnim u radnoj okolini	82	1,0976	0,37217	1	3
Strah od reakcije nadređenih	83	1,3133	0,66126	1	3

Kao prepreka socijalnih mentora za uključivanje u superviziju posebno se kao odgovor ističe nedostatak vremena.

Na pitanje da navedu eventualno neke druge prepreke za uključivanje u superviziju navode:

»Neće me pustiti poslodavac.«

»Zaključak poslodavca da zbog posla nije moguće.«

»Omalovažavanje nadređenih.«

»Nedostatak organiziranja supervizije u bližoj okolini.«

»Udaljenost od mjesta prebivališta.«

»Supervizija samo s kolegama s posla.«



*»Nedostatak vremena, negativna i nepodržavajuća radna okolina.«*

*»Problem što još uvijek radim na odjelu za djecu, a socijalno mentorstvo još nisam ni počela.«*

*»Supervizija neće riješiti osnovni problem, a to je prevelik opseg posla, a nedostatak radnika.«*

*»Sudjelovanje supruge voditelja mog područnog ureda u istoj supervizijskoj grupi (već se to događalo, odgovor je temeljen na iskustvu).«*

*»Životna dob.«*

#### **4.5. Rasprava istraživačkih rezultata**

Istraživanje je obuhvatilo 86 socijalnih mentora, od čega 81 žena, što je u skladu s istraživanjima koja pokazuju da u pomagačkim profesijama pretežno rade žene (Rusac, 2011., Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.). Prosječna dob ispitanika iznosi 41 godinu. Ispitanici imaju u najvećoj mjeri od 11 do 20 godina radnog staža (37,2%), dok 32.6% imaju 6 do 10 godina radnog staža. Socijalni mentori prije sklapanja ugovora za socijalne mentore prvenstveno su radili u odjelu novčanih naknada, njih 67,4%. Zanimljivo je da je 10 ispitanika radilo u dvije stručne cjeline, 3 ispitanika u 3 stručne cjeline, dok je 4 ispitanika radilo poslove 4 stručne cjeline.

Godine 2011. educirano je i licencirano 90 socijalnih mentora (Arnould, 2011.). Projekt nije zaživio te je samo mali broj licenciranih socijalnih mentora metodu socijalnog mentorstva koristio u svom radu, njih 10.5% pružalo je uslugu i prije nego su sklopili novi ugovor za socijalnog mentora.

Vezano uz iskustvo ispitanika sa supervizijom, rezultati su pokazali da čak 68,6% ispitanika u ovom istraživanju nikada nije sudjelovalo u superviziji, dok sada u superviziji sudjeluje 1 ispitanik (1,2%). Nitko od sudionika nije uključen u kontinuiranu superviziju.

Istraživanje doživljava potreba i dobiti od supervizije, ali i prepreka za njeno uvođenje iz perspektive ravnatelja tadašnjih centara za socijalnu skrb Ajduković, Klobučar i Šincek (2011.), pokazalo je da ravnatelji procjenjuju postojanje velike potrebe za supervizijom u sustavu socijalne skrbi te očekivanje velike dobiti od njenog uvođenja. Kao najveću prepreku šire primjene supervizije u sustavu socijalne skrbi, ističu nedostatak financijskih sredstava i educiranih (licenciranih) supervizora u sustavu (i za sustav) socijalne skrbi (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.).

Kontinuiranom suradnjom ministarstva zaduženog za socijalnu skrb, akademske i strukovne zajednice vezano za uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi postignut je napredak u broju licenciranih supervizora, napredak u broju stručnjaka iz sustava socijalne skrbi koju su bili uključeni u neki od modela supervizije te je supervizija i zakonski regulirana.

Isto pojašnjava proizašle potrebe socijalnih mentora od supervizije, razmjena iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada, dobivanju ideja od kolega za uspješniji rad, dublje promišljanje zanimljivih slučajeva s obzirom da se radi o kolegama koji nemaju iskustva sa supervizijom do sada, upitno je i njihovo znanje o tome što supervizija jest, osjećaj izoliranost, te nedostatak razmjene iskustava, suradnje s kolegama koji rade slične poslove. U ovladavanju novom metodom rada i profesionalnom ulogom, socijalnim mentorima je posebno značajna supervizija u svrhu promicanja profesionalne zrelosti i neovisnosti. Istraživanje o stavovima djelatnika sustava socijalne skrbi prema superviziji ukazuje da djelatnici sustava socijalne skrbi imaju pozitivne stavove o superviziji, a da u stvari o njoj nedovoljno znaju (Tuđa Družinec, 2011.).

Cilj istraživanja bio je dobiti uvid u obilježja socijalnih mentora, prijašnje iskustvo sa supervizijom te istražiti doživljaj potrebe za supervizijom, očekivanja od supervizora te eventualne prepreke za uključivanje socijalnih mentora u superviziju.

U okviru prvog istraživačkog problema ispitan je doživljaj potreba socijalnih mentora za supervizijom. Doživljaj potreba za supervizijom ispitanici socijalni mentori ponajviše vide u razmjeni iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada, dobivanju ideja od kolega za uspješniji rad, dubljim promišljanjima zahtjevnijih slučajeva, učenju načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja te boljem nošenju sa stresnim situacijama na poslu.

Djelatnici sustava socijalne skrbi prilikom ispitivanja razloga za uključivanje u superviziju kao pet najvažniji razloga navode razvoj profesionalnih vještina, osobni rast i razvoj, te povećanje kvalitete usluga korisnicima ( Ajduković i Ajduković, 2004).

Petak (2003., prema Kusturin, 2011.) provela je istraživanje pod nazivom »Percepcija potrebe supervizije psihosocijalnog rada«. Istraživanje je obuhvaćalo 167 stručnjaka uključenih u superviziju i 103 stručnjaka koji nisu uključeni u superviziju. Obje grupe ispitanika su kao najveće poteškoće u radu istaknuli sve složenije slučajeve koji zahtijevaju više vremena ili specifičnog znanja i veliku izloženost profesionalnom stresu. Također, razlog za uključivanje u superviziju istakli su pomoć u rješavanju težih slučajeva, smanjenje negativnih učinaka profesionalnog stresa,

razvoj profesionalnih vještina, osobni rast i razvoj, unapređenje timskog rada i komunikacije s kolegama, općenito poboljšanje kvalitete rada s klijentima.

Istraživanje potreba ravnatelja centara za socijalnu skrb o potrebi za supervizijom pokazuje očekivanje da dobit od supervizije bude značajno veća na području razmjene iskustava nego na području podrške ili području smanjenja stresa. (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.). U istraživanju o potrebama socijalnih radnica za supervizijom također su se posebno istakla potreba za podrškom pri složenim profesionalnim situacijama i profesionalnim stresom (Rusac, 2011.).

Tijekom procesa supervizije supervizant kroz reflektiranje o svojim profesionalnim iskustvima razvija osobni model rada i pristup problemima, profesionalno raste i razvija se (Ajduković i Cajvert, 2001). Ključna zadaća supervizije je promicanje profesionalne zrelosti i neovisnosti što treba prvenstveno onima koji su na početku jedne nove profesionalne uloge (Mor Barak i sur., 2009., prema Ajduković i Laklija, 2001.), kao što su socijalni mentori obzirom na uvođenje nove socijalne usluge u sustav socijalne skrbi u Hrvatskoj. Kao i kod voditelja mjera obiteljsko pravne zaštite (Ajduković i Laklija, 2014.) i socijalnim mentorima je motiv tj. potreba za supervizijom izražena kroz razmjenu iskustava, ideja, reflektiranje i promišljanje o težim slučajevima. Isto je posebno značajno socijalnim mentorima s obzirom da se radi o novoj socijalnoj usluzi koja za socijalne mentore predstavlja i novu profesionalnu ulogu te im je potrebno praćenje, podrška i osnaživanje kroz superviziju.

Kao potreba socijalnih mentora od supervizije istaklo se bolje nošenje sa stresnim situacijama na poslu i učenje načina sprječavanja sagorijevanja na poslu. Naglašena socijalna i humana dimenzija pristupanja svakom slučaju u sustavu socijalne skrbi nalaže visoko specijalizirane intervencije u najintimnija i najsloženija područja života pojedinca i obitelji. Družić Ljubotina i Friščić (2014.) analizirajući istraživanja izloženosti stresu socijalnih radnika, kao vanjske stresore socijalni radnici izdvajaju radnu opterećenost, nejasnoću profesionalne uloge, nedostatak vremena u kvalitetnom obavljanju svoje uloge, izvori stresa koji se odnose na specifičnosti pojedinih korisnika, osjećaj izloženosti i nesigurnosti na radnom mjestu, nedostatak socijalne podrške. Škrinjar (1996., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.) navodi kako pomagači koji se odluče za takva zanimanja često su entuzijasti, perfekcionista i osobe koje idealiziraju svoje zanimanje i imaju visoka očekivanja te su česti kandidati za sagorijevanje. Slijedom toga, pomagači u sustavu socijalne skrbi u svom svakodnevnom radu, kao i postavljanju i ostvarivanju dugoročnih profesionalnih ciljeva, izloženi su različitim i složenim zahtjevima posla, koji mogu postati izvori

njihovog stresa i utjecati na radno i životno zadovoljstvo (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Jones (2001., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.), navodi kako istraživanja profesionalnog stresa među socijalnim radnicima pokazuju da je fenomen stresa konzistentno prisutan. Zanimanje socijalnog radnika jedno od najstresnijih zanimanja (Travers i Cooper, 1993., Kahn, 1993., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.).

Istraživanje Friščić (2006.) pokazalo je da 147 socijalnih radnika iz Centra za socijalnu skrb Zagreb svoj posao doživljavaju stresnim, od toga njih 33% izuzetno stresnim, dok poseban stres osjećaju socijalni radnici koji rade s osobama s problemima psihičkog i mentalno funkcioniranja. Družić Ljubotina i Friščić (2014.) navode kako socijalni radnici ističu kao izvor stresa: prevelik broj korisnika, sve složeniji slučajevi koji zahtijevaju više vremena ili stručnog znanja, neprilagođenost sustava i zakona potrebama korisnika, nedovoljni raspon psihosocijalnih intervencija. Jedna od negativnih posljedica profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama jest sagorijevanje na poslu. U skladu s provedenim istraživanjima navode se četiri osnovna tipa profesionalnog dijaloga koji pomažu pomagačima u profesionalnom djelovanju: supervizija, konzultacije, sažeto psihološko integriranje traumatskog doživljaja i psihološko savjetovanje (Ajduković, 1996.).

Kusturin (2007) navodi kako je supervizija neophodna u skrbi za mentalno zdravlje te se kroz nju radi na osiguravanju kvalitete usluga i unaprjeđenju kompetencija stručnjaka. Supervizija pomagaču omogućuje otvoreno iznošenje svojih problema i osjećaja vezanih uz rad te pomaže u prevenciji sagorijevanja na poslu.

U drugom istraživačkom problemu ispitana su očekivanja socijalnih mentora od supervizora. Kao najznačajnije očekivanje socijalnih mentora od supervizora je etično postupanje supervizora. Profesionalna etika izrazito je važna za pomažuće odnose. Prema Cicak (2011.) kvalitetna i poželjna supervizija povezana je s djelovanjem kompetentnog, stručnog i etički zrelog supervizora. Pravo i obveza supervizora je promišljati, razvijati i promicati etičke vrijednosti, biti spreman suočiti se s etičkim izazovima i rizikom te djelovati u slučaju etičkog prekršaja ili povrede. Cilj etike u superviziji je stvoriti upotrebljiv vrijednosti okvir koji će supervizoru olakšati dobro ophođenje i promociju dobrobiti supervizanata (Cicak, 2011.). Supervizora u svom radu obvezuje Etički kodeks supervizora objavljen na službenoj Internet stranici Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj koji obvezuje sve supervizore u Republici Hrvatskoj bez obzira jesu li

članovi udruge supervizora. Etički kodeks supervizora ima za cilj: povećati razinu osviještenosti supervizora o etici, unaprijediti poželjno ponašanje supervizora prema supervizantima, kolegama i profesionalnom okruženju, regulirati neodgovarajuće ponašanje supervizora u svrhu zaštite supervizanata i osoba s kojima rade. Odnos supervizora prema supervizantu počiva na: profesionalnoj autonomnosti, profesionalnoj nepristranosti, pravednosti, zaštiti integriteta korisnika i drugih dionika, povjerljivosti, izbjegavanju sukoba interesa, izbjegavanje dvostrukih odnosa, informiranost, procedure ugovaranja, kvaliteta rada i kompetentnosti.

Socijalni mentori od supervizora također očekuju da dobro poznaje uloge i zadatke socijalnih mentora te sustav socijalne skrbi. Socijalni mentori u novim ulogama socijalnih mentora do sada nisu supervizirani, također njih 59 od 86 do sada nikada nije sudjelovalo u superviziji. Prema Nacionalnom planu oporavka i otpornosti 2021.-2026. (2021.) supervizija socijalnih mentora planira se krajem 2024, godine ili početkom 2025. godine.

Nastavno na očekivanje ispitanih socijalnih mentora da supervizor dobro poznaje uloge i zadatke socijalnih mentora te sustav socijalne skrbi, Tuđa Družinec (2011.) navodi kako je činjenica da je supervizor i supervizant iz različitih sustava imala više prednosti nego nedostataka. Međutim ističe kako je jedna od najvažnijih uloga supervizije učenje na vlastitom iskustvu, u kruženju podrške kolega koji imaju slična iskustva ili slične poteškoće, a aspekt podrške se najbolje ostvaruje kako su sudionici iz sličnih radnih okruženja ili sustava. Kao problem, tj , nedostatak ističe poteškoću rada s grupama iz sustava socijalne skrbi u kojima su supervizanti radili na istim poslovima (odjelima, cjelinama) kao i supervizor. Tada supervizijska pitanja nisu izražavala znatiželju kod supervizora zbog zasićenosti problematikom (Tuđa Družinec, 2011.).

Temeljem očekivanja socijalnih mentora od supervizora da dobro poznaje uloge i zadatke socijalnih mentora, a nastavno da se radi o novoj usluzi iz Zakona otvara se pitanje koji oblik supervizije je najprimjereniji za socijalne mentore. S obzirom na poteškoće prilikom uvođenja usluge u sustav socijalne skrbi za očekivati je da je socijalnim mentorima potrebna i stručna podrška. Prema Ajduković (2020.) u sustavu socijalne skrbi dominantno se provodi razvojno-integrativna supervizija. Odvija se u pravilu u ciklusu od 8 do 12 susreta, u redovitim razmacima, u radno vrijeme djelatnika, provodi je supervizor koji nije član organizacije u kojoj rade supervizanti. U fokusu je supervizant koji reflektira o svom profesionalnom iskustvu, metodama rada i teorijskom opredjeljenju. Isto doprinosi razvoju stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara što dovodi do razvoja njega kao profesionalne osobe i zrelog i kompetentnog djelovanja (Ajduković,

2020.). Prilikom uvođenja novih modela rada dolazi do otpora, posebice kod iskusnih stručnjaka. To je razumljiva reakcija stručnjaka koji je radio na »svoj« način, u duhu neke druge teorije, u odnosu na nova znanja i vještine koje se očekuje od njega da primjenjuje. Tijekom supervizijskog procesa potrebno je stručnjaka voditi korak po korak da sam dođe do uvida što je i kako činio i kako prevladati osobne otpore koji ga vraćaju »starom« modelu rada (Janković, 2004.).

S obzirom da se radi o novoj usluzi u sustavu socijalne skrbi, socijalnom mentorstvu, prilikom izbora vrste supervizije za socijalne mentore moglo bi se povezati s modelom supervizije čija je odlika naglašena edukativna komponenta i koji je primjenjivan s voditeljima mjera i voditeljima slučaja obiteljsko pravne zaštite i voditeljima obiteljske medijacije. Prema Ajduković (2020) novi model supervizije u sustavu socijalne skrbi započeo se razvijati u razdoblju od 2006. godine do 2015. godine u području skrbi za djecu u suradnji ministarstva nadležnog za poslove socijalne skrbi i UNICEF-a. Nazvan je model methodske supervizije u zaštiti dobrobiti djece. Isti model kasnije se započeo primjenjivati u različitim područjima psihosocijalnih intervencija kada je u fokusu neka specifična metoda ili pristup radu te kontinuirano jačanje kapaciteta (znanja, vještina i vrednota) stručnjaka za njihovu specifičnu primjenu (Ajduković, 2020.).

S obzirom na naglašenu edukativnu komponentu ovog modela supervizije usmjerenu na osnaživanje kompetencija stručnjaka za primjenu upravo te određene metode rada, najbližiji je u primjeni i sa socijalnim mentorima koji se nalaze na početku usvajanja i provedbe novog modela rada. Methodska supervizija kao vrsta supervizije pruža okvir za kontinuirani profesionalni razvoj unutar nekog pristupa u radu i specifične metode (sadržajni dio). U procesnom dijelu fokusira se na povećanje svjesnosti o vlastitim stavovima, predrasudama i vrijednostima i slijepim pjegama stručnjaka koje mogu ometati rad s korisnicima. Polazi od korisnika i rada s korisnikom po određenoj specifičnoj metodi. Prema Ajduković (2020.) methodski supervizor nema ulogu procjenjivanja, vrednovanja ili kontroliranja stručnjaka. Navedeno čuva supervizijski proces od potencijalnih negativnosti administrativno-upravljačke supervizije ili supervizije u edukaciji.

Treći istraživački problem ispitivao je spremnost socijalnih mentora za uključivanje u superviziju, mišljenje o učestalosti održavanja, trajanju supervizijskog susreta i trajanju ciklusa supervizije te spremnost za uključivanje u superviziju na daljinu.

Istraživanje je pokazalo da je 87,2% ispitanika prilično spremno ili sigurno spremno uključiti se u superviziju. Prema Petran (2003., prema Kusturin , 2011.), 85% stručnjaka želi superviziju, 60% stalno, 25.50% povremeno. Istraživanje spremnosti uključivanja u superviziju voditelja mjera obiteljsko pravne zaštite pokazalo je da 52,1% ispitanika bilo je spremno odmah se uključiti u superviziju, 41,3% spremno se uključiti u nekom kasnijem razdoblju (Ajduković i Laklija, 2014.).

Istraživanje Tuđa Družinec (2003.) pokazalo je da djelatnici sustava socijalne skrbi koji imaju prethodno iskustvo supervizije imaju bolju sliku o tome što supervizija jest, temeljem toga smatraju da je ona važna za njihov rad te da bi trebala postati sastavnim djelom pomagačkog rada.

Rezultati ovog istraživanja pokazali su da 46,5% ispitanika socijalnih mentora smatra da bi se supervizija trebala održavati jednom mjesečno, a što je u skladu i s rezultatima istraživanja o superviziji provedenog s ravnateljima centara za socijalnu skrb, koji su pokazali da 48,7% ravnatelja smatra da se supervizija treba provoditi svaka 4 tjedna (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.). Nadalje, rezultati istraživanja u kojem su sudjelovali voditelji mjera obiteljsko pravne zaštite pokazali su da 58,7% smatra da bi se supervizija trebala održavati jednom mjesečno (Ajduković i Laklija, 2014.).

Vezano za trajanje supervizijskog susreta, 66,7% ispitanika ovog istraživanja navodi dva sata. Isto se pokazalo i drugim istraživanjima. Primjerice, 60% ispitanih voditelja mjera također smatra da supervizijski susret treba trajati dva sata (Ajduković i Laklija, 2014.). Ravnatelji centara za socijalnu skrb, njih 44,7%, predlaže da pojedini supervizijski susret traje tri sata, a 35,5% smatra da je dovoljno i dva sata (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.).

Prema standardima provođenja razvojno-integrativne supervizije u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj, supervizija bi se trebala odvijati svaka 3 do 4 tjedna, u trajanju od po 3 sata, u ciklusima od 10 do 12 susreta (Ajduković i Ajduković, 2004.; Ajduković i Cajvert, 2004.; Ajduković i Laklija, 2014.).

Nadalje, u ovom istraživanju ispitalo se mišljenje socijalnih mentora o ciklusu trajanja supervizijske grupe. Najviše ispitanika, njih 40,5% socijalnih mentora predlaže trajanje supervizijskog ciklusa od 4 do 6 mjeseci, a 26,2% smatra da bi supervizijski ciklus trebao trajati od 10 do 12 mjeseci. Zanimljivo je da čak polovica ispitanih ravnatelja centara za socijalnu skrb predlaže jedan supervizijski ciklus u trajanju od 12 mjeseci (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.),

s čime se slaže i 52,5% ispitanih voditelja mjera obiteljsko pravne zaštite (Ajduković i Laklija, 2014.).

Dobiveni rezultati ukazuju na nepoznavanje supervizije kao metode profesionalne podrške i načina organizacije rada te neiskustvo sudjelovanja u superviziji socijalnih mentora, odnosno stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. Kao što je prethodno navedeno, prema standardima provođenja razvojno-integrativne supervizije u sustavu socijalne skrbi u Hrvatskoj, supervizija bi se trebala odvijati svaka 3 do 4 tjedna, u trajanju od po 3 sata, u ciklusima od 10 do 12 susreta (Ajduković i Ajduković, 2004.; Ajduković i Cajvert, 2004.; Ajduković i Laklija, 2014.). Navedeni rezultati i očekivanja socijalnih mentora mogu se iskoristi za usklađivanje supervizije s modelom rada socijalnog mentorstva. Usluga socijalnog mentorstva Zakonom o socijalnoj skrbi predviđa se u trajanju od 6 do 8 mjeseci kroz 10 strukturiranih susreta između socijalnog mentora i mentorirane osobe u trajanju po 60 minuta.

Obzirom na organizacijske prednosti supervizije na daljinu (Ajduković, 2020., Šaban, 2024.) te rasprostranjenosti socijalnih mentora diljem Hrvatske, zanimalo nas je koje su preferencije obzirom na način održavanja supervizije. Nešto više od polovice ispitanika, njih 55,3%, iskazalo je spremnost sudjelovati u superviziji na daljinu. Dok se u Hrvatskoj supervizija na daljinu razvija u vrijeme korona krize, u svijetu se razvija paralelno s »on line« terapijom i savjetovanjem (Ajduković, 2020.). Weitz (2019., prema Ajduković, 2020.) navodi: smanjeno vrijeme i troškovi putovanja, mogućnost supervizije za stručnjake koji inače ne bi u njoj sudjelovali zbog putovanja, privatnih obaveza, rada u smjenama, nov način pristupa ljudima u njihovom prostoru.

Kvantitativna istraživanja su pokazala da nisu postojale razlike u kvaliteti odnosa licem u lice i online supervizije, međutim postoji nepovoljni aspekti kao što su rigidniji susreti, osjećaj nedovoljne personalizacije (Conn i sur., 2009., Reese i sur., 2009., prema Ajduković, 2020.). Kvalitativna istraživanja su također pokazala da je supervizija bila više usmjerena na izvještavanje nego na rast i razvoj supervizanata (Dickens, 2009.; Reese i sur., 2009., prema Ajduković, 2020.), otežana izgradnja supervizijskog odnosa i produbljenog izražavanja supervizanata kao što su poteškoće u opažanju i neposrednom reagiranju na neverbalne znakove emocija ( McAdams i Wyatt, 2010., prema Ajduković, 2020.).



Također prisutni su i rizici korištenja »on line« pristupa u radu s ljudima (pravni aspekti rada na mreži- zaštita korisnika, zakoni, suglasnost, sklapanje ugovora o supervizijskom radu, tehnološki aspekti rada na mreži- kompetentnost u tehnologiji, praktični aspekti rada na mreži te otpor djela supervizore i supervizanata takvom načinu rada (Ajduković, 2020.).

Četvrtim istraživačkim problemom ispitale su se eventualne prepreke uključivanju u superviziju. Znatnom preprekom uključivanju u superviziju 38,1% ispitanika vidi nedostatak vremena, dok 41,7% ispitanika nedostatak vremena vidi kao djelomičnu prepreku. Nedostatak interesa za superviziju djelomična ili znatna prepreka je za 33,7% ispitanika. Nedovoljno znanje o superviziji predstavlja prepreku za 12,2% ispitanika. Bojan da će ih smatrati nekompetentnim u radnoj okolini kao prepreku vidi 7,3% ispitanika. Strah od reakcije nadređenih prepreka je za 20,4% ispitanih socijalnih mentora.

Ispitanici kao druge prepreke ističu nadređene (omalovažavanje, ne želi pustiti na superviziju, supruga nadređenog članica supervizijske grupe), nedostatak organizirane supervizije u blizini, prevelik obim posla i nedostatak radnika, nezapočinjanje poslova socijalnog mentorstva zbog rada u drugom odjelu, životna dob.

Uspoređujući dobivene rezultate s drugim stručnjacima u socijalnoj skrbi, socijalne radnice domova za starije i nemoćne kao prepreku sudjelovanju u superviziji vide nepovjerenje prema sudionicima i supervizoru zbog čega se ne bi mogle opustiti i otvoreno govoriti (Rusac, 2011.). Ispitani ravnatelji centara za socijalnu skrb kao djelomičnu ili značajnu prepreku vide nedovoljno znanje o superviziji (77,7%) i nedostatak vremena (73,9%), a nedostatak interesa stručnjaka navodi 54,0% (Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.).

Kusturin (2011.) u svom radu kao prepreke navodi nedovoljnu ili pogrešnu informiranost o superviziji, nedovoljno razlikovanje supervizije, nadzora, psihoterapije, edukacije od same supervizije, nedovoljnu informiranost o tome na koje potrebe stručnjaka supervizija odgovara, nedovoljnu informiranost o dobiti od uključivanja u superviziju, nedovoljnu informiranost o osnovnim principima i načelima supervizije.

Navedena istraživanja, kao i ovo socijalnih mentora ukazuju kako je nedostatak vremena jedna od glavnih prepreka za uključivanje u superviziju. Istraživanje je pokazalo da određeni broj socijalnih mentora radi u više stručnih cjelina u područnom uredu HZSR te ima i onih koji još nisu

počeli provoditi uslugu socijalnog mentorstva u praksi. Također, kao što je prethodno rečeno, postoji nedostatak iskustva sa supervizijom te nedovoljna informiranost o superviziji.

## **5. ZAKLJUČAK**

Socijalno mentorstvo je nova usluga u sustavu socijalne skrbi. U skladu s Nacionalnim planom oporavka i otpornosti 2021.-2026. (2021.) edukacija za 253 stručna radnika, od čega 231 u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, a 22 u Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, provedena je krajem 2022. godine. Zapošljavanje je započelo u listopadu 2023. godine, te je od tada do danas zaposleno 126 socijalnih mentora. S obzirom na kraće vrijeme provođenja usluge te na vrlo mali broj pruženih usluga socijalnog mentorstva sa supervizijom socijalnih mentora još se nije započelo. Trenutno se provode aktivnosti usmjerene na zapošljavanje potrebnog broja socijalnih mentora.

Istraživanje je pokazalo da još uvijek nije definirana organizacijska shema te da neki socijalni mentori još rade u više stručnih cjelina. Socijalno mentorstvo je nova profesionalna uloga koja zahtjeva od stručnjaka usvajanje i primjenu novih metoda i stoga predstavlja uporište za profesionalnom podrškom u vidu supervizije. Ministarstvo nadležno za socijalnu skrb planira uvesti superviziju socijalnih mentora krajem 2024. godine ili početkom 2025. godine te dobiveni rezultati ovog istraživanja mogu biti dobar temelj u planiranju supervizije socijalnih mentora.

Istraživanje doživljava socijalnih mentora o specifičnim potrebama za supervizijom pokazalo je na uzorku ispitanih socijalnih mentora (2/3 svih zaposlenih socijalnih mentora zaposlenih u sustavu socijalne skrbi), kako postoji potreba za uvođenjem supervizije za socijalne mentore. Iako većina socijalnih mentora do sada nema iskustva sa supervizijom, spremni su sudjelovati u istoj, nešto malo više od polovice njih i u superviziji »na daljinu«. Pokazalo se da trenutno samo jedan socijalni mentor sudjeluje u superviziji, dok niti jedan nije imao iskustvo kontinuirane supervizije. Socijalni mentori supervizijom u najvećoj mjeri žele zadovoljiti potrebu za razmjennom iskustva s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada, što je razumljivo obzirom na to da su preuzeli novu profesionalnu ulogu i koriste novu metodu rada unutar sustava. Sustav socijalne skrbi obilježen je nizom otežavajućih okolnosti, od nedostatka stručnjaka, do neadekvatnih radnih uvjeta (Podobnik i Ilijaš, 2019.). Nadalje, socijalni mentori izražavaju potrebu za supervizijom radi dobivanja ideja od kolega za uspješniji rad, te dubljim promišljanjem zahtjevnijih slučajeva.

Posebno se istaknula potreba za učenjem načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja i boljim nošenjem sa stresnim situacijama na poslu. Pomagači u sustavu socijalne skrbi u svom svakodnevnom radu, kao i postavljanju i ostvarivanju dugoročnih profesionalnih ciljeva, izloženi su različitim i složenim zahtjevima posla, koji mogu postati izvori njihovog stresa i utjecati na radno i životno zadovoljstvo ( Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Posljedica profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama jest sagorijevanje na poslu. Supervizija je neophodna u skrbi za mentalno zdravlje te se kroz nju osigurava kvaliteta usluga i unapređenje kompetencija stručnjaka te pomaže u prevenciji sagorijevanja na poslu (Kusturin, 2007.).

Socijalni mentori od supervizora očekuju etično postupanje, dobro poznavanje sustava socijalne skrbi, poznavanje uloga i zadataka socijalnih mentora. Za trajanje supervizijskog susreta predlažu u najvećoj mjeri trajanje od 2 sata te trajanje supervizijskog ciklusa u trajanju od 4 do 6 mjeseci.

Navedeni rezultati ukazuju na to da postoji određeno neznanje i neiskustvo sudjelovanja u superviziji socijalnih mentora, što je očekivano obzirom većina nije do sada imala iskustvo supervizije. Nadalje, navode nedostatak vremena kao primarnu prepreku za uključivanje u superviziju što se može povezati s preopterećenosti zakonskim ovlastima i zadacima socijalnih radnika te nedostatkom zaposlenih stručnjaka u sustavu socijalne skrbi.

Rezultati dobiveni u ovom istraživanju mogu biti dobra ishodišna točka za organizaciju i razvoj supervizijskog modela prilagođenog specifično socijalnim mentorima koji su novim Zakonom preuzeli novu profesionalnu ulogu u sustavu socijalne skrbi. Sukladno dosadašnjem iskustvu i rezultatima methodske supervizije predlaže se uvođenje methodske supervizije i za područje socijalnog mentorstva te razmatranje mogućnost usklađivanja trajanja supervizijskog ciklusa s trajanjem ciklusa socijalnog mentorstva.

## **LITERATURA**

1. Ajduković, D., (1996). Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U: M. Ajduković i D. Ajduković (ur.) (str.29-37). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. (2003). Socijalna akcija u zajednici. U: D. Ajduković (ur.), Socijalna rekonstrukcija zajednice: Psihološki procesi, rješavanje sukoba i socijalna akcija rekonstrukcija zajednice (str. 271-307). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M. (2012a). Vještine interpersonalne komunikacije. U: A. Žižak, V. Vizek Vidović i M. Ajduković, Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu (str. 9-145). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
4. Ajduković, M. (2012b). Dijaloški i profesionalni razgovor. U : A. Žižak, V. Vizek Vidović i M. Ajduković, Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu ( str. 148-82). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
5. Ajduković, M. (2020). Razvoj modela methodske supervizije u području skrbi za djecu. Ljetopis socijalnog rada, 27 (3): 381-414.
6. Ajduković, M. i Ajduković, D. (2004). Model evaluacije i učinci projekta uvođenja supervizije u sustav socijalne skrbi. Ljetopis socijalnog rada, 11 (1): 5-42.
7. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. U: M. Ajduković i L. Cajvert (ur.), Supervizija u psihosocijalnom radu (str. 13-38). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
8. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifičan oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. Ljetopis socijalnog rada 8(2): 195-214.
9. Ajduković, M. i Laklija M. (2014). Motivi uključivanja i očekivanja od supervizije voditelja mjera za zaštitu osobnih prava i dobrobiti djeteta. Ljetopis socijalnog rada 21(2): 263-293.
10. Ajduković, M. i Urbanc, K. (2009). Integrirajući pristup u socijalnom radu kao kontekst razumijevanja individualnog plana skrbi. Ljetopis socijalnog rada, 16(3): 505-535.
11. Arambašić, L, (2022). Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa. Priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu. Jastrebarsko: Naklada slap.

12. Arnould F. (2011). Priručnik za mentore za socijalno uključivanje: socijalno mentorstvo kao vještina i usluga organizirana u zajednici. Zagreb: Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske.
13. Buljevac, M., Opačić, A. i Podobnik, M., (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. Ljetopis socijalnog rada, 27(1): 31-56.
14. Cajvert, L. (2001). Kreativni prostor terapeuta: O superviziji. Sarajevo: Svjetlost.
15. Cajvert, L. (2004). Prvi susret i dogovor o radu. U: M. Ajduković i L. Cajvert (ur.), Supervizija u psihosocijalnom radu (str. 155-177). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
16. Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. Ljetopis socijalnog rada, 18(2): 185-216.
17. Čaćinović Vogrinčić, G. i sur. (2007), Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu. Zagreb: Pravi fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad.
18. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvor stresa i sagorijevanja na poslu. Ljetopis socijalnog rada, 21 (1): 5-31.
19. Družić Ljubotina, O., Karačić, Š., Kletečki Radović, M. i Mužek Bešen, V. (2022). Socijalno mentorstvo- Vodič za stručnjake Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Zagreb: Institut za razvoj tržišta rada, Hrvatska udruga socijalnih radnika.
20. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. Ljetopis socijalnog rada, 13(2): 347-370.
21. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2024). Program POSAO+. Posjećeno 22.6.2024. na mrežnoj stranici Hrvatskog zavoda za zapošljavanje: <https://mjere.hzz.hr/mjere/program-posao-2024/>.
22. Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj (2014). Etički kodeks supervizora. Posjećeno 12.8.2024. na mrežnoj stranici Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj: [https://www.hdsor.hr/wp-content/uploads/2024/03/eticki\\_kodeks.pdf](https://www.hdsor.hr/wp-content/uploads/2024/03/eticki_kodeks.pdf).
23. Janković, J. (2004). Supervizija posebnih psihosocijalnih programa- osobna perspektiva. U: M. Ajduković i L. Cajvert (ur.), Supervizija u psihosocijalnom radu (str. 331-358). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.

24. Karačić, Š. (2015). Uloga centra za socijalnu skrb u procesu individualnog planiranja. U: K. Urbanc (ur.), *Individualno planiranje u socijalnom radu* (str. 55-94). Zagreb: Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
25. Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 15(2): 215-242.
26. Klobučar, J., Ajduković, M. i Šincek, D. (2011). Očekivanja, percepcija potrebe i poteškoća pri uvođenju supervizije iz perspektive ravnatelja centara za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2): 281-303.
27. Kusturin, S. (2007). Supervizija- oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi*, 14 (1): 37-48.
28. Kusturin, S. (2011). Smjernice za prezentaciju supervizije psihosocijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2): 383-414.
29. Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026. (2021). Zagreb: Vlada republike Hrvatske.
30. Podobnik, M. i Ilijaš, A. (2019). *Ustrojstvo i uvjeti rada u centrima za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj*. Rad pripremljen za konferenciju: 10. Konferencija socijalnih radnika: Drugi i drugačiji (9-11 listopada 2019), Zagreb.
31. Pravilnik o načinu suradnje Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u provođenju mjera socijalne uključenosti radno sposobnih i djelomično radno sposobnih korisnika zajamčene minimalne naknade. *Narodne novine*, br. 152/22.
32. Pregrad, J. (2006). Odgovornost i odnos u organizaciji. U: N. Poljak, i L. Šehić-Relić (ur.), *Sukob@org- Upravljanje sukobom u organizaciji* (str. 61-74). Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.
33. Protokol o suradnji Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u pružanju usluge socijalnog mentorstva (2022.). Zagreb: Hrvatski zavod za zapošljavanje, Hrvatski zavod za socijalni rad.
34. Rusac, S. (2011). Motivacija za supervizijom socijalnih radnika u domovima za starije i nemoćne osobe. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2): 305-331.
35. Smolčić-Krković, N. (1977). *Supervizija u socijalnom radu*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.

36. Šaban, F. (2024). Mogućnost korištenja supervizije na daljinu u sustavu socijalne skrbi (specijalistički rad). Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
37. Tuđa-Družinec, Lj. (2011). Utjecaj profesionalnog iskustva supervizora i konteksta na supervizijski proces u pomažućim profesijama. Ljetopis socijalnog rada, 18(2): 333.-362.
38. Urbanc, K. (2005). Medicinski, socijalni ili neomedicinski pristup skrbi za osobe s invaliditetom. Ljetopis socijalnog rada, 12 (2): 321-333.
39. Urbanc, K. (2015). Teorijski i vrijednosni temelji individualnog planiranja. U: K. Urbanc (ur.), Individualno planiranje u socijalnom radu (str. 23-54). Zagreb: Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
40. Urbanc, K. (ur.) (2015). Individualno planiranje u socijalnom radu. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
41. Zakon o djelatnosti socijalnog rada. Narodne novine, br. 16/19, 18/22.
42. Zakon o socijalnoj skrbi. Narodne novine, br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23.
43. Zakon o socijalnoj skrbi. Narodne novine, br. 33/2021.
44. Žorga, S. (2009) Specifičnosti procesa učenja u superviziji. U: M. Ajduković (ur.), Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva (str. 7-39). Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć.

## ***POPIS SLIKA***

*Slika 1.1.1. Mapa ključnih dionika u socijalnom mentorstvu, str. 10*

*Slika 1.2.1. Faze socijalnog mentorstva, str. 11*

*Slika 1.2.2. Neophodni elementi za izgradnju suradnog odnosa s korisnikom, str. 14*



## **POPIS TABLICA**

*Tablica 3.2.1. Socijalni mentori po spolu, str.27*

*Tablica 3.2.2. Radni staž u sustavu socijalne skrbi, str. 27*

*Tablica 3.2.3. Rad u stručnim cjelinama prije sklapanja ugovora za socijalne mentore, str. 28*

*Tablica 3.2.4. Pružanje usluge socijalnog mentorstva prije sklapanja novog ugovora za socijalnog mentora, str. 28*

*Tablica 3.2.5. Sudjelovanje u superviziji, str. 29*

*Tablica 3.3.1. Matrica ekstrakcije glavnih komponenti Upitnika procjene potreba supervizije socijalnih mentora, str. 30*

*Tablica 3.3.2. Rotirana faktorska struktura, str. 30*

*Tablica 4.1.1. Pripremljenost socijalnih mentora za nošenje sa životnim potrebama korisnika kao izvor potrebe za supervizijom, str. 34*

*Tablica 4.1.2. Razmjena iskustava s kolegama kao izvor potrebe za supervizijom, str. 34*

*Tablica 4.1.3. Dublja promišljanja zahtjevnih slučajeva kao izvor potrebe za supervizijom, str. 35*

*Tablica 4.1.4. Dobivanje ideja od kolega za uspješniji rad kao izvor potrebe za supervizijom, Str. 35*

*Tablica 4.1.5. Učenje novih komunikacijskih vještina za motiviranje korisnika kao izvor potrebe za supervizijom, str. 36*

*Tablica 4.1.6. Unaprjeđenje vlastitih organizacijskih vještina kao izvor potrebe za supervizijom, str. 36*

*Tablica 4.1.7. Promišljanja načina učinkovitije organizacije rada kao izvor potrebe za supervizijom, str. 36*

*Tablica 4.1.8. Bolje razumijevanje zahtjeva moje radne uloge kao izvor potrebe za supervizijom, str. 37*

*Tablica 4.1.9. Razrješenje etičkih dilema u radu kao izvor potrebe za supervizijom, str. 38*

*Tablica 4.1.10. Razumijevanje emocija svojih korisnika kao izvor potrebe za supervizijom, str. 38*

*Tablica 4.1.11. Bolje razumijevanje vlastitih reakcija na korisnika kao izvor potrebe za supervizijom, str. 39*

*Tablica 4.1.12. Pronalaženje nove inspiracije za rad kao izvor potrebe za supervizijom, str. 39*

*Tablica 4.1.13. Podrška u profesionalnom sazrijevanju kao izvor potrebe za supervizijom, str. 40*

*Tablica 4.1.14. Stjecanja i unaprjeđivanja vještina za bolje zauzimanje za sebe na poslu kao izvor potrebe za supervizijom, str. 40*

*Tablica 4.1.15. Uspješnije emocionalno nošenje s »teškim« korisnicima kao izvor potrebe za supervizijom, str. 41*

*Tablica 4.1.16. Bolje nošenje sa stresom kao izvor potrebe za supervizijom, str. 41*

*Tablica 4.1.17. Bolja zaštita sebe od prelijevanja posla u privatni život kao izvor potrebe za supervizijom, str. 42*

*Tablica 4.1.18. Učenja načina sprječavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja kao izvor potrebe za supervizijom, str. 42*

*Tablica 4.1.19. Emocionalno olakšanje od teških aspekata posla kao izvor potrebe za supervizijom, str. 43*

*Tablica 4.1.20. Bolja suradnja unutar tima kao izvor potrebe za supervizijom, str. 43*

*Tablica 4.1.21. Potrebe socijalnih mentora za supervizijom, str. 44*

*Tablica 4.2.1. Dobro poznavanje sustava socijalne skrbi kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora, str. 45*

*Tablica 4.2.2. Dobro poznavanje uloga i zadataka socijalnog mentora kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora, str. 45*

*Tablica 4.2.3. Neovisnost od sustava socijalne skrbi kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora, str. 46*

*Tablica 4.2.4. Etično postupanje kao očekivanje socijalnih mentora od supervizora, str. 46*

*Tablica 4.2.5. Očekivanja socijalnih mentora od supervizora, str. 47*

*Tablica 4.3.1. Spremnost socijalnih mentora na uključivanje u superviziju, str. 48*

*Tablica 4.3.2. Spremnost uključivanja u superviziju, str. 48*

*Tablica 4.3.3. Učestalost održavanja supervizije socijalnih mentora, str. 49*

*Tablica 4.3.4. Trajanje supervizijskog susreta, str. 49*

*Tablica 4.3.5. Trajanje ciklusa supervizijskog rada jedne supervizijske grupe prema mišljenju socijalnog mentora, str. 50*

*Tablica 4.3.6. Spremnost socijalnog mentora na superviziju »na daljinu«, str. 50*

*Tablica 4.4.1. Nedostatak vremena kao prepreka za uključivanje, str. 51*

*Tablica 4.4.2. Nedostatak interesa socijalnih mentora za superviziju kao prepreka za uključivanje, str. 51*

*Tablica 4.4.3. Nedovoljno znanje socijalnih mentora o superviziji kao prepreka za uključivanje, str. 52*

*Tablica 4.4.4. Bojazan socijalnih mentora da će ih smatrati nekompetentnima u radnoj okolini kao prepreka za uključivanje, str. 52*

*Tablica 4.4.5. Strah od reakcije nadređenih kao prepreka za uključivanje, str. 53*

*Tablica 4.4.6. Eventualne prepreke za uključivanje u superviziju, str.53*

## **PRILOZI**

### **Prilog A. Upitnik potreba za supervizijom socijalnih mentora**

#### **Opći podaci**

1. Spol: Ž M

2. Dob u godinama

3. Radni staž u sustavu socijalne skrbi

0-5 godina

6-10 godina

11-20 godina

21-30 godina

31-40 godina

Više od 40 godina

4. U kojim odjelima područnog ureda ste radili/radite prije sklapanja ugovora za socijalne mentore

Stručna cjelina prijemni ured

Stručna cjelina novčane naknade

Stručna cjelina za djecu, mlade i obitelj

Stručna cjelina za odrasle osobe

Hrvatski zavod za zapošljavanje

Drugo. Što \_\_\_\_\_

5. Jeste li počeli pružat usluge socijalnog mentorstva i prije sklapanju novog ugovora o radu temeljem prethodnog licenciranja za provođenje ove socijalne usluge.

a. Da

b. Ne

c. Nisam bio/bila prethodno licencirana za pružat usluge socijalnog mentorstva

6. Koji su vaši motivi za rad u području socijalnog mentorstva

1	2	3	4	5
Uopće ne	Malo	Osrednje	Puno	Izrazito

1. Zasićenost dosadašnjim poslom 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
2. Prevelika razina stresa na dosadašnjim poslu 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
3. Novi profesionalni izazov 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
4. Doživljaj socijalnog mentorstva kao značajne socijalne usluge 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
5. Veća fleksibilnost radnog vremena 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
6. Bolji financijski uvjeti 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
7. Nešto drugo. Što \_\_\_\_\_ 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5

**Supervizija** je proces specifičnog učenja i razvoja, kao i metoda podrške pri profesionalnom reflektiranju koja omogućuje stručnjacima da usvoje nove profesionalne i osobne uvide kroz vlastito iskustvo. Pomaže stručnjacima da integriraju praktična iskustva s teorijskim znanjima i da dođu do svojih vlastitih rješenja problema s kojima se susreću u radu, da se djelotvornije nose sa

stresom i da izgrađuju svoj profesionalni identitet. Supervizija podržava profesionalno i osobno učenje i razvoj stručnjaka (Žorga,2003., prema Ajduković i Cajvert, 2004).

**Jeste li ikada do sada sudjelovali u superviziji? Moguće je zaokružiti više odgovora**

- 1) ne, nikada
- 2) da, ranije (kada \_\_\_\_)
- 3) da, sada sudjelujem
- 4) da, u kontinuitetu (od koje godine \_\_\_\_\_).

Ukoliko ste do sada sudjelovali u supervizija koliko vas je supervizija

1	2	3	4	5
Uopće nije	Malo	Osrednje	Puno	Izrazito

- 1. osnaživala za svakodnevni posao 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
- 2. pomogla olakšavanju profesionalnog stresa 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5
- 3. pridonijela kvalitetnijem radu s korisnima 1\_\_2\_\_3\_\_4\_\_5

Molim Vas da na skali do 1 do 4 procijenite Vašu spremnost na uključivanje u superviziju

1	2	3	4
---	---	---	---

Uopće ne bi bio/la spreman/na	Uglavnom ne bi bio/la spreman/na	Prilično bi bio/la spreman/na	Sigurno bi bio/la spreman/na
-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	------------------------------

Molim Vas da na skali do 1 do 3 procijenite što bi vam mogle biti **eventualne prepreke** za uključivanje u superviziju:

		Nije prepreka	Djelomično prepreka	Znatna prepreka
1.	Nedostatak vremena	1	2	3
2.	Nedostatak interesa	1	2	3
3.	Nedovoljno znanje o superviziji	1	2	3
4.	Bojazan da će me se smatrati nekompetentnim u radnoj okolini	1	2	3
5.	Strah od reakcije nadređenih	1	2	3
6.	Neka druga prepreka, navedite koja: _____	1	2	3

Ljudi se iz različitih potreba uključuju u superviziju da bi zadovoljili svoje profesionalne potrebe. Molim Vas da za **sebe osobno** procijenite koliko bi svaka od navedenih ishoda supervizije bila važna pri odluci hoćete li se uključiti u superviziju.

1	2	3	4
---	---	---	---

Uopće mi nije važno	Nije mi važno	Donekle mi je važno	Jako mi je važno
---------------------	---------------	---------------------	------------------

<b>1.</b>	<b>Pripremljenosti za nošenje s životnim potrebama korisnika</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
2.	Razmjena iskustava s kolegama radi poboljšanja vlastitog rada	1	2	3	4
3.	Dublje promišljanja zahtjevnih slučajeva	1	2	3	4
4.	Dobivanje ideja od kolega za uspješniji rad	1	2	3	4
5.	Učenja novih komunikacijskih vještina za motiviranje korisnika	1	2	3	4
6.	Unaprjeđivanja vlastitih organizacijskih vještina (npr. upravljanje vremenom)	1	2	3	4
7.	Promišljanja načina učinkovitije organizacije rada	1	2	3	4
8.	Boljeg razumijevanje zahtjeva moje radne uloge	1	2	3	4
9.	Razrješavanja etičkih dilema u radu	1	2	3	4
10.	Razumijevanja emocija svojih korisnika	1	2	3	4
11.	Boljeg razumijevanja svojih reakcija na korisnike	1	2	3	4
12.	Pronalaženja nove inspiracije za rad	1	2	3	4
13.	Podrške u mom profesionalnom sazrijevanju	1	2	3	4
14.	Stjecanja i unaprjeđivanja vještina za bolje zauzimanje za sebe na poslu	1	2	3	4



15.	Uspješnijeg emocionalnog nošenja s „teškim“ korisnicima	1	2	3	4
16.	Boljeg nošenja sa stresnim situacijama na poslu	1	2	3	4
17.	Bolje zaštite sebe od prelijevanja posla u privatni život	1	2	3	4
18.	Učenja načina sprečavanja vlastitog profesionalnog sagorijevanja	1	2	3	4
19.	Emocionalnog olakšanja od teških aspekata posla	1	2	3	4
20.	Bolje suradnje unutar tima	1	2	3	4
21.	Nešto drugo, molim Vas navedite što				

**Koliko bi se učestalo supervizija socijalnih mentora trebala održavati?**

1. jedanput u dva tjedna
2. svaka tri tjedna
3. jednom mjesečno
4. jednom u dva mjeseca
5. rjeđe
6. uopće se ne bi trebala održavati.

**Koliko biste vremena bili spremni izdvojiti za sudjelovanje po supervizijskom susretu?**

1. Dva sata

2. Tri sata
3. Četiri sata

**Koliko bi prema Vašem mišljenju trebao trajati ciklus supervizijskog rada jedne supervizijske grupe?**

1. Do 3 mjeseci
2. 4-6 mjeseci
3. 7-9 mjeseci
4. 10-12 mjeseci
5. više od godinu dana

**Koliko ste spremni za „online“ superviziju odnosno na superviziju „na daljinu“**

1. da
2. ne

**Koja su Vaša očekivanja od supervizora za socijalne mentore:**

1	2	3	4
Uopće mi nije važno	Nije mi važno	Donekle mi je važno	Jako mi je važno

1. Dobro poznavanje sustava socijalne skrbi 1\_\_2\_\_3\_\_4
2. Dobro poznavanje uloga i zadatka socijalnih mentora 1\_\_2\_\_3\_\_4
3. Neovisnost od sustava socijalne skrbi (nije zaposlenik u sustavu) 1\_\_2\_\_3\_\_4
4. Etično postupanje (povjerljivost, poštivanje različitosti ....) 1\_\_2\_\_3\_\_4
5. Nešto drugo. Što \_\_\_\_\_ 1\_\_2\_\_3\_\_4

