

# Kršenje načela povjerljivosti u superviziji - perspektiva supervizanata zaposlenih u Centru za socijalnu skrb Zagreb

---

Šešo, Ivana

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:199:931556>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-02**



Repository / Repozitorij:

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





Sveučilište u Zagrebu

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Poslijediplomski specijalistički studij iz supervizije socijalnog rada

Ivana Šešo

**Kršenje načela povjerljivosti u superviziji –  
perspektiva supervizanata zaposlenih u Centru  
za socijalnu skrb Zagreb**

ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2023.



Sveučilište u Zagrebu

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Poslijediplomski specijalistički studij supervizije socijalnog rada

Ivana Šešo

**Kršenje načela povjerljivosti u superviziji –  
perspektiva supervizanata zaposlenih u Centru  
za socijalnu skrb Zagreb**

ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor:

prof.dr.sci. Kristina Urbanc

Zagreb, 2023.



University of Zagreb

UNIVERSITY OF ZAGREB

FACULTY OF LAW

SOCIAL WORK STUDY CENTRE

Postgraduate specialist study of social work supervision

Ivana Šešo

**Violation of the principle of confidentiality in  
supervision - the perspective of supervisees  
employed in Centre for Social Welfare Zagreb**

Final specialist thesis

Supervisor:

prof.dr.sci. Kristina Urbanc

Zagreb, 2023.

## **Prof. dr. sc. Kristina Urbanc**

Kristina Urbanc redovita je profesorica u trajnom zvanju, a zaposlena je na Pravnom fakultetu, Studijskom centru socijalnog rada Sveučilišta u Zagrebu od 1.3. 1993. do danas.

Nositeljica je i sunositeljica kolegija na preddiplomskom i diplomskom studiju Socijalnog rada: Socijalni rad iz perspektive korisnika i Kreativne metode u socijalnom radu te sunositeljica kolegija Socijalni rad s pojedincem, Metode supervizije i Integrativni socijalni rad. Također je nositeljica i sunositeljica većeg broja kolegija na poslijediplomskim studiju (Poslijediplomski specijalistički studij iz supervizije u psihosocijalnom radu, Poslijediplomski specijalistički studij iz psihosocijalnog pristupa u socijalnom radu, Poslijediplomski specijalistički studij iz obiteljske medijacije te Poslijediplomski doktorski studij socijalnog rada i socijalne politike). Zamjenica je voditeljice Poslijediplomskog specijalističkog studija iz supervizije u psihosocijalnom radu te Poslijediplomskog specijalističkog studija iz psihosocijalnog pristupa u socijalnom radu.

Licencirana je supervizorica i metasupervizorica s višegodišnjim iskustvom vođenja supervizijskih grupa stručnjaka s područja psihosocijalnog rada, studenata, specijalizanata i volontera u zemlji i inozemstvu.

Godine 1996. završila je edukaciju iz realitetne terapije, 2004. godine stekla je diplomu iz systemske obiteljske terapija, 2013. godine diplomu iz dječje integrativne psihoterapije, a 2018. godine stekla je status edukatora iz dječje integrativne psihoterapije. Posljednjih 15 godina radi s djecom, mladima i obiteljima u Centru za djecu, mlade i obitelj u Velikoj Gorici, a unazad 12 godina redovito u suvoditeljstvu vodi dječje psihodramske grupe u sklopu programa Centra.

Aktivno je uključena u rad Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj posljednjih dvadeset godina, a od 2020. kao predsjednica društva. Također sudjeluje u radu Hrvatske komore socijalnih radnika, Hrvatske komore psihoterapeuta te Hrvatskog društva socijalnih radnika kao članica različitih povjerenstava. Autorica je i koautorica triju knjiga te brojnih radova iz područja obrazovanja, prakse i teorije socijalnog rada te supervizije u psihosocijalnom radu.

## Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad Kršenje načela povjerljivosti u superviziji – perspektiva supervizanata zaposlenih u Centru za socijalnu skrb Zagreb i da sam njegova autorica. Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

U Zagrebu, 1. veljače 2023. godine

Ivana Šešo

---

## Sažetak

Superviziju se može definirati i opisati na različite načine. Predstavlja prostor suradnje i refleksije supervizora i supervizanta, kao dva profesionalca, koji snose odgovornost za to da se u određenoj profesionalnoj situaciji postupi u skladu s postojećim znanjima i profesionalnim vještinama, društvenim normama. Supervizija je etička aktivnost te je nužno razumjeti važnost načela povjerljivosti u odnosu na iznesena pitanja i problematiku tijekom supervizije kao i na etičke principe koja su kroz različite kodekse obvezujuća za sve profesionalce.

Ovaj rad je u potrazi za boljim razumijevanjem onoga što utječe na kršenje povjerljivosti u superviziji i uvjetima koji pospješuju povjerljivo i etično ponašanje u superviziji iz perspektive supervizanata Centra za socijalnu skrb Zagreb (CZSS Zagreb). Cilj rada bio je ispitati, opisati i analizirati primjenu načela povjerljivosti i istražiti okolnosti kršenja tog načela iz perspektive supervizanata CZSS Zagreb.

Analiza sadržaja pokazala je kako su se svi sudionici istraživanja na neki način susreli sa kršenjem povjerljivosti u superviziji. Koncept povjerljivosti vide na različite načine. Zajedničko im je nedostatan razumijevanje načela povjerljivosti u odnosu na sve sudionike supervizije. Isto uglavnom povezuju sa odnosom sebe kao stručnih radnika prema korisnicima, u kojem im je jasna razina osobne odgovornosti za čuvanje sadržaja, dok kao supervizanti ne prepoznaju do kraja važnost čuvanja sadržaja o drugim sudionicima grupe. Uočeno je kako imaju velika očekivanja od supervizora za vođenje procesa supervizije, uključujući jasno definiranje odnosa povjerljivosti, potencijalno penaliziranje kršitelja načela, dok izostaje svijest o udjelu osobne odgovornosti za očuvanje povjerljivosti. Zaključuju kako svaki supervizant treba shvatiti svoju obvezu i odgovornost u promicanju načela povjerljivosti i u situacijama gdje se nađe u etičkoj dilemi potaknuti raspravu o povjerljivosti. Odgovornost u supervizijskom odnosu pripada svima koji su u njega uključeni. Ako želimo i očekujemo odnos u kojem se povjerljivost razumije i poštuje, etički principi poznaju i poštuju, onda i sami trebamo djelovati u tom smjeru.

Ključne riječi: supervizija, načelo povjerljivosti, etičnost u superviziji

## **Summary**

Supervision can be defined and described in different ways. It represents a space for cooperation and reflection of supervisors and supervisees, as two professionals, who are responsible for acting in a certain professional situation in accordance with existing knowledge, professional skills and social norms. Supervision is an ethical activity, and it is necessary to understand the importance of the principle of confidentiality in relation to the questions and issues raised during supervision, as well as the ethical principles that are binding for all professionals through various codes.

The goal of the thesis is to find a better understanding of what influences the violation of confidentiality in supervision and the conditions that promote confidential and ethical behaviour in supervision from the perspective of the supervisees of Centre for Social Welfare Zagreb. The aim of the work was to examine, describe and analyse the application of the principle of confidentiality and to investigate the circumstances of violation of that principle from the perspective of the supervisees of Centre for Social Welfare Zagreb.

Content analysis shows that all research participants in some way encountered a breach of confidentiality in supervision. They see the concept of confidentiality in different ways. They have in common a lack of understanding of the principle of confidentiality in relation to all supervision participants. They mostly associate the same with their relationship as professional workers towards users, in which they have clear level of professional responsibility for keeping content, while as supervisees they do not fully recognize the importance of keeping content about other group participants. It was observed that they have high expectations from supervisors for managing the supervision process, including clearly defining the confidentiality relationship, supervision process, including clearly defining the confidentiality relationship, potentially penalizing violators, while there is no awareness of the share of personal responsibility for maintaining confidentiality. They concluded that every supervisor should understand their obligation and responsibility in promoting the principle of confidentiality and in situations where they find themselves in an ethical dilemma, encourage a discussion about confidentiality. Responsibility in a supervisory relationship belongs to everyone involved in it. If we want and expect a relationship in which confidentiality is understood and respected, ethical principles are known and respected, then we ourselves should act in that direction.

Key words: supervision, principle of confidentiality, ethics in supervision



## Sadržaj

Izjava o autorstvu

Sažetak

1. UVOD .....	1
2. ETIKA I POVJERLJIVOST U KONTEKSTU POMAŽUĆIH PROFESIJA .....	3
2.1. Etika i povjerljivost u superviziji .....	5
3. KONCEPTUALIZACIJA NAČELA POVJERLJIVOSTI .....	6
4. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA .....	10
5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	10
5.1. Način formiranja uzorka .....	10
5.2. Metoda obrade i analiza podataka.....	12
6. ETIČKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA .....	14
7. REZULTATI I RASPRAVA .....	15
7.1. Načelo povjerljivosti u superviziji .....	15
7.2. Primjena načela povjerljivosti u praksi .....	18
7.3. Neetično ponašanje i načelo povjerljivosti .....	36
7.4. Mogućnosti promicanja načela povjerljivosti .....	44
8. ZAKLJUČAK .....	64
9. LITERATURA.....	71
10. PRILOZI .....	77
10.1. Molba za sudjelovanjem u istraživanju.....	77
10.2. Istraživačka pitanja.....	78
10.3. Tablični prikaz kategorija i pojmova .....	79
10.4. Prikaz tematskih područja, tema, kategorija i pojmova .....	82

## 1. UVOD

Da bismo mogli govoriti o povjerljivosti u superviziji i važnosti čuvanja iste, prvo bismo trebalo definirati superviziju, što ona jest, na što se odnosi te koje su njezine zakonitosti i pravila.

Postoje brojne definicije supervizije. Za ovaj rad važne su definicije supervizije koje ukazuju upravo na važnost stvaranja „sigurnog prostora za profesionalce“ gdje je primjena povjerljivosti uvjet bez kojeg se ne može.

Prema britanskom udruženju za savjetovanje i psihoterapiju BACP<sup>1</sup> (British Association for Counselling and Psychotherapy - 2018.; 30): „Supervizija je neophodna kako bi praktičari zadržali razinu kvalitete rada. Nudi im mogućnost kontinuiranog dubinskog reflektiranja svih aspekata rada s ciljem što efikasnijeg, sigurnijeg i etičnijeg djelovanja i postupanja. Supervizija podržava i osobnu kreativnost i snalažljivost potrebnu za obavljanje posla. Dobra supervizija je puno više od upravljanja slučajem. Ona uključuje duboko unošenje u odnos praktičara koji je u superviziji i klijenta kako bi se postigli željeni ishodi i pozitivni efekti. Za ovo je potrebno osigurati odgovarajuću razinu privatnosti, sigurnosti i okruženje u kojem će supervizant to moći ostvariti.“

Isto tako supervizija je bogat izvor podrške, učenja i razumijevanja, pomaže u postizanju sigurnog i učinkovitog rada s korisnicima, podržava razvoj reflektirajućeg praktičara, ojačava i održava efikasnost terapijskog odnosa, pomaže supervizantima da nauče biti sami sebi supervizori, definira željene vrijednosti i ponašanja za profesionalce, može pomoći u upravljanju i rješavanju u rizičnim situacijama, može doprinijeti organizacijskom razvoju, predstavlja „siguran prostor“ za profesionalce, a na osobnoj razini smanjuje stres pridonoseći jasnijem sagledavanju, prihvaća i može ublažiti jake i negativne osjećaje i posljedice posredne traumatizacije, može pomoći razvoju otpornosti, i povećati zadovoljstvo poslom (BACP 054, 2016.: 6-7.).

Za superviziju je važan i suradni odnos pa tako Čaćinović Vogrinčić (2009.) navodi da se: „Supervizija u socijalnom radu sustvara u suradnom odnosu gdje supervizor uspostavlja i održava suradni odnos kako bi osigurao otvoreni prostor za razgovor koji donosi promjene u

---

<sup>1</sup> BACP - British Association for Counselling and Psychotherapy <http://http://www.bacp.co.uk>

radu i profesionalnom rastu superviziranog.“ Nadalje navodi da: „Supervizija osigurava siguran prostor za veoma osobno istraživanje vlastitog rada, prepreka, zastoja, uspjeha i dilema.“

Cajvert (2001.) opisuje superviziju kao prostor u kojem supervizant reflektira o sebi samom i svom udjelu u procesima koji nastaju u interakciji s klijentom, te zahvaljujući tome pronalazi vlastiti stil, razvija kompetencije i usvaja nove profesionalne i osobne uvide kroz vlastito iskustvo.

Supervizija se (prema raznim autorima) definira u Ajduković i Cajvert (2004.) kao:

- suradnja među onima koji snose odgovornost za to da se u određenoj profesionalnoj situaciji postupa u skladu s postojećim znanjima i profesionalnim vještinama, društvenim normama, društveno-ekonomskim mogućnostima, planovima i programima odgovarajućih organizacija i službi;
- proces interpersonalne interakcije u kojoj jedna osoba (supervizor) susreće drugu (supervizanta), s ciljem povećanja njegove djelotvornosti u psihosocijalnom radu;
- proces u kojem jedan stručnjak ima odgovornost raditi s drugim kako bi se postigli određeni profesionalni, osobni i organizacijski ciljevi superviziranog;
- interakcijski proces u kojem supervizor podupire i usmjerava praktični rad superviziranog, pri čemu supervizor ima obrazovnu, administrativnu i podržavajuću funkciju;
- metoda pomoću koje socijalni radnici mogu nastaviti razvijati i poboljšavati svoje vještine nakon završenog formalnog obrazovanja, pruža im djelotvornu pomoć, uz naglašavanje prava klijenta;
- vrijednosno i procesno usmjerena aktivnost u kojoj su radne teme supervizanta pretvorene u teme za učenje, pomoću metode refleksije;
- suradna zajednica učenja u kojoj u procesu dijaloškog razgovora supervizant i supervizor su-otkrivaju postojeće znanje i su-razvijaju novo znanje;
- oruđe (metoda) za prepoznavanje znanja, briga, zapažanja, ideja, uloga i doprinosa pomagača u neposrednom radu s klijentom i kao takva pokretač profesionalnog razvoja.

Kada govori o supervizijskoj tradiciji, pristupima i modelima Puhalić (2019. a) posebno izdvaja profesionalnu superviziju kao rezultat uspješne profesionalizacije procesne supervizije.

Profesionalna supervizija predstavlja stručnu podršku praktičarima u kontinuiranom profesionalnom razvoju, očuvanju entuzijazma, zadovoljstva i motivacije u radu – kroz proširivanje osobnih i profesionalnih resursa za rad s korisnicima, te ovladavanje djelotvornim strategijama suočavanja sa stresom.

## 2. ETIKA I POVJERLJIVOST U KONTEKSTU POMAŽUĆIH PROFESIJA

Prema Hrvatskom enciklopedijskom rječniku, etika je disciplina koja se bavi proučavanjem smisla i ciljeva moralnih htijenja, temeljnih kriterija moralnog vrednovanja kao i zasnovanosti izvora morala: nauk o ćudoređu na osnovi načela zdravog razuma. (Anić i dr., 2004.)

„Biti svjestan kako ono što radiš kao profesionalac utječe na osobe koje susrećeš u svojoj profesionalnoj ulozi, važno je za profesionalni rad, bilo da je riječ o psihoterapeutu, socijalnom radniku, ljekaru, učitelju ili supervizoru. Susret sa klijentima kao osobama koje su u zavisnom odnosu, samim tim što trebaju i traže pomoć, zahtjeva neprestanu refleksiju pomagača – o svojoj ulozi i osobnom doprinosu onome što se dešava u susretu sa klijentima, stvaranju profesionalne relacije, kao i o svrsi i ishodima svog rada. Svjesnost i jasnoća koje proizlaze iz takvog promišljanja, važan su dio profesionalne kompetencije i etike pomagača.“(Puhalić i Cajvert, 2019.).

Kada govorimo u okviru profesionalnog konteksta, možemo govoriti o normama profesionalnih ponašanja kojima se određuju standardi dobre prakse. U okviru pomažućih profesija prema Urbanc (2001.) etika predstavlja norme profesionalnog ponašanja kojima se određuju standardi „dobre“ i „loše“ prakse.

Kako se etičko postupanje u svim pomagačkim profesijama ne može oslanjati samo na „nauk o ćudoređu na osnovi načela zdravog razuma“ (Anić i dr. 2004.), sve pomagačke struke imaju etički kodeks, a postoji i obveza profesionalca o poznavanju etičkog kodeksa struke. Poštivanje odredbi Etičkog kodeksa obavezno je za sve socijalne radnike u djelatnosti socijalnog rada<sup>2</sup> kao i poštivanje odredbi Kodeksa psihološke djelatnosti<sup>3</sup> za sve psihologe. Etičkim kodeksom socijalnih pedagoga<sup>4</sup> u obavezi im se pridružuju i svi socijalni pedagozi.

---

<sup>2</sup> Etički kodeks socijalnih radnika i radnica u djelatnosti socijalnog rada <http://husr.hr/web/?p=460>

<sup>3</sup> Kodeksa psihološke djelatnost [http://www.psiholoska-komora.hr/static/documents/dok\\_kodeks\\_etike.pdf](http://www.psiholoska-komora.hr/static/documents/dok_kodeks_etike.pdf)

<sup>4</sup> Etički kodeks socijalnih pedagoga [http://www.husp.hr/docs/HUSP\\_Eticki\\_kodeks\\_socijalnih\\_pedagoga.pdf](http://www.husp.hr/docs/HUSP_Eticki_kodeks_socijalnih_pedagoga.pdf)

Povjerljivost je implementirana u svakom od navedenih kodeksa.

U Etičkom kodeksu socijalnih radnika i radnica u djelatnosti socijalnog rada načelo povjerljivosti obuhvaćeno je kroz vrijednosti socijalnog rada tj. pravo na poštovanje, privatnost i povjerljivost te putem temeljnih odredbi, obvezivanjem na profesionalnu tajnu.

Kodeks psihološke djelatnosti povjerljivost je implementirao kroz zaštitu tajne i privatnosti te čuvanje tajnosti podataka gdje se navodi: „Primarni je zadatak psihologa da u svojim profesionalnim odnosima poštuje prava osoba na vlastite tajne i intimu, te je stoga dužan poduzimati nužne mjere opreza da ovaj aspekt odnosa ni sa čim ne bude povrijeđen.“

U Etičkom kodeksu socijalnih pedagoga povjerljivost je implementirana u odgovornosti prema temeljnim standardima sociopedagoške profesije: „Socijalni pedagog prihvaća da su sve informacije o korisnicima, tijeku i rezultatima stručnog rada s korisnicima povjerljive te prihvaća da razmjena tih informacija s drugim stručnjacima, stručnim službama i/ili korisnikovim roditeljima/zastupnicima i drugim osobama treba biti uređena pravnim propisima ili internim uputama“.

Dodatno, svi zaposlenici u Centru za socijalnu skrb Zagreb (CZSS Zagreb), Prema Pravilniku o poslovnoj i profesionalnoj tajni<sup>5</sup> (u daljnjem tekstu Pravilnik) koji je na snazi od 10.04.2014. godine obvezani su člankom 4. Pravilnika na povjerljivost u smislu čuvanja poslovne i člankom 10. Pravilnika na čuvanje profesionalne tajne. Pravilnik o poslovnoj i profesionalnoj tajni u obavezi su bile donijeti sve ustanove u sustavu socijalne skrbi temeljem članka 26. Zakona o zaštiti tajnosti podataka (Narodne novine, broj 108/96 i 79/07) i članka 34. Zakona o tajnosti podataka (Narodne novine broj: 79/07 i 86/12).

Povjerljivost je, stoga, zakonska i profesionalna obveza svih zaposlenika Centra za socijalnu skrb Zagreb kao i svih zaposlenika sustava socijalne skrbi, uz zakonom i pravilnicima definirane izuzetke.

---

<sup>5</sup> Pravilniku o poslovnoj i profesionalnoj tajni CZSS Zagreb [https://www.czss-zagreb.hr/images/dokumenti/akti/PRAVILNIK\\_O\\_POSLOVNOJ\\_I\\_PROFESIONALNOJ\\_TAJNI.pdf](https://www.czss-zagreb.hr/images/dokumenti/akti/PRAVILNIK_O_POSLOVNOJ_I_PROFESIONALNOJ_TAJNI.pdf)

## ***2.1. Etika i povjerljivost u superviziji***

Cijeli niz pitanja nameće se u domeni etike i povjerljivosti u superviziji. Prema Cicak i Urbanc (2020.), sve u superviziji je etičko pitanje, a supervizija je sama po sebi etička aktivnost.

Problem etike u superviziji (prema Yeels, 2004.) se isprepliće s etikom psihoterapeuta ili pomagača, jer je susret supervizora i supervizanta susret dvaju profesionalaca.

Cicak (2008.) navodi kako etika u superviziji predstavlja novu perspektivu postojeće profesionalne etike, ali i preuzimanje etičkih vrijednosti srodnih disciplina te prilagođavanje specifičnostima supervizijskog odnosa. U svom radu iz 2011. autorica etička pravila razvrstava na etička prava, etička načela i etičke standarde, svrstavajući povjerljivost u jedno od etičkih načela zajedno sa individualnim pristupom, samoodređenjem, ravnopravnosti, neštetnosti, dobrobiti, lojalnosti i pravednosti.

Kako to opaža Belardi (1995.), u pomažućoj su praksi etička, stručna i zakonska pitanja povezana i obično se javljaju u parovima: zakonsko i stručno, zakonsko i etično te stručno i etično. Zakonske norme su po prirodi specifične, konkretne reaktivne te precizno određuju prava i obveze sudionika odnosa. Stručna norma upućuje na učinkovitu metodu i uređuje visoke standarde stručnog rada sa svrhom pružanja vrhunske kvalitete rada. Etička norma je široka, općenita, otvorena za interpretaciju i proaktivna pa usmjerava stručnjaka prema etičkim idealima i preporučuje kako se ophoditi u dobrom profesionalnom odnosu (Yeels, 2004.). U složenoj interakciji etike, profesije i zakona norme se ne moraju nužno podudarati, već mogu biti i u sukobu. Uobičajeno je da zakonska norma ima prednost pred stručnom i etičkom zbog posljedica koje donosi. U odnosu stručne i etičke dimenzije nije jednostavno točno razlikovati što je nestručno, a što neetično, iako je, u pravilu dobra stručna praksa istovremeno i etična. Etičnost uključuje poznavanje zakonskih, stručnih i etičkih okvira profesionalnog djelovanja te kompetenciju u svim tim područjima. Etička načela utječu na to kako razumijemo, interpretiramo i provodimo zakon te kako primjenjujemo stručne metode (Bernard i Goodyear, 1992.; Urbanc, 2006.). Ako je etička norma viša od stručne i zakonske, stručnjak treba slijediti najviši standard. Također, Heintel (2004.) zaključuje da, ukoliko stručna i zakonska norma nisu dovoljne za odlučivanje, etička vrijednost postaje standard pomoću kojeg stručnjak određuje svoje ponašanje.

Hamer Vidmar (2019.) superviziju opisuje kao etičku aktivnost. Udruženje nacionalnih organizacija za superviziju i koučing u Europi, ANSE<sup>6</sup> izradila je nadnacionalni Etički kodeks koji odražava profesionalni odnos i visoke etičke standarde ključne za supervizore.

Etički kodeks supervizora RH, Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR<sup>7</sup> također prihvaća opća načela ANSE prema kojima se supervizija smatra autonomnom profesijom, koja je u svojoj suštini etička, a temelji se na pravednosti i brizi, uz uvažavanje povijesnih, kulturoloških i institucionalnih raznolikosti pojedinaca.

### 3. KONCEPTUALIZACIJA NAČELA POVJERLJIVOSTI

Kada govorimo o superviziji, javljaju se pitanja povjerljivosti u odnosu na iznesena pitanja i problematiku tijekom supervizije. Pitanja se javljaju u odnosu na zakonske obveze profesionalaca vezano za prijavu (odnosi se i na supervizore i na supervizante) te etička pravila koja su temeljem različitih kodeksa obvezujuća za sve profesionalce. (prema Hamer Vidmar, 2019.).

Etički kodeks supervizora RH u svojim temeljnim odredbama povjerljivost definira kao profesionalni odnos između supervizora i supervizanta, a u grupnom kontekstu i između supervizanata međusobno. Taj profesionalni odnos temelji se na povjerenju, poštovanju i uvažavanju. Sve povjerljive informacije o supervizantima i osobama s kojima oni rade za koje supervizori doznaju tijekom supervizijskog procesa dužni su čuvati kao profesionalnu tajnu. U temeljnim odredbama definirane su i iznimke i pravo korištenja iznimaka u odnosu na obvezu povjerljivosti. Iznimke u kojima supervizori nisu dužni čuvati profesionalnu tajnu su situacije u kojima postoji potreba za zaštitom života i integriteta supervizanata i/ili osoba s kojima oni rade. Također, u slučajevima kada supervizant iznese informacije kojima može ugroziti sebe ili druge, odgovornost prema širem društvu ili specifičnim zakonskim odredbama nadređena je u odnosu na povjerljivost prema osobama s kojima supervizant radi. O pravu korištenja iznimaka u odnosu na obvezu povjerljivosti supervizor je dužan informirati supervizanta na samom početku supervizijskog rada kako bi supervizant mogao donijeti informiranu odluku o tome

---

<sup>6</sup> The association of national Organisations for Supervision and Coaching in Europe, ANSE, Etički kodeks [https://anse.eu/wp-content/uploads/doc/Code\\_of\\_Ethics\\_2012.pdf](https://anse.eu/wp-content/uploads/doc/Code_of_Ethics_2012.pdf)

<sup>7</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

koju povjerljivu informaciju će podijeliti sa supervizorom i/ili grupom. Također supervizor je dužan informirati supervizanta/supervizijsku grupu o situaciji kada odluči primijeniti iznimku.

Biestek (1961., prema Banks, 1995.) definira povjerljivost kao stručno i etičko načelo iz kruga individualnih prava koje znači čuvanje informacija otkrivenih u pomažućem odnosu, odnosno, sprječavanje neodobrenog otkrivanja podataka izvan supervizijskog konteksta. Povjerljivost obuhvaća čuvanje podataka o osobi, odnosu, procesu, sadržaju i temama iz supervizijskog rada (Herring, 2001.; Smith, 2003.; Cajvert, 2004.). Načelo povjerljivosti odnosi se na podatke povezane sa stručnim radom supervizanta, njegovom osobom i privatnosti te korisnikom. Prvenstveno je obveza supervizora, a zatim i supervizanata, a nastavlja se i nakon završetka profesionalnog odnosa (Berggren, Begat i Severinsson, 2002.). Povjerljivost predstavlja temeljni čimbenik za uspostavljanje povjerenja (Agelii i sur., 2000.). Ona omogućuje supervizantu da slobodno i bez bojazni otkrije svoja osjetljiva i teška iskustva, dvojbe i osjećaje te svoj rad izloži kritičkom promišljanju i mogućnosti promjene (Yeeles, 2004.)

Urbanc (2001.) povjerljivost prepoznaje kao izvor sigurnosti, te predlaže da se prema njoj odnosimo ne kao zadanoj vrijednosti već kao o jednom od uvjeta rada o kojem je moguće pregovarati i dogovarati se. Otvara se prostor za dijalog.

Za bolje razumijevanje dijaloga, David Bohm, jedan od najpoznatijih fizičara 20. stoljeća, u knjizi „O dijalogu“ upotrijebio je usporedbu sa komunikacijom: „Jedno od značenja glagola komunicirati jest "učiniti nešto zajedničkim", to jest prenijeti informaciju ili znanje drugoj osobi na najprimjereniji način... U dijalogu sugovornici ne pokušavaju poznate ideje ili informacije učiniti zajedničkim. Prije bismo mogli reći da dvije osobe nešto zajednički čine, to jest zajedno stvaraju nešto novo. Naravno, ta vrsta komunikacije može stvoriti nešto novo samo ako su sugovornici sposobni slušati jedni druge, bez predrasuda i želja da utječu na svog sugovornika. (Bohm, 2009.).

Anderson i suradnici (Andreson, 1994.; Anderson i Gehart, 2007., prema Žižak i sur. 2012.) uspostavljajući koncept "osobe(a)-u-odnosu" pozornost pomiče od pojedinca ka suradnim odnosima, a dijalog definira kao odnosnu i suradnu aktivnost koja poziva i zahtijeva od sudionika osjećaj uzajamnosti, uključujući stvarno poštovanje i iskreni interes za drugoga.

Haynes i sur. (2003.) definiraju povjerljivost u superviziji postupanjem prema kojem će supervizanti dobiti informacije koje neće biti prosljeđene dalje izvan supervizijskog konteksta. To se odnosi na povjerljivost informacija o korisnicima. Supervizija uključuje i raspravu o



korisnikovim problemima i supervizanti trebaju poštovati i privatnost u odnosu na korisnike na način da ne razgovaraju o korisnicima izvan supervizije. Supervizor je dužan modelirati način na koji će supervizanti govoriti o klijentima i voditi računa o zaštiti podataka i koristiti ih samo u kontekstu supervizije.

Razmišljajući o kršenju načela povjerljivosti u superviziji, znajući da je povjerljivost zakonska i profesionalna obveza u sustavu socijalne skrbi, a supervizija je u cijelosti prožeta etikom sa svim svojim procesima i sadržajima, postavlja se pitanje u kojim to okolnostima dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih informacija od strane sudionika supervizije, kako to da susret dvaju profesionalaca pomagačke struke može rezultirati nepravilnostima u radu supervizora i/ili supervizanta u obliku neetičnog iznošenja povjerljivih informacija izvan supervizije?

Centar za socijalnu skrb Zagreb ima tradiciju omogućivanja supervizije psihosocijalnog rada djelatnicima već 20 godina. U prvoj edukaciji supervizora po europskim standardima, koje je još 2001. godine započeo Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta u suradnji sa University of Goteborg, University of Stockholm i Društvom za psihološku pomoć iz Zagreba sudjelovali su upravo djelatnici CZSS Zagreb, između ostalog i ja kao supervizantica. Danas CZSS Zagreb svake godine, sukladno mogućnostima zaposlenika koji su ujedno i supervizori omogućuje svojim djelatnicima superviziju psihosocijalnog rada, te se upravo u ovom trenutku provodi kraju 7 ciklusa supervizije koju provode četiri supervizora zaposlenika CZSS Zagreb.

Od početka profesionalnog rada i djelovanja u sustavu socijalne skrbi susrećem se sa neetičnim iznošenjem povjerljivih informacija izvan supervizije od strane supervizanta i supervizora. Promjenom mojih radnih uloga od pripravnice preko stručne suradnice do predstojnice (srednja rukovodeća pozicija) mijenja se i moja percepcija težine i ozbiljnosti kršenja načela povjerljivosti u superviziji od nečeg sitnog i ne tako bitnog do nečeg što može imati brojne negativne posljedice za sve uključene kao i krajnje korisnike te u potpunosti kompromitirati samu svrhu supervizije. Stječući i druge profesionalne uloge svjedočim kršenju načela povjerljivosti u superviziji unutar pomagačkih struka znatno šire, u domeni civilnog društva, Studijskog centra socijalnog rada – Pravnog fakulteta i Edukacijsko rehabilitacijskog fakulteta. Promišljajući o tom fenomenu i svojim posrednim i neposrednim iskustvima koja su uključivala i supervizante i supervizore, povjerljivost, posebno u grupnom kontekstu između supervizanata međusobno, danas smatram jednim od najvećih izazova u superviziji. U relativno maloj stručnoj zajednici kakva je na lokalnoj razini Grad Zagreb, tema povjerljivosti poprima još kompleksniju dimenziju.

Haynes i sur. (2003.) smatraju da odgovornost supervizora uključuje kliničke, etičke i pravne obveze. Smatraju da supervizori moraju znati da su odgovorni i da moraju imati informacije i znati što je njihova uloga i odgovornost. Supervizori mogu demonstrirati etičke standarde svojim ponašanjem i biti modeli u supervizijskom procesu. Prema navedenim autorima glavna zadaća supervizora je podučavanje supervizanata kako donijeti etičke odluke, te je potrebno da supervizori pouče supervizante o važnosti uključenja klijenata u proces rješavanja etičkih dilema.

U sklopu BACP-ovog priručnika „Postupanje s povjerljivošću“ iz 2016. godine, u situacijama kada terapeut razmišlja o prekidanju povjerljivosti treba moći opravdati navedeno postupanje i sebi i drugima, posebno ako se ta odluka preispituje. Ovdje nema jasnih pravila i svaka se odluka treba donijeti na temelju pojedinačnih procjena. Terapeut treba sagledati sve faktore koji čine dobru praksu, te sagledati pravne i etičke elemente razotkrivanja informacija. Poželjno je prije donošenja odluke potražiti pravnu ili stručnu pomoć, te raspraviti dileme na superviziji, iskreno i otvoreno. Prilikom donošenja odluke poželjno je sagledati:

1. Je li situacija o kojoj se radi regulirana Zakonom o zaštiti osobnih podataka ili je postupanje prema osobi o kojoj se radi regulirano nekim drugim relevantnim propisom/zakonom, odnosno postoji li zakonska odredba da se navedena informacija mora proslijediti?
2. U kojem sustavu profesionalac radi?
3. Je li iznošenje povjerljivih informacija u skladu s pravilima postupanja važećih kodeksa ili uputa o postupanju?
4. Je li se do informacije došlo na temelju opaženih činjenica i može li se navedenim informacijama vjerovati?
5. Je li dijeljene navedene informacije od javnog značaja?
6. Koja je svrha dijeljenja navedene informacije?
7. Radi li se o informaciji koja se odnosi na dijete, mlađu ili ranjivu osobu i znači li dijeljene te informacije postupanje u najboljem interesu te osobe?
8. Je li informacija povjerljiva i ako je, imate li suglasnost da je podijelite s drugima?
9. Ukoliko ne postoji suglasnost ili je osoba odbila dati suglasnost, je li od javnog interesa podijeliti navedenu informaciju?
10. Da li su odluka i razlozi za dijeljenje informacije negdje zabilježeni?
11. Koji je najprikladniji način da se informacija podijeli?

Ovaj rad je u potrazi za boljim razumijevanjem onoga što utječe na kršenje povjerljivosti u superviziji i uvjetima koji pospješuju povjerljivo i etično ponašanje u superviziji iz perspektive supervizanata CZSS Zagreb.

#### **4. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

##### ***Opis istraživanja***

Cilj rada

Cilj rada bio je ispitati, opisati i analizirati primjenu načela povjerljivosti i istražiti okolnosti kršenja tog načela iz perspektive supervizanata CZSS Zagreb.

U skladu s time definirana su slijedeća istraživačka pitanja za supervizante:

1. Kako supervizanti percipiraju i razumiju načelo povjerljivosti?
2. Koja su iskustva supervizanata s primjenom načela povjerljivosti?
3. Kako supervizanti opisuju okolnosti u kojima dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih informacija izvan supervizije?
4. Kako supervizanti vide mogućnost promicanja primjene načela povjerljivosti u superviziji?

#### **5. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

##### ***5.1. Način formiranja uzorka***

Centar za socijalnu skrb Zagreb javna je ustanova koja odlučuje o pravima iz socijalne skrbi i pruža socijalne usluge posebno osjetljivim skupinama građana. Osnovan je za područje Grada Zagreba. Ima 13 podružnica, od kojih je 11 podružnica ustrojeno prema gradskim četvrtima, a 2 su podružnice Obiteljski centar za Grad Zagreb i Obiteljski centar za Zagrebačku županiju.

Populaciju iz koje je u konačnici formiran uzorak sudionika čine stručni djelatnici CZSS Zagreb iz devet podružnica ustrojenih prema gradskim četvrtima i Podružnice Obiteljski centar za Zagrebačku županiju. Podružnica Obiteljski centar za Grad Zagreb nije obuhvaćena

istraživanjem radi moje (u tom trenutku) rukovodeće pozicije u istoj, dok u jednoj od podružnica ustrojenih prema gradskim četvrtima u trenutku provođenja istraživanja nije bilo kandidata voljnih sudjelovati u istraživanju.

Kandidati za uzorak izlučeni su prema kriteriju zaposlenja u različitim podružnicama koji imaju iskustva sudjelovanja u superviziji minimalno dva ciklusa u zadnjih 5 godina, od koji je barem jedan u okviru CZSS Zagreb.

Drugi kriterij je isključivanje više potencijalnih sudionika iz iste podružnice. Niti iz jedne podružnice nije se javilo više kandidata koji bi odgovarali gore određenim kriterijima.

Od ravnateljice CZSS Zagreb prvotno je putem maila pribavljena Suglasnost za provedbu istraživanja u okviru CZSS Zagreb, nakon čega je sastavljeno pismo namjere, koje je ravnateljica prosljedila svim predstojnicima podružnica CZSS Zagreb i to: Črnomerec, Donji Grad, Dubrava, Gornji Grad – Medveščak, Maksimir, Novi Zagreb, Peščenica, Sesvete, Susedgrad, Trešnjevka, Trnje te Obiteljski centar za Zagrebačku županiju.

Predstojnici podružnica su s pismom namjere upoznali svoje djelatnike, a zainteresirani djelatnici su nakon toga kontaktirali istraživačicu uglavnom putem telefona, iako im je dana mogućnost kontakta putem maila.

Sa svim sudionicima istraživačica je također ostvarila osobni kontakt, pojasnila im svrhu i cilj istraživanja te po ishodu njihovog usmenog pristanka ugovorila vrijeme i način provođenja intervjua.

Sudionici su homogeni po području rada, sustavu socijalne skrbi, a heterogeni po spolu, dobi, zanimanju, duljini radnog staža, iskustvu u superviziji, dodatnim edukacijama i svakako po podružnicama iz kojih dolaze.

Prema spolu sudionici su zastupljeni na način da je jedan sudionik muškog spola, a preostalih devet ženskog spola, od toga jedan socijalni radnik i četiri socijalne radnice, dvije psihologinje i četiri socijalne pedagoginje. Pravnici, iako su zaposlenici CZSS Zagreb i uključeni su u superviziju psihosocijalnog rada, nisu iskazali interes za sudjelovanjem u istraživanju.

Prema dobi najviše sudionika, njih četvero, bilo je iz dobne skupine od 30-35 godina starost, dvije sudionice dolaze iz dobne skupine starosti iznad 50 godina života, dok iz skupina od 25-30 godina, 35-40 godina, 40-45 godina i 45-50 godina dolazi po jedna sudionica.

Najviše sudionika, njih četvero, dolazi sa radnim iskustvom duljim od 10 godina, troje sa radnim iskustvom od 5-10 godina te troje sa radnim iskustvom do 5 godina, od toga osam sudionika dolazi sa Odjela za obitelj djecu i mlade, jedan sa Odjela novčanih davanja, a jedan iz Podružnice obiteljski centar za Zagrebačku županiju.

U superviziji psihosocijalnog rada do sada osam sudionika ima više od jednog iskustva sudjelovanja u superviziji psihosocijalnog rada, a dvoje po jedno iskustvo sudjelovanja u superviziji psihosocijalnog rada. Od desetero sudionika, njih sedam posjeduje dodatne edukacije u vidu stručnih magisterija ili psihoterapijskih edukacija.

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

U skladu s ciljem istraživanja koristila sam kvalitativan pristup prikupljanja i analize podataka. Prema Ajduković (2014.) kvalitativni pristup je pogodan za mnoga istraživanja u socijalnom radu. Pruža mogućnost za produbljeno razumijevanje različitih iskustava i stajališta korisnika usluga, kreatora politike, stručnjaka, volontera. Pogodan je za proučavanje različitih socijalno osjetljivih pitanja i omogućuje uključivanje sudionika koji bi mogli imati poteškoća u izražavanju kada se koriste kvantitativne metode istraživanja. U središte pažnje stavlja osobno iskustvo i subjektivni doživljaj sudionika. Još jedna prednost kvalitativnog pristupa, prema Milasu (2005.) je i potpuna uključenost u proces istraživanja gdje je istraživač aktivan i ravnopravan sudionik istraživačkog procesa.

Nakon provedena tri pilot polustrukturirana intervjua, opredijelila sam se za prikupljanje podataka istraživačkom metodom intervjua. Fokus grupe sa sobom donose potencijal bogate diskusije no intervju pruža u najvećoj mogućoj mjeri povjerljivost i osjećaj sigurnosti kod sudionika. S obzirom na osjetljivost teme, unatoč mogućem gubitku bogatstva diskusije i dinamike grupe, u konačnici sam se opredijelila za intervju. Intervju također omogućuje dublji uvid u doživljaj sudionika, fleksibilnost pri prikupljanju podataka i slobodu istraživača u dinamici vođenja razgovora.

Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua. Intervju se provodio na daljinu, u vrijeme, i pomoću platforme za rad na daljinu, najpogodnije za sudionike istraživanja.

Istraživačica je sudionike na početku razgovora upoznala sa tehničkim specifičnostima platformi za rad na daljinu putem koje se provodi intervju i mogućim tehničkim poteškoćama.

Također unaprijed je bio dogovoren postupak za ponovno povezivanje ukoliko dođe do pucanja veze. Vrijeme za rješavanje tehničkih poteškoća planirano je biti uključeno u vrijeme intervjua no prilikom provedbe intervjua nije bilo tehničkih poteškoća.

Tijekom provođenja intervjua sudionik i istraživačica bili su na sigurnom i privatnom mjestu. Podaci koji mogu identificirati sudionika nisu bili prosljeđivani ni u kojem obliku elektroničkim putem.

Videosnimka razgovora pohranjena je kod istraživačice u posebno za to namijenjenom i kriptiranom dosjeu. Videosnimka i transkript su arhivirani do zaključenja izrade ovog rada nakon čega će videosnimka biti trajno izbrisana, a transkript uništen. Transkript izrađen temeljem razgovora svakom sudioniku je ponuđen na uvid i mogući ispravak i/ili nadopunu. Nije bilo intervencija u tekst transkripta od strane sudionika, ali su izrazili želju da im dostavim završni rad po završetku izrade i obrane rada.

Budući su se intervjui provodili na daljinu, vodilo se računa o specifičnostima online komunikacije a time i online provedbe intervjua. Prema Urbanc i Vlašić (2021.), prilikom provedbe supervizije na daljinu važno je provjeriti da li su sudionici sami tijekom supervizije na daljinu, imaju li se mogućnost odvojiti od ostatka radne okoline i kolega u uredu, ili pak ukućana, ako su kod kuće. Ove uvjete potrebno je osigurati i kada je provedba intervjua u pitanju, kao i kada su u pitanju brojne druge aktivnosti npr. savjetovanje, koje su za vrijeme epidemije COVID -19 iz jednog sigurnog i privatnog prostora prešle na oblik rada na daljinu koji podrazumijeva prisutnost još jednog prostora, onog u kojem se nalazi korisnik, supervizant, sudionik. Osim što se istraživačica prilagodila vremenu i on line platformi sa kojom se ispitanik najbolje osjeća prilikom dogovaranja intervjua upoznala je sudionike i sa specifičnostima online provedbe intervjua te provjerila da li imaju odgovarajuće uvjete za provedbu razgovora. Kako je i za provedbu istraživanja nužno dokumentiranje o sudionicima primijenjena je razrada načina osiguranja etike supervizijskog rada na daljinu (Stretch, Nagel i Anthony, 2012., prema Ajduković, 2020.).

U provedbi intervjua na daljinu koristila sam i vlastita znanja stečena za vrijeme epidemije COVID -19 kada je moj profesionalni rad i djelovanje gotovo u potpunosti prešao na oblik rada na daljinu, što podrazumijeva savjetovanja na daljinu, održavanje edukacija na daljinu, sudjelovanje u edukacijama, sastancima, radnim skupinama i provedbom supervizije na daljinu.

Sudionici istraživanja bili su informirani o potencijalnim rizicima komunikacije na daljinu, uključujući upozorenja o razmjeni privatnih podataka prilikom korištenja računala koji se nalaze na zajedničkoj mreži.

Devet od 10 sudionika izabralo je Zoom platformu, dok je jedan sudionik odabrao provedbu intervjua putem Google meet platforme. Istraživačica je bila upoznata sa procedurama za korištenje komunikacije na daljinu i platformama za rad na daljinu putem kojih su se proveli intervjui. Intervjui su provedeni sa poslovnog korisničkog računa.

Za obradu podataka prikupljenih intervjuima korištena je kvalitativna analiza sadržaja. Kvalitativni pristup je izabran jer u središte pažnje stavlja osobno iskustvo i subjektivni doživljaj sudionika, što se u ovom istraživanju odnosi na pitanje povjerljivosti i etičkih aspekata supervizije te način razmišljanja i iskustva sudionika u praksi. Kao način analize sadržaja, tematska analiza predstavlja jednostavniji pristup obradi podataka koji služi prepoznavanju određenog broja tema koje opisuju ono što je navedeno u prikupljenim podacima. (Braun i Clarke, 2006., prema Hamer Vidmar, 2019.).

## **6. ETIČKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA**

Istraživanje je provedeno u skladu sa Etičkim kodeksom znanstveno istraživačke čestitosti<sup>8</sup> i temeljnim Etičkim načelima dobrovoljnosti sudjelovanja i povjerljivosti prikupljenih podataka.

Prije intervjua sudionicima je objašnjena svrha i cilj istraživanja. Iako sam već u prvom razgovoru sudionicima pojasnila svrhu i cilj istraživanja te ishodila njihov usmeni pristanka na sudjelovanje u istraživanju, na početku intervjua svakog sudionika sam još jednom upoznala sa temom i ciljem ovog završnog rada te mu dala mogućnost dodatnog informiranja ukoliko za time ima potrebu. Sudionik/ca je prije započinjanja intervjua dobila/o informaciju da će svi podaci u intervjuu biti zaštićeni i korišteni isključivo radi izrade ovog završnog rada, interpretirani na razini grupe te biti uništeni nakon izrade rada; da će njezin/njegov identitet biti tijekom izrade rada zaštićen tj. šifriran, a podaci o šifri pohranjeni odvojeno od transkripta, a ukoliko prilikom izrade transkripta naiđem na mjesta po kojima bi ju/ga se moglo prepoznati

---

<sup>8</sup> ALLEA – All European Academies, Etički kodeks znanstveno istraživačke čestitosti: <https://www.pmfst.unist.hr/wp-content/uploads/2021/04/europski-kodeks-znanstvenoistrazivace-cestitosti.pdf>

(podružnica, naselje, grupa i sl.) također sam ih uklonila tj. označila sa XXX. Sudionik/ca je upoznat/a s mogućnošću dobivanja transkripta i snimke na uvid.

Nakon davanja ovih informacija sudionicima još jednom sam ih zamolila za davanje usmenog pristanka u sudjelovanju u istraživanju. Po pribavljanju usmenog pristanka sudionika/ce za sudjelovanjem proveden je poluskstrukturirani intervju.

Sudionicima je zajamčena povjerljivost, podaci su interpretirani na razini grupe, te transkripti nisu prikazani u radu već pohranjeni kod istraživačice.

## **7. REZULTATI I RASPRAVA**

Uvodna pitanja koja su se odnosila na konceptualizaciju načela povjerljivosti u superviziji, iskustvo supervizanata u primjeni načela povjerljivosti, povezanost neetičnog ponašanja i načela povjerljivosti i mogućnost promicanja načela povjerljivosti analizirana su sa svrhom produbljanja razumijevanja primjene načela povjerljivosti i boljeg razumijevanja svega što može utjecati na kršenje povjerljivosti u superviziji. Analiza je izvršena kvalitativno s ciljem primjene dobivenih rezultata u građenju etičke otpornosti, razvoju i jačanju etičkog identiteta svih sudionika supervizije.

### ***7.1. Načelo povjerljivosti u superviziji***

Prvo istraživačko pitanje odnosilo se na to kako supervizanti konceptualiziraju načelo povjerljivosti, a istraženo pomoću pitanja što je za njih povjerljivost. Analiza je pokazala da supervizanti konceptualiziraju načelo povjerljivosti kroz obavezu zaštite i čuvanje podataka dobivenih u superviziji, stavljaju naglasak na važnost toga da informacije ne izlaze izvan supervizijske grupe, prepoznaju jednaku odgovornost svih sudionika supervizijskog procesa u čuvanju informacija dobivenih tijekom supervizijskog procesa kao i važnost odnosa povjerenja između supervizora i supervizanta.



**Tablica 1. – Konceptualizacija načela povjerljivosti**

TEMATSKO PODRUČJE: Konceptualizacija načela povjerljivosti	
Tema: Pojašnjavanje povjerljivosti kao pojma	
Kategorija	Pojam
Što je povjerljivost?	Zaštita/čuvanje dobivenih informacija

Kategoriju **RAZUMIJEVANJA POVJERLJIVOSTI** opisuje pojam **zaštite i čuvanja dobivenih informacija**.

Na temelju dobivenih izjava sudionika istraživanja možemo uočiti kako se javlja slaganje u razumijevanju načela povjerljivosti u kontekstu supervizije, odnosno sudionici pod načelom povjerljivosti podrazumijevaju zaštitu i čuvanje svih informacija dobivenih tijekom supervizije: „Dakle ne samo čuvanje informacija o korisnicima o čijim slučajevima raspravljamo već i kolegama koji se nalaze u tom procesu.“ (S2); „Čuvanje svih informacija koje se otkrivaju u tom pomažućem procesu.“ (S3); „Niti članovi grupe niti supervizor ne smiju iznositi ništa iz grupe.“ (S7); „Sve što se iskomunicira na superviziji mislim reći (op.a. je povjerljivo).“ (S5); „Sve što se govori na superviziji ne ide van.“ (S9).

Sudionici stavljaju naglasak i na važnost čuvanja informacija unutar supervizijske grupe: „Da se moje tajne, odnosno moja osobna iskustva i to što govorim na superviziji ne šire dalje, ne izlazi iz grupe.“ (S1); „Da se ono što se dogodi i govori na superviziji ne koristi nigdje.“ (S4); „Ono što se kaže na superviziji da se ne prenosi dalje.“ (S5); „Da nitko ništa što se događa ili govori na superviziji ne iznosi izvan grupe.“ (S10). To se odnosi na druge supervizante, same supervizore kao i metasupervizore, odnosno naglašavaju važnost odnosa i podjednaku odgovornost svih osoba uključenih u supervizijski proces („Obveza svih uključenih u proces supervizije supervizora, supervizanata, metasupervizora, učitelja koji su možda uključeni, na povjerljivost prema uključenima.“ (S2); „Obostrana povjerljivosti između supervizora i nas supervizanata da sve što se izgovori da ostane u ta četiri zida“ (S6); „Povjerljivost između supervizora i članova grupe.“ (S10)).

Izolirano je, ali vrijedno spomena promišljanje ispitanika koji u konceptualizaciji načela povjerljivosti prepoznaje važnost povjerenja: „Povjerljivost daje neku garanciju da ću na superviziji dobiti ono čemu sam se nadala, da mogu imati povjerenja da ono što ću reći neće biti zlouporabljeno, prošireno, loše iskomunicirano, nekome štetovati ili meni samoj biti na štetu.“ (S8).

Sudionicima je u konceptualizaciji načela povjerljivosti važno i povjerenje. „Povjerenje je temeljni zahtjev svakog profesionalnog odnosa i ključna dimenzija njegove kvalitete. Predstavlja uvjerenje i očekivanje supervizanta da će supervizor ostati vjeran preuzetoj obvezi u uspostavljenom suradnom odnosu te da će moć koju ima uporabiti odgovorno, kompetentno i s poštovanjem, s ciljem uvećanja dobrobiti i sprječavanja štete.“ (Cicak, 2011.).

Upravo ovo promišljanje o povjerenju u povjerljivost naglašava važnost supervizije kao sigurnog mjesto za profesionalce.

Prema Urbanc (2001.) povjerljivost je izvor sigurnosti i zaštite, a tek iznimno ugrožavanja prava i interesa supervizanta. Ona, prema Yeels (2004.) omogućuje supervizantu da slobodno i bez bojazni otkrije svoja osjetljiva i teška iskustva, dvojbe i osjećaje te svoj rad izloži kritičkom promišljanju i mogućnosti promjene.

Iz dobivenih izjava vidljivo je da sudionici konceptualiziraju načelo povjerljivosti kao zaštitu i čuvanje svih informacija dobivenih tijekom supervizije, stavljaju naglasak na važnost toga da informacije ne izlaze izvan supervizijske grupe, prepoznaju jednaku odgovornost svih sudionika supervizijskog procesa u čuvanju informacija dobivenih tijekom supervizijskog procesa kao i važnost odnosa povjerenja između supervizora i supervizanta.

Etički kodeks supervizora RH<sup>9</sup> povjerljivost definirana kao profesionalni odnos između supervizora i supervizanta, a u grupnom kontekstu i između supervizanata međusobno. Taj profesionalni odnos temelji se na povjerenju, poštovanju i uvažavanju. Sve povjerljive informacije o supervizantima i osobama s kojima oni rade za koje supervizori doznaju tijekom supervizijskog procesa dužni su čuvati kao profesionalnu tajnu.

Cicak (2011.) navodi kako se načelo povjerljivosti odnosi na podatke povezane sa stručnim radom supervizanta, njegovom osobom i privatnosti te korisnikom. Autorica povjerljivost svrstava u jedno od etičkih načela zajedno sa individualnim pristupom, samoodređenjem, ravnopravnosti, neštetnosti, dobrobiti, lojalnosti i pravednosti.

Cajvert (2004.) u svom radu opisuje kako povjerljivost obuhvaća čuvanje podataka o osobi, odnosu, procesu, sadržaju i temama iz supervizijskog rada.

---

<sup>9</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

Svojim promišljanjima sudionici su u konceptualizaciji načela povjerljivosti obuhvatili sve aspekte povjerljivosti kako ih definira Etički kodeks supervizora RH<sup>10</sup> u svojim temeljnim odredbama, kao i brojni autori koji se bave pitanjem etike u superviziji.

## 7.2. *Primjena načela povjerljivosti u praksi*

Drugo istraživačko pitanje odnosilo se na iskustva supervizanata s primjenom načela povjerljivosti, a istraženo je pitanjima: „Na koji način je načelo povjerljivosti bilo dogovoreno u supervizijskoj grupi? U čemu su se sastojale razlike u načinu i postizanju dogovaranja o povjerljivosti s obzirom na sudjelovanje u različitim supervizijskim grupama? Kako je doživljena odgovornost supervizora u ugovaranju načela povjerljivosti? Koji dio sadržaja je prihvatljivo koristiti izvan supervizije?“

**Tablica 2. – Iskustvo primjene načela povjerljivosti**

TEMATSKO PODRUČJE: Iskustvo primjene načela povjerljivosti	
TEMA: Načelo povjerljivosti u neposrednom supervizijskom grupnom radu	
Kategorija	Pojmovi
Povjerljivost u kontekstu supervizijskog dogovora	Izostanak jasnog postizanja dogovora grupe oko povjerljivosti (izostanak jasnog dogovora grupe)
	Supervisorovo podrazumijevanje znanja supervizanata o povjerljivosti
	Supervisorovo naglašavanje važnosti povjerljivosti u superviziji
	Povjerljivost kao sadržaj oko kojeg nema pregovora
Problematiziranje povjerljivosti u supervizijskoj grupi	Nominalno problematiziranja povjerljivosti
	Potreba supervizanata za kontinuiranom usmjerenošću supervizora na povjerljivost
	Supervisorovo osvještavanje važnosti povjerljivosti i poticanje grupe na razmjenu iskustva

<sup>10</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

Korištenje supervizijskog sadržaja u neetične svrhe	Iznošenje osobnih dojmov i kritika o radu kolega
	Iznošenje osobnih podataka prilikom iznošenja povjerljivih sadržaja iz supervizije
	Iznošenje informacija o poznatim korisnicima
	Primjeri zlouporabe sadržaja supervizije
	Iznošenje sadržaja zbog ne razumijevanje suštine načela povjerljivosti
Etički opravdano iznošenje sadržaja	Edukativni sadržaj
	Profesionalna i osobna dobit
	Dijeljenje informacija na dobrobit korisnika
	Kaznena odgovornost

Kada govorimo o načelu povjerljivosti u kontekstu supervizijskog dogovora, na temelju izjava sudionika, možemo uočiti kako sudionici izražavaju nekoliko različitih iskustava prilikom uključivanja načela povjerljivosti u superviziju. Izostanak dogovora i podrazumijevanje načela povjerljivosti u praksi.

Kategoriju **POVJERLJIVOST U KONTEKSTU SUPERVIZIJSKOG DOGOVORA** opisuju slijedeći pojmovi:

***1. Izostanak jasnog postizanja dogovora oko povjerljivosti (izostanak jasnog dogovora grupe***

Primarno, sudionici velikom većinom navode izostanak jasnog dogovora grupe o samom načelu: „Nisam stekao dojam da smo ugovarali to načelo, bilo je od supervizora stavljeno kao pravilo grupe.“(S5); „Pa primili smo na znanje (op. a. to što su supervizori rekli da je povjerljivost važna) i izjasnili se jel, na neki način da razumijemo da je to jako bitno. Ništa posebno se nije naglašavalo tijekom supervizije. Ništa nismo napismeno potpisivali, koliko se ja sjećam, ugovor ili tako nešto.“(S6); „Nije baš bilo dogovora...to je bilo nešto bez čega se ne može (op.a. načelo povjerljivosti).“(S7); „...a nije to bio neki dogovor, više smo svi primili na znanje što je supervizor rekao kako je važno da ništa ne izlazi iz grupe pa smo onda išli dalje.“(S10).

Nekoliko sudionika je sličan izostanak uspostavljanja jasnog dogovora doživjelo kroz više supervizijskih ciklusa sa različitim supervizorima: „*Mi smo odklimali glavom i tako je završilo u pravilima grupe, oba puta.*“ (S2); „*Niti u jednoj (op.a. grupi) povjerljivosti nije bila nešto o čemu smo pozvani promišljati, više smo promišljali o drugim pravilima. Ne znam. Ne vidim neke značajne razlike. U sve tri grupe smo svi odklimali glavom prilikom ugovaranja i to je bilo to.*“ (S4); ... „*sva tri supervizora su jednako, na početnom sastanku to spomenula i to se dalje podrazumijevalo do kraja supervizije.*“ (S6); „*...nije bilo velike razlike (op.a. u ugovaranju) kod ciklusa...ja sam to uzela „to je tako.*“ (S9).

Kobolt i Žorga (2000.) govore o važnosti dogovaranja pravila rada u odnosu na stvaranje sigurnog ozračja u početnom razdoblju supervizijskog procesa. Za primjer jednog od važnih dogovora upravo navode „ugovor o povjerljivosti“, u kojem se članovi grupe obvezuju da iz grupe neće iznositi osobne sadržaje koje čuju o svojim kolegama na superviziji. Također navode kako je u okviru sklapanja „ugovora o povjerljivosti“ važno dogovoriti da se događaji i procesi koji započinju u interakciji između dva ili više članova supervizijske grupe neće nastaviti izvan supervizije, već će se s njima nastaviti u slijedećem susretu. Dogovorenu povjerljivosti autorice vide kao način uspostavljanja međusobnog povjerenja da će osobni sadržaji i događaji u superviziji ostati u krugu sudionika supervizije, te se tako stvaraju uvjeti da sudionici o problemima i dilemama mogu otvorenije iskazivati.

Gordan (Gordan 1998., prema Ajduković i Cajvert, 2004.) naglašava da dogovor daje okvir i strukturu u radu. Cajvert (2004.) dogovor smatra osloncem u zajedničkom radu za supervizora i supervizijsku grupu. Važno je naglasiti kako je bitno napraviti jasan dogovor, jer se tako stvara okvir koji daje sigurnost.

## ***2. Supervizorovo podrazumijevanje supervizantovog znanja o povjerljivosti***

Iz iskustva sudionika načelo povjerljivosti se podrazumijevalo i nije se propitkivalo pod pretpostavkom da je svaki pojedinac, koji je uključen u supervizijski proces, svjestan značenja i važnosti istog: „*Na xxx u okviru supervizije, tog dogovaranja supervizor je više kao zaključio da nam je načelo povjerljivosti poznato i da ga se svi trebamo pridržavati i tako smo nekako to uključili u grupna pravila.*“ (S1); „*Svima je sve bilo jasno...vjerujem da su svi članovi grupe razmišljali kao i ja, da ukoliko ne garantiramo svatko svakome povjerljivost onda je sve besmisleno. Supervizor je to rekao, nije bilo potrebe dodatnih pojašnjenja...nije on trebao puno govoriti, nismo mi trebali puno pitati, to se podrazumijeva.*“ (S8).

Sudionici su se u superviziji susretali sa tim da je supervizor podrazumijevao da supervizanti posjeduju znanje o značenju i važnosti načela povjerljivosti u kontekstu supervizije: „*A ne znam, ono kao to vam je to i ako želite da funkcionira držite se toga a sve o tome već ionako znate. Tako nekako.*“ (op.a. na upit za davanje primjera ugovaranja povjerljivosti u grupi.) (S2); „*...ono, supervizori, sad ne znam koji točno, ali uglavnom je bilo slično, bi rekli „svi znamo što je to, napisat ćemo na papir kao broj jedan. (op. a. pravilo br. 1).*“ (S4).

Sudionici su također stekli dojam kako su supervizori pretpostavili da su pojedinci educirani o načelu i važnosti primjene načela povjerljivosti te da su profesionalne osobe kojima nisu potrebna dodatna pojašnjenja i naglašavanja nužnosti primjene istog: „*...a u ovim grupama u kojima sam bila, supervizori su zaključili kako smo svi profesionalni i znamo što je načelo povjerljivosti.*“ (S2); „*Na drugoj grupnoj za XXX nekako se to načelo povjerljivosti podrazumijevalo, rečeno je svi ste profesionalci.*“ (S3); „*...podrazumijevalo se, u svakoj toj grupi, pošto smo mi pomagači da se povjerljivost sama po sebi zna i podrazumijeva.*“ (S4).

Budući su svi sudionici ovog istraživanja djelatnici CZSS Zagreb u kojem se provodi supervizija psihosocijalnog rada i to sa grupama formiranima upravo od stručnjaka pomažućih profesija, socijalnih radnika, psihologa i socijalnih pedagoga možemo razumjeti oblike podrazumijevanja povjerljivosti u superviziji koje sudionici opisuju.

Supervizija je nužna u profesionalnom radu i razvoju svih koji neposredno rade s ljudima. Razvija se kao specifična profesija, koja nije prvenstveno usmjerena na sadržaj psihosocijalnog rada već na teorijski koncept, vrijednosti, ciljeve, metode i načela rada, neovisno o bazičnoj profesiji stručnjaka. Johnsson (1999.) navodi kako su koncepti etike u superviziji preuzeti iz etike pomažućih struka u kojima se supervizija odvijala. Prema Ajduković (2004.) veliki utjecaj imao je upravno psihosocijalni rad s kojim supervizija ostvaruje profesionalnu povezanost i podudarnost.

Ako tome pridodamo i etička pravila pojedinih struka koja prema Urbanc (2001.) iako se međusobno razlikuju, zajedničko im je da se temelje na sasvim određenim vrijednostima, tj. nizu osnovnih moralno-etičkih principa koji omogućavaju odgovorno i djelotvorno zadovoljenje potreba pojedinca uz očuvanje psihičkog i fizičkog integriteta i pomagača i klijenta, lako je upasti u „zamku podrazumijevanja i razumijevanja“ povjerljivosti u superviziji, iako se u superviziji ništa ne treba podrazumijevati.

Međutim, supervizant ima pravo biti zaštićen od nemarnog i nekompetentnog vođenja supervizije pa je jedna od najvažnijih uloga supervizora skrbiti da ne nastupi nikakva šteta ili iskorištavanje u supervizijskom odnosu.

### **3. Supervizorovo naglašavanje važnosti povjerljivosti u superviziji**

Neki sudionici su imali drugačije iskustvo te navode kako su supervizori naglašavali važnost povjerljivosti kroz postavljanje pravila i stavljanje naglaska na povjerljivost: „XXX (op.a. ime supervizora) je više rekla o važnosti toga da ništa ne izlazi iz grupe, stavljajući upitnost smisla (op. a. u pitanje smisao) supervizije ukoliko ne može biti sigurno mjesto.“ (S2); „supervizorica je stvarno dugo govorila o potrebi čuvanja i ne iznošenja podataka.“ (S3); „Pa verbaliziralo se to (op. a načelo povjerljivosti) i zapisalo na papir gdje su bila sva grupna pravila koja bi se dogovorili kao grupa... „supervizori bi rekli napisat ćemo na papir pod broj jedan (op. a. povjerljivost u grupi kao pravilo broj jedan).“ (S4); „Voditeljica je rekla da sve što se događa ovdje, da je strogo povjerljivo, na samom početku supervizije.“ (S5); „pa supervizorima je bilo bitno to načelo, pogotovo kada smo imali superviziju on line. Posebno su naglašavali da je važno da smo sami u sobi, da imamo mir, i to je dodatno naglašavano, jer smo bili u centru nismo bili kod kuće (op. a. supervizija na daljinu) ulazili bi kolege u našu sobu a supervizor je posebno naglašavao da se tako krši povjerljivost.,“ (S6); „Odmah na početku se dogovorilo. Zajedno sa drugim pravilima grupe. Povjerljivosti je bila stavljena prva na popis pravila grupe pa tek smo onda išli dalje...“ (S10).

### **4. Povjerljivost kao sadržaj oko kojeg nema pregovora**

Neki sudionici navode da se supervizor prema povjerljivosti jasno odredio kao prema vrijednosti koja je u superviziji nužna i oko koje nema pregovora: „Mislim da je voditeljica uspostavila to da se poštuje načelo povjerljivosti kao nešto oko čega nema pregovora.“ (S5); Oba supervizora su to spomenula prvo nakon predstavljanja kao pravilo grupe oko kojeg nema pregovora.... ...to je bilo nešto bez čega se ne može. Jedan je to napisao na flipu kao br. jedan pravilo grupe.“ (S7).

Tu bih željela za početak podsjetiti na Etički kodeks supervizora RH<sup>11</sup> koji u temeljnim odredbama definirana i iznimke i pravo korištenja iznimaka u odnosu na obvezu povjerljivosti.

---

<sup>11</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

Iznimke u kojima supervizori nisu dužni čuvati profesionalnu tajnu su situacije u kojima postoji potreba za zaštitom života i integriteta supervizanata i/ili osoba s kojima oni rade. Također, u slučajevima kada supervizant iznese informacije kojima može ugroziti sebe ili druge, odgovornost prema širem društvu ili specifičnim zakonskim odredbama nadređena je u odnosu na povjerljivost prema osobama s kojima supervizant radi. Povjerljivost u superviziji, za početak, upravo zbog tih iznimaka ne može biti bespogovorna.

Pravo povjerljivosti može se izuzetno ograničiti ili opravdano prekršiti radi neke više zakonske ili etičke dužnosti prema sebi, drugoj osobi, zajednici ili javnosti. Svrha kršenja povjerljivosti je upozoriti osobu čija je dobrobit ugrožena te spriječiti štetu ili ugrožavanje njezine sigurnosti (Banks, 1995.; Bernard, 1994.; Hvala, 2003., prema Cicak, 2011.). Banks (1995.) pobrojavajući principe etike koje je preuzela od Biestek (Biestek, 1961., prema Banks, 1995.) daje komentar ograničenja povjerljivosti navodeći kako prava korisnika nisu apsolutna i mogu biti ograničena višom obavezom prema sebi, pravima drugih pojedinaca, socijalnog radnika, ustanove ili zajednice.

Bespogovorna povjerljivost može ograničiti i suziti resurse upravo za pomoć krajnjim korisnicima supervizije o čemu će biti više reći u dijelu gdje sudionici navode koji dio supervizijskog sadržaja misle da je prihvatljivo iznositi izvan supervizijske grupe.

Kategoriju **PROBLEMATIZIRANJE POVJERLJIVOSTI U SUPERVIZIJSKOJ GRUPI** opisuju pojmovi:

### ***1. Nominalno problematiziranje povjerljivosti***

Kada govorimo o problematiziranju povjerljivosti u supervizijskoj grupi neki sudionici navode kao svoje iskustvo da supervizor ne pridaje dovoljnu pažnju razjašnjenju i značenju povjerljivosti: „Nije posebne pažnje bilo posvećeno tome što je povjerljivost, kako ju čuvamo, što bi možda bilo prihvatljivo iznijeti izvan grupe a što ne, kakve su posljedice ukoliko ne čuvamo povjerljivost.“ (S4) tj. da su se susreli sa tek neznatnim osvrtom na potrebu povjerljivosti i što bi ona bila u superviziji: „prvi puta kada sam išla na superviziju još u xxx supervizor je naveo da smo u okviru grupe, da se ne iznose informacije“. (S3); „Drugi (op.a. supervizor) nije pisao pravila grupe, samo smo ih „prošli“ (op. a. pokazuje navodnike rukama) ...nije nas tražio nešto povratno ono kao da li razumijete zašto je to važno ili neku malo jasniju, jaču reakciju, nešto povratno.“ (S7); „znam da je to „iskomunicirala“ (op.a. sudionik rukama



*pokazuje navodne znakove) sa nama, odnosno „pojasnila“ (op.a. sudionik rukama pokazuje navodne znakove) nam supervizorica na brzaka i mi smo se svi složili s time“ (S9).*

Povjerljivost (Biestek, 1961., prema Banks, 1995.) definira kao stručno i etičko načelo iz kruga individualnih prava koje znači čuvanje informacija otkrivenih u pomažućem odnosu, odnosno, sprječavanje neodobrenog otkrivanja podataka izvan supervizijskog konteksta. Povjerljivost obuhvaća čuvanje podataka o osobi, odnosu, procesu, sadržaju i temama iz supervizijskog rada (Herring, 2001.; Smith, 2003.; Cajvert, 2004., prema Cicak, 2011.). Načelo povjerljivosti odnosi se na podatke povezane sa stručnim radom supervizanta, njegovom osobom i privatnosti te korisnikom. Povjerljivost je prvenstveno obveza supervizora, a zatim i supervizanata, a nastavlja se i nakon završetka profesionalnog odnosa (Berggren i sur. 2002., prema Cicak, 2011.).

Ne postoji popis pravila i naputaka koji bi se mogao podijeliti kao pismena uputa kako unutar supervizijskog procesa „izgleda“ povjerljivost, no postoji mogućnost razgovora, rasprave i polemiziranja. Svi sudionici supervizijskog procesa slobodni su, svoje dvojbe, nerazumijevanje ili razumijevane povjerljivosti u superviziji donijeti u grupu i to je ono što bi supervizori možda trebali više naglasiti (Cicak, 2011.).

Primjena etičkih vrijednosti u supervizijskoj praksi područje je koje još uvijek nije dovoljno opisano i objašnjeno. Predstavlja praktično ispunjavanje svih aspekata etike koji se javljaju u odnosu supervizora i supervizanata, a naročito implementaciju etičkih pravila. Primjena vrijednosti je relativna i subjektivna, a uvijek se događa u kontekstu konkretne profesionalne situacije i odnosa određenih sudionika.

## ***2. Potreba supervizanata za kontinuiranom usmjerenošću supervizora na povjerljivost***

Sudionici istraživanja prepoznali su potrebu da supervizor kontinuirano usmjerava pažnju tijekom supervizijskog procesa na povjerljivost s ciljem očuvanja kvalitete same supervizije, posebice prilikom iznošenja povjerljivih informacija čije širenje može dovesti do niza negativnih posljedica: *„ali drugi supervizori nisu (op. a. ponovo potegli pitanje povjerljivosti) a dobro bi došlo...kada razgovarate o nečemu gdje grupa pokazuje da je malo sa zadržkom zbog straha od mogućih posljedica, da se ponovo potegne pitanje povjerljivosti.“ (S8); „Recimo, pada mi na pamet, kad smo znali razgovarati o nekom problemu koji se odnosi na šefa, onda su ljudi onako iz početka biti bojažljivi, tu je jedna supervizorica ponovo potegnula pitanje povjerljivosti i to nam je svima dobro došlo“! (S9); „nedostajao mi je kontinuitet, jer*

*kad imate 12 susreta zaboravite da trebate biti povjerljivi. Trebao bi me podsjetiti (op.a.supervizor), ili kada primijeti da je neka tema koja je dodatno osjetljiva ponovo naglasiti obavezu povjerljivosti. Nedostajalo mi je to. „ (S10).*

### **3. *Supervizorovo osvještavanje važnosti povjerljivosti i poticanje grupe na razmjenu iskustava***

Osim usmjeravanja pažnje na povjerljivost sudionicima je bitno i supervizorovo osvještavanje važnosti povjerljivosti kako bi se osjećali sigurnije s obzirom na prethodna iskustva u kojima su se susreli s neetičnim dijeljenjem informacija sa supervizijskih grupa.

Nekoliko sudionika navodi iskustvo sa supervizorom koji je poticao grupu na razmjenu iskustva i osjećaja vezanih uz pitanje povjerljivosti i kršenje istog: *„Tada je sa grupom na dodatni poticaj supervizorice otvoreno rekla da od kada radi u Centru do nje dolaze informacije o tome što se priča na supervizijskim grupama. Na kraju smo taj cijeli supervizijski susret pričali o povjerljivosti jer je ispalo da svi imamo isto iskustvo kao i ona.“ (S1); „Supervizor nas je onda potaknuo da govorimo o svojim iskustvima, da podijelimo sa članovima grupe svoje strahove vezano uz potencijalno iznošenje informacija iz grupe, što bi za nas to značilo, kakve posljedice bismo radi toga mogli imati u radnoj okolini, u stvari nas je taj prvi susret jak zbližio upravo zato što je povjerljivost stavljena u fokus.“ (S2); „Supervizor nas je poticao na razmjenu iskustava ali je i naveo da svatko može izložiti onoliko koliko se osjeća spreman, sve je bilo pokriveno po p.s.-u.,(S3); „...i rekla je (op.a. supervizorica) gle, nemojte se bojati, možete otvoreno pričati, neće to izaći iz ove grupe... i tako...“ (S9).*

Povjerljivost predstavlja temeljni čimbenik za uspostavljanje povjerenja (Agelii i sur., 2000., prema Cicak, 2011.). Ona omogućuje supervizantu da slobodno i bez bojazni otkrije svoja osjetljiva i teška iskustva, dvojbe i osjećaje te svoj rad izloži kritičkom promišljanju i mogućnosti promjene Yeeles (2004.). Povjerljivost se uspostavlja i promovira supervizijskim suradnim dogovorom nakon što je detaljno problematizirana na početku rada grupe. Posebno je značajno omogućiti supervizantu da odredi razinu samootkrivanja i preuzme odgovornost za svoje postupke (Ajduković, 2004.).

Na temelju izjava sudionika uočljivo je kako su supervizorova poticanja na razmjenu iskustva i osvještavanja o povjerljivosti rijetka i potaknuta izjavama supervizanata, a od sudionika prepoznata kao izrazito vrijedna i korisna te potrebna. Pažnja koja se usmjerava prema načelu

poovjerljivosti iz iskustva sudionika rijetka je, kratkoročna i nedovoljno naglašena te ne odgovara na potrebe supervizanata za sigurnošću u supervizijskom procesu.

Kategoriju **KORIŠTENJE SUPERVIZIJSKOG SADRŽAJA U NEETIČNE SVRHE** opisuju pojmovi:

### *1. Iznošenje osobnih dojmova i kritika o radu kolega*

Viđenje sudionika o neetičnom iznošenju sadržaja uključuje procjenu kolega i njihova rada. Većina sudionika se susrela s neetičnim korištenjem sadržaja iz supervizije u kontekstu iznošenja osobnih dojmova i procjenama kolega te kritikama tuđeg rada. Sudionici navode iskustva korištenja informacija, dobivenih tijekom supervizije, u razgovoru s drugim kolegama iz Centra za socijalnu skrb Zagreb s ciljem degradiranja i omalovažavanja osoba čije se informacije iznose. Također, sudionici navode kako prilikom iznošenja sadržaja ne postoje granice niti ograničenja te u nekim slučajevima takvo iznošenje sadržaja dovodi do niza negativnih posljedica za kolegu koji je u kontekstu supervizije iznio sadržaj za kojeg je smatrao da će ostati unutar grupe u kojoj je iznesen: „Svi su se susreli s iznošenjem informacija sa supervizijskih susreta, ili, po meni još gore, sa procjenom kolega, suradnika, temeljem saznanja koja su o njima dobili tijekom supervizijskih susreta...nebrojeno puta čula sam rečenicu „Ja ti sa njim idem na superviziju. On je potpuno nesposoban, neupućen, nesamostalan“ i sl. i to od kolega koji imaju neki autoritet i status i čija riječ po ima težinu i ozbiljnost.“ (S1); „to su svakodnevni susreti sa kolegama koji bez zadržke ili ikakvih ograničenja prenose informacije o drugima u centru, a sadržaj iz supervizije se posebno cijeni jer se bavi slabostima i nesigurnostima kolega ili nezadovoljstvom prema šefovima koji kada to do njih dođe kreću u penalizaciju.“ (S2); „Znači kritika tuđeg rada, to meni nije nešto što bi se trebalo prenositi. Jednom sam čula rečenicu „Ja s njim idem na superviziju, on ti je potpuno nesposoban.“(S3); „ Imam iskustvo na radnom mjestu da kolegice koje su u supervizijskim grupama negativno govore o drugim članovima tih grupa, zgražaju se oko toga kako oni rade.,, (S4); „Generalno nekada se zna čuti da nekome izlete neke stvari, pogotovo procjena i ocjena ljudi, prenose se dojmovi, odnos nekih kolega prema poslu, prema međuljudskim odnosima.“(S5); „...netko kaže da kolegi ne bi dao niti psa čuvati, jer on ide s njim u superviziju i zna kakav je. Ocrni kolegu temeljem svojeg saznanja iz supervizije.“ (S7).

## **2. Iznošenje osobnih podataka prilikom iznošenja povjerljivih sadržaja iz supervizije**

Sudionici smatraju da je neetični sadržaj koji se iznosi i onaj koji uključuje iznošenje podataka o supervizantima (kao što su primjerice imena članova supervizijske grupe, te njihova radna mjesta): „...bez ikakve zadržke koriste imena članova grupe, njihove podružnice, imena suradnika u timu. jednom sam doživjela i to da je kolegica koja je tada bila član supervizijske grupe prenijela imenom i prezimenom što je druga članica grupe rekla, o svojoj predstojnici.“ (S1); „...imena, prezimena, mjesta rada pod redovno se otvoreno koriste (op.a. u iznošenju supervizijskog sadržaja u radnoj okolini) , ne postoji niti mrvica potrebe barem nešto sakriti...“ (S2), prema kojima ih se lako može prepoznati i povezati sa sadržajem koji pojedinci prenose izvan supervizijske grupe.

## **3. Iznošenje informacija o poznatim korisnicima**

Sudionici su se susreli s iznošenjem informacija o poznatim osobama: „...to bude teški tračeraž, pogotovo kada su poznati korisnici u pitanju, i ja sama volim poslušati, neću se sada praviti tu...“ (S1); „Skloniji su kada se radi o poznatim strankama, povjerljivost u odnosu na stranke puno se bolje održava u odnosu na onu vezanu uz kolege u superviziji, ali kada su korisnici poznate osobe onda je intenzitet neetičnog iznošenja informacija otprilike tu negdje po intenzitetu.“ (S2); „...izlete neke priče nešto interesantno o poznatim strankama (op.a. javne ličnosti) (S6); „vole podijeliti sočne podatka kada su poznati korisnici u pitanju.“ (S7); „često se dijele informacije o korisnicima koji su poznati tipa XXX i YYY (op.a. javne ličnosti).“ (S9).

## **4. Primjeri zlouporabe sadržaja supervizije**

Sudionici su se susreli sa posljedicama iznošenja sadržaja sa supervizije što je uključivalo strah od potencijalnog gubitka posla ili izostanka sklapanja ugovora o radu na neodređeno vrijeme: „Sve o čemu je govorila (op.a. kada je bila u fokusu) su prenijeli naokolo(op.a. supervizanti). Njezin primjer mi je unio jaku nervozu jer sam i ja tada bila na određeno i jako sam dobro razmislila prije no što sam pristala biti u fokusu i pokazati neko svoje nesnalaženje tj. slabost u radu. Ako to ne smiješ na superviziji jer bi to netko mogao procijeniti da nisi baš ono ...pa nećeš dobiti ugovor na neodređeno...gdje onda potražiti pomoć i podršku?“ (S1); „prenijela je sve što je kolegica govorila na superviziji o predstojnici sa daljnjim komentarom da kako si ta i ta i ponovo je rekla njezino ime i prezime misli ikada dobiti ugovor o radu na nepodređeno kada tako govori o predstojnici. Od tada sam šutjela na svojoj superviziji.“ (S3); „...predstojnica je dala prednost pri zapošljavanju na neodređeno vrijeme drugoj kolegici (snahi od jedne od njih – op- a. koja ju je ocrnjivala) koja eto nije išla na superviziju pa se

*nisu mogle pozvati na to koliko je nekompetentna...ma užas. (op.a. prepričavale su slučaj koji je stavila u fokus)“.* (S7); *„Prijetila joj (op.a. predstojnica) je da nikada neće dobiti ugovor na neodređeno. Morala je tražiti premještaj u drugu podružnicu. (op.a. do predstojnice je došla informacija da se žali na nju na superviziji).“* (S10).

Također, sudionici su se susreli sa slučajevima u kojima su informacije o nadređenima došle do istog što je rezultiralo konfliktima i dugoročno negativnim posljedicama kao što su premještaj u druge podružnice zbog nemogućnosti nastavljanja rada s istom nadređenom osobom: *„Imam kolegicu koja je zbog toga što je iskazivala na superviziji nerazumijevanje od strane predstojnice na kraju došla u doista tešku situaciju sa predstojnicom do koje su te informacije došle izokola...bila sam na hodniku kada sam čula kako je urlala na nju da ona sve zna i da se sve sazna i kako se usudila žaliti na njezino postupanje na superviziji. Na kraju je molila premještaj.“* (S2); *„Imam iskustvo da nas je predstojnica sve posjela i rekla otvoreno da do nje dolaze informacije i da moli da to problematiziramo...da nema smisla da do nje dolaze informacije tko je što rekao i tko se žalio na nju.“* (S4); *„Jedna kolegica mi se povjerila da ju je predstojnica dočekala sa „čujem da je bilo suza na superviziji“. To je nedopustivo.“* (S8); *„Poznajem kolegicu koja je bila na određeno u XXX i uključena u superviziju kao mlada djelatnica pa joj se dogodilo da ju je predstojnica pozvala i prozvala oko toga što iznosi na superviziji kako ona (predstojnica) odbija primati konfliktne stranke te ih umjesto toga šalje kod nje.“* (S 10).

### ***5. Iznošenje sadržaja zbog nerazumijevanja suštine načela povjerljivosti***

Razlozi neetičnog iznošenja sadržaja prema iskazima sudionika temelje se na nerazumijevanju samog načela i njegove biti.: *„Ta povjerljivosti je dosta u sivoj zoni, ako razumijete. Ne postoji neki popis koji definira sve oblike kršenja povjerljivosti. Na primjer ono, ako ne koristite ime i prezime „kao da niste“ prekršili povjerljivost. Toga ima puno. (op.a. u smislu da se tako supervizanti opravdavaju kad iznose sadržaj iz supervizije).,“* (S1); Ovo zapravo ukazuje na površno znanje, bez razumijevanja etike i načela povjerljivosti supervizanta. Naime kada govorimo o kršenju povjerljivosti, ne radi se samo o imenima već o bilo kojem dijelu konteksta koji može kompromitirati supervizanta kao i krajnjeg korisnika, tj. svakog člana grupe.

Nadalje, sudionici navode teškoće primjene načela povjerljivosti iz razloga što ne postoje jasno definirane granice etičnog i neetičnog iznošenja informacija, odnosno koji sadržaj se može, a koji sadržaj se ne može dijeliti:

*„Nisam sigurna što bi bilo o.k. dijeliti a što ne. Mislim da što je netko psiholog u nekom drugom centru ne daje ti dozvolu da s njim govoriš o svojim korisnicima, „i kod „profesionalnog dijeljenja informacija“ treba se voditi računa o povjerljivosti. (S3); „Ne znam. Mene bi baš zanimalo da li je povjerljivo i mišljenje koje stekneš o članu grupe u kontekstu supervizije? To pozivanje na superviziju kao izvor informacija temeljem kojih znaš nešto o nekome i daješ procjenu o njemu. Ja mislim da je. Ali neki moji kolege se ne bi složili.“ (S7).*

Ovdje se nameće pitanje percepcije etike od strane sudionika. Ranije u radu sam problematizirala očekivanja sudionika kada govorimo o tumačenju tj. razjašnjenju povjerljivosti u superviziji. Naime etika, a time i povjerljivost kao njezin neodjeljiv dio, koju autorica Cicak (2011.) svrstava u jedno od etičkih načela, nije jednoznačna, ali postoje jasne granice. Kada je u pitanju sama povjerljivost te su granice jasno naznačene u brojnim definicijama raznih autora (Biestek, 1961., prema Banks, 1995.; Cajvert, 2004.; Berggren i sur., 2002., Herring, 2001. i Smith, 2003., prema Cicak, 2011.; Urbanc, 2001.), o čemu je već bilo riječi u prethodnom poglavlju.

Etika je filozofska disciplina o idealima dobrog ophođenja, vrednovanju onog što radimo te procesu donošenja moralnih odluka o pojedincima i njihovim interakcijama u društvu. Etika je skup načela i pravila prema kojima se ponašanje procjenjuje kao dobro ili loše (Banks, 1995.). Uključuje odgovornost za drugo ljudsko biće, (Agelii i sur., 2000., prema Cicak, 2011.) i promišljanje o dva aspekta odnosa: postupanju (kako bi se nešto trebalo ispravno učiniti) i posljedicama (što bi trebalo spriječiti: umanjivanje dobrobiti, ugrožavanje dostojanstva, negativne osjećaje, kršenje prava, štetu), (Hvala, 2003, prema Cicak, 2011.). Budući da se u socijalnom kontekstu ne mogu uvijek postići idealni odnosi, etiku treba shvatiti kao okvir unutar kojeg se odvija željena dobra praksa te ustrajno traganje za pojedinačnim pravilom koje će za konkretnu situaciju ponuditi najbolje moguće rješenje (Bauman, 2004., prema Cicak, 2011.).

Profesionalna etika izvodi se iz opće etike i određuje ispravan način postupanja pripadnika profesije, a odnosi se na obvezu stručnjaka da poštuje određena načela u svom odnosu s drugim sudionicima profesionalnog odnosa – korisnicima, suradnicima i javnošću. Uključuje skup pisanih normi profesionalnog ponašanja temeljem kojih se određuju standardi dobre i loše prakse, odnosno, usluge pružene korisniku (Urbanc, 2001.).

Slijedom navedenog etika je okvir za očuvanje standarda prakse, a ne knjiga naputaka i savjeta. Ona nije zakon već skup načela. Za što uspješniju primjenu potrebno je njezino procesno razumijevanje, ali i razumijevanje odgovornosti svih uključenih u superviziju.

Prateći izjave sudionika, nametnulo se pitanje odgovornosti. Provodeći intervjue i kasnije poslagujući izjave sudionika, zamijetila sam njihova velika očekivanja od supervizora i izostanak prepoznavanja i razumijevanja vlastite odgovornosti u supervizijskom procesu i suradnom odnosu kada je u pitanju poznavanje i razumijevanje etike i primjene načela povjerljivosti. Odgovorno ponašanje čini suštinu kvalitetnih sudarnih odnosa, među pojedincima.

Juul (1996.) predlaže razlikovanje između „društvene odgovornosti“ i „osobne (egzistencijalne) odgovornosti“. Osobnu odgovornost definira kao onu koju imamo prema vlastitom životu - prema tjelesnom, psihičkom, mentalnom i duhovnom zdravlju i razvoju. Naglašava da kada smo odgovorni prema sebi, možemo spriječiti pojavu neprilika i pridonijeti boljitku grupe kojoj pripadamo. Definišući društvenu odgovornost Juul (1996.) govori o odgovornosti koju imamo jedni prema drugima - u obitelji, zajednici, društvu i svijetu. Autor predstavlja novo shvaćanje povezanosti osobne i društvene odgovornosti gdje naglašava da osobe koje su kao djece dobile podršku u razvoju odgovornosti za sebe gotovo automatski razvijaju i visoki stupanj društvene odgovornosti. U tom se kontekstu društvena odgovornost ne izražava kao samopožrtvovnost, nego kao svjesna zajednička odgovornost koja u mnogo većem stupnju osigurava dostojanstvo svih uključenih strana.

Pregrad (2006.) navodi da postoje tri vrste odgovornosti: osobna odgovornost, odgovornost za odnos i društvena odgovornost. Kada govori o odgovornosti za odnos autorica navodi: »Biti odgovoran za odnos znači djelovati u odnosu sukladno tome kakav bih ja odnos htjela, proaktivno, gradeći ga s namjerom, jer to ovisi o meni i za to sam odgovorna. To ne znači preuzeti na sebe odgovornost za to kako se drugi ljudi oko nas osjećaju. Biti odgovoran za odnos znači tražiti od drugih da budu osobno odgovorni i zastupaju sebe, pitati ih što misle, hoće ili što im treba. Dakle, ako hoćemo biti odgovorni za sebe i odnos, nužno je da znamo što mislimo, osjećamo, trebamo, želimo, volimo i da to zastupamo, te da tražimo druge da čine to isto.«

U svom radu iz 2011. Tomić navodi da razumijevanje vlastite uloge koju imamo u nekom odnosu, pa tako i u supervizijskom, omogućava bolje razumijevanje odgovornosti koju imamo za sebe, ali i za onoga s kim smo u odnosu. Svjesnost o vlastitoj ulozi i odgovornostima koje ona nosi u nekom odnosu, kao i znanja i vještine kojima tu odgovornost pokazujemo, pridonosi uspostavi odnosa ravnopravnog dostojanstva.

Kategoriju **ETIČKI OPRAVDANO IZNOŠENJE SADRŽAJA** opisuju pojmovi:

### **1. Edukativni sadržaj**

Sadržaj supervizije kojeg većina sudionika smatra prihvatljivim za iznošenje izvan konteksta supervizijske grupe uključuje sadržaj edukativne tematike. Edukativni sadržaj može uključivati spoznaje, znanja, vještine i tehnike koje sudionicima pomažu u radu: „*Mi smo u superviziji na osnovu tema koje smo donosili znali imati i tzv. obrazovni aspekt, kako smo povezivali toksični stres, profesionalni stres, sagorijevanje itd... Dakle te neke teme koje su proizlazile iz supervizijskog procesa.*“ (S1); „*Prikladno je koristiti znanja i vještine koje sam u superviziji dobila.*“ (S3); „*Tehnike koje pomažu u radu, mehanizmi koje naučiš na superviziji...*“ (S5); „*...to što smo naučili, spoznaje, uvid o slučajevima, vještine, iskustva, usvojena znanja.*“ (S6); „*...ono što naučim na superviziji prenijet ću u svoj rad.*“ (S7); „*ono što je završilo happy endom, što je donijelo olakšanje, više kao neki case study poštujući povjerljivosti, bez iznošenja imena podružnice, predstojnika ravnatelja, kolega, korisnika. Možda onda i negativan slučaj kao case study*“ (S8); „*...što sam naučila, što me je dotaklo, potaklo, ali općenito bez podataka o imenima, prezimenima, podružnicama.*“ (S10).

### **2. Profesionalna i osobna dobit**

Uz edukativni aspekt, sadržaj kojeg sudionici smatraju prikladnim za dijeljenje odnosi se na sve ono što osoba iznosi sama o sebi s ciljem dijeljenja vlastitih procjena profesionalne i osobne dobiti i određeni samospoznajni proces s naglaskom na samostalnom postavljanju granica o sadržaju koji se dijeli s drugim osobama i kolegama: „*Nešto o meni. Neko moje osobno, samo spoznajno iskustvo o tome što se sa mnom u superviziji dogodilo jer ja odabirem koliko ću i što ću i sa kime ću podijeliti...na primjer prilikom korištenja jedne kreativne tehnike na superviziji ja sam prepoznala jednu svoju neriješenu situaciju sa mamom, to sam sa njom podijelila i bilo je ljekovito za nas obje.*“ (S1); „*...onaj o sebi. Što si dobio, što si naučio i onaj o novim saznanjima i spoznajama.*“ (S2); „*...samospozajni procesi u superviziji ali ništa više izvan toga... nešto načelno i to svoje a ne od drugih članova.*“ (S5); „*Prihvatljivo je dijeliti... osobnu spoznaju.*“ (S6); „*Supervizija je nešto za mene i što god tu dobijem to ću prenijeti u svoj rad.*“ (S7); „*Bilo bi mi prihvatljivo da podijelim nešto svoje, gdje sam imala neki samospoznajni proces u superviziji, ali ništa izvan toga.*“ (S9); „*Nešto što me je dotaklo.*“ (S10).



### **3. Dijeljenje informacija na dobrobit korisnika**

Također, sadržaj koji se dijeli s ciljem povećanja dobrobiti korisnika Centra, kao što je traženje smještaja za štíćenika, sudionici smatraju prikladnim za dijeljenje: „*Neke informacije vezano uz korisnike da se koriste za njihov boljitak u daljnjoj suradnji s drugima. Na primjer da netko u superviziji iskazuje potrebu korisnika koju netko drugi iz grupe može riješiti. Na mojoj grupi se kolegica xx x mučila sa smještajem jedne osobe lišene poslovne sposobnosti, drugi supervizant je bio iz xxx a kod njih je smještaj bio moguć, pa se eto korištenjem podataka iz supervizije učinilo nešto dobro za korisnika.*“ (S4) „*...ako možete dobiti neku pomoć, ili uslugu za nekog korisnika, možda možete reći imam kolegu koji treba za jednog štíćenika smještaj, i sl. i time pomažete a ne odajete nešto iako je informacija iz supervizijskog susreta.*“ (S5).

Sudionici o sadržaju supervizije koji može pomoći ili doprinijeti boljem i kvalitetnijem rješavanju potreba korisnika (sa posebnim naglaskom na vođenje računa o zaštiti identiteta korisnika) govore kao o sadržaju koji doživljavaju prihvatljivim za dijeljenje. Ovdje se dotičemo pitanja bespogovornosti kod načela povjerljivost. Sudionici su naveli da se neki supervizori prilikom ugovaranja odnose prema povjerljivosti kao prema nečemu oko čega nema pregovora. Takav isključiv stav može biti ograničavajuća, često upravo na štetu korisnika.

Compton i Galaway (prema Urbanc, 2001.) smatraju da koncept povjerljivosti donosi sa sobom neke fundamentalne probleme koje treba osvijestiti i da prije davanja bilo kakvog obećanja klijentu treba ozbiljno razmisliti o njezinim ograničenjima. Povjerljivost, posebno bespogovorna, ponekad onemogućuje korištenje šireg sustava podrške i deprivira od zdravih vanjskih utjecaja, ideja i alternativa, kada su korisnici u pitanju.

### **4. Kaznena odgovornost**

Uz sudionike koji su naveli prethodno spomenute aspekte sadržaja supervizije koji bi se trebao moći dijeliti, jedan sudionik navodi potrebe za dijeljenjem informacija koja upućuju na kazneno djelovanje odnosno smatra da se načelo povjerljivosti treba poštivati do onog trenutka kada prestaje služiti svrsi jer dovodi do zaštite „lošeg djelovanja“: „*Kada netko od supervizanata zapravo krši nešto ili počini neko kazneno djelo. Ne može baš sve što se kaže na superviziji biti povjerljivo. Mislim da načelo povjerljivosti treba definirati na način da je povjerljivost nešto što štiti supervizora, što štiti grupu supervizijsku i svakog pojedinog člana i što na kraju krajeva štiti korisnike, a u slučaju kada povjerljivost nije u svrsi štíćenja već samo održavanja načela*

*što nije dobro, onda tu treba postojati granica te povjerljivosti. Ja onda mogu reći da sam otrovala korisnika? Kao biti ćemo povjerljivi. Pa ne bi išlo.“ (S4).*

Svojim razmišljanjem ovaj sudionik u stvari sažima iznimke i pravo korištenja iznimaka u odnosu na obavezu povjerljivosti kako je definirana temeljnim odredbama Etičkog kodeksa supervizora<sup>12</sup>, a koje dodatno pojašnjavaju brojni autori, kako sam već prethodno opisala (Banks, 1995.; Bernard, 1994, Hvala, 2003., prema Cicak,2011.).

Iz svih prikupljenih izjava, vidljivo je da sudionici govore o izostanku jasnog dogovora grupe o samoj povjerljivosti u superviziji prilikom ugovaranja pravila grupe. Jasan dogovor posebno je važan radi davanja strukture i okvira supervizijskom radu te stvaranje ozračja sigurnosti i povjerenja.

Uz izostanak jasnog dogovora iz njihovog iskustva supervizori često podrazumijevanju znanje i razumijevanje supervizanata, unaprijed kreću od pretpostavke da su svi članovi grupe educirani o načelu i važnosti primjene povjerljivosti te da su profesionalne osobe kojima nisu potrebna dodatna pojašnjenja i naglašavanja nužnosti primjene načela povjerljivosti.

Iako sudionici ovog istraživanja doista jesu profesionalci, (radi se o socijalnim radnicima, psiholozima i socijalnim pedagogima) koji u okviru svoje struke imaju Etički kodeks (koji uključuje obavezu povjerljivosti), a u okviru profesionalnog rada i djelovanja dodatno pravilnicima reguliranu obavezu povjerljivosti, nije opravdano podrazumijevati njihovo razumijevanje povjerljivosti kada je supervizija u pitanju. Posebno se to odnosi na dio povjerljivosti u superviziji koju su oni kao članove grupe jedni prema drugima obavezni poštovati. Tu, čini se, izostaje njihovo prepoznavanje i u konačnici preuzimanje odgovornosti za razumijevanje i propitivanje etike kao i značenja povjerljivosti u superviziji.

Ovdje bih voljela iskoristila dio citata Sorena Kierkegarda iz 1964. sa kojim Jasper Juul u svojoj knjizi „Razgovori s obiteljima: Perspektive i procesi“ (2002.), započinje poglavlje o Skromnosti: „Da bih zaista mogao pomoći nekoj drugoj osobi, moram sam više razumjeti od nje, ali ipak prije svega znati što ona razumije. Ako to ne učinim, moje joj veće znanje neće nimalo pomoći.“

---

<sup>12</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

Pozicija „ne – znanja“ povezana je s nesigurnosti u ono što mislimo da znamo. Ta sumnja stručnjaku omogućava da ne daje prednost svojem znanju u odnosu na znanje korisnika već da cijeni korisnikovo znanje. (Anderson, 1994., prema Žižak i sur., 2012.).

U svojim kasnijim radovima Anderson naglašava da kada govori o "ne-znanju" misli o tzv. socijalnom znanju. To se ne odnosi na znanstvene činjenice ili znanje o predmetima već na značenje koje pridajemo odnosno pripisujemo činjenicama i predmetima. (Anderson, 2007., prema Žižak i sur., 2012.).

Prema Ajduković (2012.b) ova postmodernistička perspektiva je kritizirana da unosi previše relativnosti i nesigurnosti, da je nihilistička, negativistička, anarhistična no u psihosocijalne je profesije unijela značajne promjene. Tako se, primjerice, pozicija »ne-znanja« smatra dobrom jer pomagač ne može i ne treba unaprijed znati kakav će biti ishod neke interakcije, ali treba u partnerstvu s korisnikom biti stalno usmjeren na promjenu nepoželjne situacije, odnosno promjenu interakcije pojedinac-okolina. Pozicija »ne-znanja« također traži od stručnjaka/pomagača da svakoj situaciji pristupa s poštovanjem, uvažavajući specifičnosti i složenosti koje ona nosi sa sobom.

Sudionici ukazuju i na različita iskustva kada je naglašavanje važnosti i pridavanje značaja povjerljivosti u pitanju od jasnog naglašavanja i davanja važnosti povjerljivosti od strane supervizora kroz postavljanja pravila i stavljanja posebnog naglaska na povjerljivost do supervizorovog izostanka pridavanja dovoljne pažnje i značaja povjerljivosti. Ova različita iskustva primjeri su dobre i loše prakse u superviziji.

Sudionici su tijekom istraživanja prepoznali potrebu da supervizor kontinuirano usmjerava pažnju tijekom supervizijskog procesa na povjerljivost s ciljem očuvanja kvalitete same supervizije. Prepoznaju potrebu kontinuiranog osvještavanja važnosti povjerljivosti od strane supervizora, kako bi se osjećali sigurnije s obzirom na prethodna iskustva u kojima su se susreli s neetičnim dijeljenjem informacija sa supervizijskih grupa. Ove zamjedbe sudionika jasno ukazuju na potrebu koju su prepoznali, da obzirom na duljinu supervizijskog ciklusa (radi se o 10 susreta), povjerljivost bude prisutna, spomenuta i artikulirana na svakom susretu. Posebno kada se radi o temama koje imaju potrebu izložiti, ali se boje mogućih negativnih posljedica iznošenja sadržaja izvan supervizijske grupe.

Prema izjavama sudionika svi izuzev jednog su se susreli sa neetičnim iznošenjem informacija sa supervizije. Uglavnom se radilo o neetičnom korištenju sadržaja iz supervizije u kontekstu

iznošenja osobnih dojmova i procjenama kolega te kritikama tuđeg rada. Uz to sudionici navode i korištenje informacija, dobivenih tijekom supervizije, u razgovoru s drugim kolegama Centra s ciljem degradiranja i omalovažavanja osoba čije se informacije iznose.

Iznošenje informacija sa supervizije, kada su korisnici u pitanju prisutno je kada su poznate osobe u pitanju.

Nerijetko je iskustvo sudionika da iznošenje supervizijskog sadržaja dovodi do niza negativnih posljedica za kolegu koji je u kontekstu supervizije iznio sadržaj za kojeg je smatrao da će ostati unutar grupe u kojoj je iznesen. Kao posljedice neetičnog iznošenja podataka sa supervizije, sudionici navode strah od potencijalnog gubitka posla ili izostanka sklapanja ugovora o radu na neodređeno vrijeme. Sudionici su se susreli i sa slučajevima u kojima su informacije o nadređenima došle do nadređenih, što je rezultiralo konfliktima i dugoročno negativnim posljedicama kao što su premještanje u druge podružnice zbog nemogućnosti nastavljanja rada s istom nadređenom osobom.

Kao razlog neetičnog iznošenja sadržaja sa supervizije sudionici vide izostanak jasno definirane granice etičnog i neetičnog iznošenja informacija, odnosno koji sadržaj se može, a koji sadržaj se ne može dijeliti. Ukoliko pretpostavimo da su sudionici, kao članovi supervizijske grupe upoznati sa dijelom o povjerljivosti kako je definirana u Etičkom kodeksu supervizora<sup>13</sup>, ili sa bilo kojom definicijom povjerljivosti u superviziji, (Biestek, 1961., prema Banks, 1995.; Cajvert, 2004.; Herring, 2001., Smith, 2003., prema Cicak 2011.), nije u potpunosti jasna percepcija sudionika o izostanku definirane granice etičnog i neetičnog iznošenja informacija.

Brojni autori razlikuju prelaženje granice i nepoštivanje, odnosno kršenje granice. Kršenje granice smatraju suštinski neetičkim činom koji za posljedicu, s velikom vjerojatnošću, ima uzrokovanje štete. Prelazak granice pak može i ne mora biti neetički. Oba su odstupanje od standardne prakse, ali prelazak granice može biti pomno razmotrena iznimka od općeg pravila na temelju male vjerojatnosti uzrokovanja štete i velike vjerojatnosti realizacije koristi za pojedinca (Thomas, 2010.).

Sadržaj supervizije kojeg većina sudionika smatra prihvatljivim za iznošenje izvan konteksta supervizijske grupe uključuje sadržaj edukativne tematike koji može uključivati spoznaje,

---

<sup>13</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

znanja, vještine i tehnike koje sudionicima pomažu u radu kao i sve ono što osoba iznosi sama o sebi. Također, sudionici smatraju prihvatljivim dijeliti sadržaj s ciljem povećanja dobrobiti korisnika Centra, kao što je traženje smještaja za štíćenika. Jedan sudionik prepoznao je potrebu dijeljenja informacija koje upućuju na kazneno djelo unatoč načelu povjerljivosti. Time je skrenuo pozornost i na potrebu da načelo povjerljivosti ima granicu tj.: „*treba se primjenjivati dok ne dovodi do zaštite neetičnog, nemoralnog i kaznenog djelovanja.*“ (S4).

Kako to opaža Belardi (1995.), u pomažućoj su praksi etička, stručna i zakonska pitanja povezana i obično se javljaju u parovima: zakonsko i stručno, zakonsko i etično te stručno i etično. Zakonske norme su po prirodi specifične, konkretne reaktivne te precizno određuju prava i obveze sudionika odnosa. Stručna norma upućuje na učinkovitu metodu i uređuje visoke standarde stručnog rada sa svrhom pružanja vrhunske kvalitete rada. Etička norma je široka, općenita, otvorena za interpretaciju i proaktivna pa usmjerava stručnjaka prema etičkim idealima i preporučuje kako se ophoditi u dobrom profesionalnom odnosu (Yeeles, 2004.). U složenoj interakciji etike, profesije i zakona norme se ne moraju nužno podudarati, već mogu biti i u sukobu. Uobičajeno je da zakonska norma ima prednost pred stručnom i etičkom zbog posljedica koje donosi. U odnosu stručne i etičke dimenzije nije jednostavno točno razlikovati što je nestručno, a što neetično, iako je, u pravilu dobra stručna praksa istovremeno i etična. Etičnost uključuje poznavanje zakonskih, stručnih i etičkih okvira profesionalnog djelovanja te kompetenciju u svim tim područjima. Etička načela utječu na to kako razumijemo, interpretiramo i provodimo zakon te kako primjenjujemo stručne metode (Bernard i Goodyear, 1992.; Heintel, 2004.; Urbanc, 2006.). Ako je etička norma viša od stručne i zakonske, stručnjak treba slijediti najviši standard. Ukoliko stručna i zakonska norma nisu dovoljne za odlučivanje, etička vrijednost postaje standard pomoću kojeg stručnjak određuje svoje ponašanje.

### ***7.3. Neetično ponašanje i načelo povjerljivosti***

Treće istraživačko pitanje odnosilo se na to kako supervizanti opisuju okolnosti u kojima dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih informacija izvan supervizije, a istraženo je pitanjima: „Kakva iskustva supervizanti imaju sa neetičnim iznošenjem povjerljivih informacija izvan supervizije? Što im se čini u kojim situacijama postoji povećan rizik kršenja načela povjerljivosti? U kojim okolnostima su osobe sklonije prekršiti povjerljivost?“

**Tablica 3. – Neetično ponašanje i načelo povjerljivosti**

TEMATSKO PODRUČJE: Neetično ponašanje i načelo povjerljivosti	
TEMA: Faktori koji doprinose kršenju načela povjerljivosti	
Kategorije	Pojmovi
Radno okruženje	Radna atmosfera
	Međuljudski odnosi
	Podržavanje neetičnog ponašanja
	Preopterećenost poslom, stres i osjećaj ugroženosti
	Supervizija na daljinu
Poznanstva i bliski odnosi	Povezanost osoba/kolega kao razlog kršenja načela povjerljivosti
	Poznavanje subjekta kao razlog kršenja načela -poznati korisnici
Osobna dobit	Osobna dobit kao razlog kršenja načela povjerljivosti
Osobna obilježja	Etičnost supervizanta

**Kategoriju RADNO OKRUŽENJE** opisuju pojmovi:

### **1. Radna atmosfera**

Na temelju analize odgovora sudionika istraživanja pokazalo se kako oni vide radno okruženje kao faktor koji doprinosi kršenju načela povjerljivosti. Kao primarni doprinos prepoznaju ozračje prisutno u podružnicama u kojima su zaposleni. Sudionici opisuju ozračje u kojem se prihvaća kršenje povjerljivosti i ozračje ogovaranja. To vide kao ono što doprinosi samom neetičnom iznošenju povjerljivih podataka. Navode kako osobe imaju tendenciju češće kršiti povjerljivost ukoliko se nalaze u okolini koja tolerira samo neetično ponašanje i koja ujedno aktivno sudjeluje u istom: „Svakako i atmosfera opće prihvaćenosti takvog ponašanja (op.a. iznošenja povjerljivih podataka) ima dosta veliku ulogu.“ (S1); „Kada je ozračje podražavajuće u tom smislu. Znači vi se sada koncentrirate na povjerljivost u superviziji ali ona ne može biti izdvojena od općenito neetičnog iznošenja informacija koje se dešavaju u centru, ...ta opća atmosfera koja ide u korist nemoralnom je problem za sve pa onda i za superviziju.“ (S2) ; „Socijala je malo selo, Brčkograd ja bi rekla...tu je doista velika mogućnost curenja informacija, ja vjerujem njoj, ona vjeruje meni i tako to krene. Taj tračera je dosta zastupljen (op. a. atmosfera trača) , dosta se zagovara, ja se nadam da ova mlađa ekipa koja dolazi, da će biti pošteđena toga i da imaju razvijen drugačiji odnos prema tome.“ (S3); „Moje iskustvo je da se podaci iznose, da se povjerljivost krši. Pa nekako kao da je to svuda oko mene.(op.a. atmosfera opće prihvaćenosti).“ (S4); „Ne znam šta bi vam rekla, trač i ružno

govorenje o drugima vam je kao dobar dan kod nas u XXX podružnici. (op. a. atmosfera trača).“ (S7); „Znate ono prilika čini lopova. Mislim da se radi o situacijama koje su za to pogodne. Kada je cjelokupno ozračje pogodno za neetično ponašanje.“ (S10).

## **2. Međuljudski odnosi**

Problematične međuljudske odnose sudionici vide kao nešto što također doprinosi neetičnom ponašanju kada je povjerljivost u pitanju. Vjeruju da, kada se javljaju narušeni međuljudski odnosi, bilo između osoba, bilo između stručnih timova, osobe su sklonije kršiti povjerljivost i dopustiti „curenje informacija“. Posebno se to odnosi na pojavu suparništva, razmirica i/ili prepirki: „U situacijama loših međuljudskih odnosa. (op.a. dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih podataka) “ (S2); „Nekakva unutarnja zamjeranja, svađe, želja da se nekoga prikaže nesposobnim...to može potaknuti nekakvo curenje (op.a. informacija)iz supervizije.“ (S3); „...pa, evo, kao što sam rekla ...kada su međuljudski odnosi u pitanju ....ovo je veliki kolektiv...imaju više potrebu komunicirati što ih muči u odnosu na druge kolegice.“.(S5); „Kada je prisutno rivalstvo, timska nesloga (op. a. dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih podataka iz supervizije). Mislim na odjele i timove. Tu u XXX je rat oko manje terena, manje korisnika, manje predmeta.“ (S10).

## **3. Podržavanje neetičnog ponašanja**

Podržavanje neetičnog ponašanja, prema sudionicima, također doprinosi kršenju povjerljivosti: *Nećemo se lagati, po meni je CZSS mikro okolina koja potiče takvo ponašanje svojih djelatnika. Nisam doživjela da netko kaže to što radiš nije u redu...svi se okupimo i postavljamo dodatna pitanja. Ja ne...ali niti ne kažem, a evo moram priznati da se niti ne maknem. Zanima me što ima za reći. Znači u stvari u situacijama otvorenog poziva okoline ili prešutnog odobravanja okoline (op.a. se krši povjerljivost)...tako bi ja to nekako opisala.“(S1);*

Rukovodeći kadar, prema navodima sudionika, ne potiče oblikovanje okruženja u kojem će iznošenje povjerljivih informacija biti pogrešno i neprihvatljivo:

*„U situacijama kada predstojnik podržava takvo ponašanje percipirajući ga korisnim za sebe. Moja predstojnica na primjer sa jednom grupom pije kavu i onda se hvali da sve dozna i da sve dođe do nje pa neka si mi mislimo tko to njoj zabija nož u leđa. Toga na primjer ne bi smjelo biti.“ (S2); „Oni bi to trebali zaustaviti. Ravnatelj i predstojnici. Super je to naglašavanje povjerljivosti u teoriji, uvijek će se moći o tome govoriti na nekom stručnom sastanku ali ako se povjerljivost krši u samom centru, bilo kojem centru, ako se ne zaustavljaju takve nekakve*

*negativne evaluacije drugih, paušalne, i ako tu ravnatelj ne postavi granicu onda je to prazno slovo na papiru. „ (S3); „U situacijama kada predstojnik podržava takvo ponašanje percipirajući ga korisnim za sebe, u situacijama kada zaposlenici podržavaju takvo ponašanje percipirajući ga zabavnim i bezopasnim.“ (S4); „Uzmite samo jutarnje kave u podružnicama, barem u mojoj, brdo neetičnog iznošenja podataka što iz slučajeve a što iz supervizije, ako i nemate to u sebi na kraju se pridružite da ne bi bili marginalizirani.“ (S5); „Kada nedostaje jasna poruka od poslodavca da je to nedopustivo i da se neće tolerirati. Neetičnim ponašanjem se kod nas nitko ne bavi, to je u moru obaveza i problema toliko nevažna i nevidljiva stvar.“ (S9);*

Uz to problem koji se javlja je okolina koja ne potiče zaštitu načela, već aktivno sudjeluje u kršenju istog.

*„Nedostaje to nekakvo ozračje u kojem se neetično iznošenje podataka smatra apsolutno neprihvatljivim. Kod nas je to na razini govora, ali se puno kolega ne ponaša tako. Kada bi naišli na osudu i neprihvatanje toga ponašanja prestali bi. To nedostaje i tu bi ravnatelj trebao nešto učiniti.“ (S10a); „Ne znam za druge predstojnike ali moj, ali stvarno molim da bude povjerljivo, moj bi trebao naučiti da ako je rukovoditelj onda treba piti kavu sam a ne sa klanovima čije članove potiče na iznošenje svih mogućih vrsta informacija kako bi poboljšali svoj položaj i kompromitirali položaj drugog klana.“ (S 10b).*

Granice supervizije u odnosu na rukovodeće osoblje, predstavljaju veoma važan element supervizijskog ugovora. Osnovni fokus prilikom definiranja ovih granica jesu svrha i ciljevi supervizije. Supervizor upoznaje rukovodeće osobe ustanove s načinom rada koji mu je neophodan da bi mogao garantirati realizaciju ciljeva supervizije. Kao jedan od osnovnih preduvjete, on inzistira na autonomiji i osiguranju sigurnog prostora za superviziju. To znači da je on obavezan, prije svega, zaštititi supervizante u odnosu na osjetljiv materijal koji iznose na supervizijskoj sesiji. Ovaj materijal služi samo za učenje i razvoj u superviziji, odnosno postizanje supervizijskih ciljeva, te ga rukovodeće osoblje nikako ne smije zloupotrijebiti za nadzor i kontrolu (Puhalić, 2019.b). Rukovodeće osoblje ustanove ili organizacije, iako uglavnom ne prisustvuje supervizijskim susretima, ima izuzetno aktivnu ulogu i utjecaj na supervizijski proces. Zato je važno da se podrška rukovodećeg osoblja ne zaustavi na angažiranju supervizora i osiguranju prostora i vremena za rad, već da postoji otvorena komunikacija svih aktivnih sudionika supervizije o unapređenju supervizijskog procesa, gdje bi i pitanje odnosa svih sudionika supervizije prema povjerljivosti imalo svoje mjesto.



#### **4. Preopterećenje poslom, stres i osjećaj ugroženosti**

Izuzev atmosfere i međuljudskih odnosa sudionici navode kako su stres, preopterećenost poslom i osjećaj ugroženosti također potencijalni doprinositelji neetičnom dijeljenju informacija: „...u smislu osjećaja ugroženosti zaposlenih, preopterećenosti poslom i u tom smislu rivalstva, ne govorim o pozicijama, jer u podružnici su svi djelatnici osmi predstojnika i voditelja isti već o „ja sam opterećeniji od tebe“ percepciji, čini mi se da je više prisutno kršenje načela povjerljivosti u svakom smislu.“ (S1); „U situaciji ugroženosti zbog preopterećenosti i pucanja po svim šavovima (op.a. dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih podataka).“ (S2); „Znači preopterećenost, preveliki stres zbog posla, stres zbog ranijih neugodnih iskustava, stres zbog toga što nema nigdje nikakve naznake niti u širem društvenom kontekstu da će u CZSS posla ikada biti manje, stres jer nema dovoljno supervizije, osjećaj ugroženosti. (op.a. razlozi za neetično iznošenje povjerljivih podataka).“ (S8); „Kada je prisutno nezadovoljstvo, stres, opterećenost (op.a. vjerojatnije je kršenje načela povjerljivosti).“ (S10).

#### **5. Supervizija na daljinu**

Važno je spomenuti i izolirano, ali vrijedno iskustvo sudionika koji superviziju na daljinu prepoznaje rizičnom za neetično iznošenje povjerljivih informacija ukoliko nisu stvoreni odgovarajući uvjeti za održavanje supervizije na daljinu: „Povećan rizik od kršenja načela povjerljivosti je i on line supervizija ukoliko predstojnik ne dopusti da je imate od kuće. Jednostavno prostori su neadekvatni, sve se čuje, kolege ulaze u sobu. Mislim da tu treba odluka koja vrijedi za sve da kada je supervizija on line da se odvija od kuće gdje možemo osigurati da nitko ne ulazi u sobu, a ne da na vrata moraš pisati „SUPERVIZIJA NE ULAZI“ ili da se predstojnik ponaša kao da ti je napravio veliku uslugu ako te je pustio da superviziju obaviš od kuće.“ (S6).

**Kategoriju POZNAVANSTVA I BLISKI ODNOSI** opisuju pojmovi:

##### **1. Povezanost osoba/kolega kao razlog kršenja povjerljivosti**

Sudionici smatraju kako do neetičnog ponašanja dolazi i kada su poznavanstva i bliski odnosi u pitanju. Neetičnom iznošenju povjerljivih podataka doprinosi povezanost osoba u smislu prijateljskih ili obiteljskih veza: „Kada se ljudi poznaju. Kada su povezani različitim odnosnim relacijama. Zagreb je mali, gotovo svi djelatnici se poznaju, neki su obitelj, neki su prijatelji,

neki kumovi. Često postoji ta dobronamjernost da svojeg poznatog zaštitiš dajući mu informacije o tome tko je što o njemu rekao ili njegovom radu.“ (S1); U situaciji prevelike premreženosti i poznanstva. Zagreb je malo selo, vi ne možete sastaviti grupu u kojoj članovi nisu premreženi uzduž i po preko sa drugim kolegama iz centra.“ (S2); „Ja bi CZSS Zagreb utopila u Hrvatsku po pitanju supervizije jer samo CZSS Zagreb imati u superviziji i vrtjeti superviziju samo po CZSS Zagrebu, mislim da su se neki ljudi već tako reći pokumili i naravno da će onda reći jedni drugima i prenijeti informacije . Mislim da što j veća povezanost ljudi veća je šansa za kršenjem povjerljivosti a CZSS Zagreb je isprepleten raznoraznim povezanostima, prijateljstvima, kumstvima...boli glava.“ (S3); „Mislim da je pojačani rizik onda kada ljudi koji su članovi supervizijske grupe stalno rade zajedno. Kada su u bliskim odnosima, kao tim ili radna organizacija. Mislim da je tu pojačani rizik jer se onda tu na supervizijama mogu isprepletati razni interesi i stavovi.“ (S4); „Mislim da bi se grupe trebale formirati da iz jedne podružnice nikako ne ide više od jedne osobe u grupu. To dosta povećava rizik.“(S6); „Možda supervizori ne bi smjeli biti iz CZSS Zagreb. Jer puno ljudi se osjeća nesigurno, ono, ne znam s kim si ti dobar, koliko si dobra sa mojim ravnateljem i predstojnicom...to čini zadržku i strah kod ljudi. (S9c).

Pojačano neetično iznošenje povjerljivih podataka se javlja i ukoliko su odnosi kolega narušeni: „Ljudi koji rade u istom timu ne moraju se dobro slagati, ne privatno nego profesionalno, može dolaziti do dosta nesuglasica u zajedničkom radu, ako su u istoj supervizijskoj grupi i nezadovoljni partnerom iz tima na superviziji će to teško iskomunicirati, radije će prešutjeti, biti će nezadovoljni i supervizija gubi svoj smisao a možda će biti skloniji nešto iz supervizije koristiti u radu ili kako bi „dobili vodu na svoj mlin.“ (S9a); „Možda kada ljudi u superviziji doznaju nešto o nekome sa kojim inače surađuju, pa ta informacija nekako naruši dinamiku odnosa, možda imaju to potrebi ići rješavati...npr. čuje da se Iva žali na nju i njezin rad pa onda to ide sa njom rješavati.“ (S9b); .

## **2. Poznavanje korisnika kao razlog kršenja načela – poznati korisnici**

Kršenje načela povjerljivosti prema mišljenju sudionika također je češće ukoliko postoje zanimljivije informacije o poznatim osobama: „Skloniji su i kada se radi o poznatim korisnicima...kada su korisnici poznate osobe onda je intenzitet neetičnog iznošenja informacija otprilike tu negdje po intenzitetu.“ (S2); „...čim je korisnik malo poznatija osoba.“ (S4); „A ljudi su različiti. Uglavnom nešto interesantno o XXX ili o poznatim strankama. Malo se prokomentira ali kolege se brzo zaustave.“ (S6); „Vole podijeliti i sočne podatke kada su

poznati korisnici u pitanju.“ (S7); „To su češće informacije o korisnicima koji su poznati.“ (S9).

**Kategoriju DOBIT** opisuje pojam:

### ***1. Osobna dobit kao razlog kršenja povjerljivosti***

Sudionici navode kako do pojave neetičnog ponašanja dolazi i zbog dobiti koju bi osobe mogle realizirati. Dobit uključuje realizaciju željenog radnog mjesta, manje posla, popularnost i dobivanje na važnosti i moći: „U želji da sebi priskrbite nešto manje posla, mirniji odjel ili slično pa koristite sve moguće izvore informacija da maknete kolegu.“ (S1); „Možda kada će od toga imati i neku korist, a u slučaju djelatnika centra i zabava se računa pod koristi. Postoje dva tipa kršenja povjerljivosti, jedan je radi zabave, kada se o nekome govori radi tračeraja olako računajući da neće biti štetnih posljedica i drugi, ciljano radi neke dobiti kada se u isti uključuju kolege za koje se točno zna da su „radio Mileva“. One koje inače koristite da bi prenijeli poruku tamo gdje želite da poruka dođe. (S2); „Generalno, ljudi su skloniji (op.a. iznijeti povjerljive podatke) kada imaju neke koristi od toga, borba za radno mjesto, želja da se nekoga prikaže nesposobnim.“ (S3); „Pa zato što ljudi iz iste organizacije mogu imati na istom poslu različite poslove i interese i onda radi potrebe za moći valjda lakše prekrše načelo povjerljivosti. Otkrijemo neki sadržaj iz supervizije koji „dokazuje“ da je netko nesposoban ili ne zna što radi.“ (S4); „U situacijama borbe za moć i koristi...kada postoje situacije u kojima bi vam iznošenje informacija moglo donijeti prednost, korist, ugovor na neodređeno, popularnost među kolegama, zabavu i sl...“ (S7); „Kada se imaju potrebu zastupati ili braniti. Na primjer da bi se ojačali u razgovoru sa nekim kolegom ili nadređenim se pozovu na nešto što su dobili ili čuli na superviziji kako netko drugi radi.“ (S8).

Što više promišljam o rezultatima istraživanja ovog tematskog područja to više promišljam o odgovornostima sudionika u superviziji. Naime iz odgovora sudionika stječe se dojam da ne uviđaju i ne razumiju svoju odgovornost u superviziji.

U svom radu Puhalić, (2019.b) navodi da postoje direktni i indirektni sudionici u superviziji. Direktni sudionici u supervizijskom procesu su oni koji se susreću na supervizijskim sastancima, a indirektni sudionici u superviziji su organizacija ili ustanova u kojoj su zaposleni supervizanti, institucionalni sistem sa kojim se surađuje, korisnici i njihovo okruženje. Polazeći od perspektive osnaživanja i principa poštovanja autonomije pomagača, a sve s ciljem

poticanja njegovog osobnog i profesionalnog razvoja, supervizor u vođenju supervizijskog procesa dijeli svoju moć sa supervizantima.

Važno je da supervizant razumije i preuzme svoju odgovornost u superviziji. Također ne treba zaboraviti na značaj podrške ustanove ili organizacije supervizijskom procesu, odnosno njen utjecaj, koji ne završava angažiranjem supervizora i potpisivanjem supervizijskog ugovora o djelu. Iako se osnovne uloge i odgovornosti svih sudionika definiraj upravo u ugovoru o supervizijskom angažmanu i početnoj fazi ugovaranja u superviziji, supervizor kada procjeni da je to potrebno, može poticati refleksiju o odgovornostima u svakoj fazi supervizijskog procesa. Odgovornost ustanove ili organizacije (uz mnoge druge odgovornosti) je i poštivanje granica supervizijskog procesa, bez traženja „detalja“ sa supervizijskog susreta, definiranje forme supervizijskog izvještaja na način na koji omogućava čuvanje sigurnog supervizijskog prostora te davanje kontinuirane podrške supervizijskom procesu koja uključuje pozitivnu i otvorenu komunikaciju sa supervizorom i supervizantima, (Puhalić, 2019.b). Stoga je odgovornost supervizora kreiranje prostora za učenje i razvoj u superviziji uspostavljanjem jasnih granica i pravila (jedno od njih je i načelo povjerljivosti), otvorenog i pouzdanog odnosa kao i sigurnog i poticajnog grupnog okruženja; odgovornost za poštivanje supervizijskog ugovora te odgovornost za kontinuiranu komunikaciju sa rukovodećim osobljem ustanove.

## **Kategoriju OSOBNA OBILJEŽJA opisuje pojam:**

### ***1. Etičnost supervizanta***

Sudionici navode kako značajni doprinos imaju osobna obilježja supervizanta: „*ta neka ljudska osobina, a ljudi su kvarljiva roba, ponizi drugoga da bi uzvisio sebe...to može potaknuti nekakvo curenje iz supervizije.*“ (S3); „*Postoje i ti, ja ih tako zovem „zločesti ljudi“ koji o sebi misle puno više nego o svima drugima pa im je važnije što bi oni htjeli nego čuvanje povjerljivosti. Oni će uvijek kršiti povjerljivost jer se tada osjećaju moćniji i ne trebaj ubiti uključeni u grupu. Ali ne znam kako to napraviti.*“ (S4); „*Pa mislim da postoje oni koji su sami po sebi takvi (op.a. neetično iznose informacije bez zadržke) i puno ih je u socijali i onda ovi drugi pritisnuti tim prvima u jednom trenutku radi osjećaja ugroženosti poprime isto ponašanje.* (S10).

Naglašavanju kako konačnu odgovornost snosi svaki sudionik supervizijskog procesa: „*Odgovornost je na svakome od nas i to je to. Načelno ovisi od osobe do osobe hoće li iznositi*

*informacije iz supervizije. Ne možete utjecati na to. Uvijek će biti netko kome izleti. To je ljudska priroda, svi u jednom trenutku napravimo nešto što ne bi smjeli.“ (S5); „Meni se čini da je do čovjeka. Postoje neki koji doista mogu čuvati tajnu...ovisi o čovjeku koliko je svjestan i osviješten da se ne smije iznositi van, a to je jako teško na nečiju osobnost utjecati. To ovisi o tome koliko je čovjek osviješten da se to ne smije i koliko uopće može izdržati da o tome ne popriča.“ (S6);*

Osvrću se i na potencijalne motive kršenja povjerljivosti:

*„Ovisi o osobi. Neki iznose podatke da bi naštetili a neki da bi pomogli, pohvalili., (S7); „Vjerujem da se kod većeg broja ljudi većinom radi o nenamjernom kršenju povjerljivosti a neki koji namjerno krše (op.a. povjerljivost) to je neki karakterni manjak, oni vole biti negativni.“ (S8);*

U radnom/profesionalnom okruženju hoće li netko neetično iznositi informacije ili neće ne može biti prepušteno slučajnosti tj. ovisiti o osobnim obilježjima. Iz tog razloga i postoje etički kodeksi struka, o kojima sam više govorila u uvodnom dijelu kao i pravilnici i drugi akti ustanova i organizacija koji obuhvaćaju opis i smjernice etičnog ponašanja i postupanja stručnih radnika.

Ukoliko se uoči problem neetičnog ponašanja postoji i potreba djelovanja da toga ne bude. Ovisno o tome koliko je osoba svjesna/osviještena, poučavanje etike uvijek je dobar smjer, ono je proces na kojem se uvijek može aktivno raditi.

U svojem intervjuu s Wulfekühler (2011.), Sarah Banks ističe kako poučavanje etike mora biti ugrađeno u gotovo sve predmete studija socijalnog rada:

*„Mi moramo naravno razmotriti što su etička pitanja, ali etika mora biti dio učenja tijekom cijelog radnog vijeka. Osim toga važno je da svaki student istražuje vlastite vrijednosti i osobnosti, a neophodno je početi na samom početku. To je možda jednako važno, ako ne i važnije od učenja tehnika i vještina te znanosti.“*

#### ***7.4. Mogućnosti promicanja načela povjerljivosti***

Četvrto istraživačko pitanje odnosilo se na to kako supervizanti vide mogućnost promicanja načela povjerljivosti i istraženo je pitanjima: „Što bi vam bilo važno da supervizor

kaže/dogovori/napravi u grupi, a što bi doprinijelo promicanju primjene načela povjerljivosti? Što mislite da bi supervizanti mogli napraviti, a što bi doprinijelo promicanju primjene načela povjerljivosti u grupi/široj okolini? Što mislite da bi ravnatelj CZSS Zagreb kada naručuje superviziju mogao napraviti a što bi pridonijelo promicanju primjene načela povjerljivosti? Što mislite da rukovodeća osoba (predstojnik) iz čije podružnice djelatnici pohađaju superviziju može učiniti za promicanje primjene načela povjerljivosti u superviziji? Tko još mislite da bi mogao pridonijeti promicanju primjene načela povjerljivosti?“.

**Tablica 4. Promicanje načela povjerljivosti**

TEMATSKO PODRUČJE: Promicanje načela povjerljivosti	
TEMA: Uloga svih sudionika u promicanju povjerljivosti	
Kategorije	Pojmovi
Odgovornost supervizora u promicanju načela povjerljivosti	Supervizorovo prepoznavanje potrebe ponovnog promišljanja povjerljivosti
	Supervizorovo promicanje povjerljivosti kroz definiranje posljedica
	Supervizorovo ponašanje kod kršenja načela povjerljivosti
	Supervizorovo naglašavanje značaja načela povjerljivosti
	Provjera znanja o načelu povjerljivosti od strane supervizora
	Supervizorovo problematiziranje vlastite povjerljivosti
Odgovornost ravnatelja centra i rukovodnih osoba u promicanju načela povjerljivosti	Utjecaj ravnatelja i rukovodnih osoba na formiranje supervizijske grupe
	Utjecaj ravnatelja i rukovodnih osoba na način organizacije supervizije
	Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema superviziji
	Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema načelu povjerljivosti
	Izostanak mogućnosti djelovanja ravnatelja i rukovodnih osoba
	Ravnatelj i rukovodno osoblje kao model poštivanja povjerljivosti
	Važnost uloge ravnatelja i rukovodnog osoblja u prosljeđivanju informacija supervizoru
Odgovornost supervizanata u promicanju načela povjerljivosti	Problematiziranje i produbljanje teme povjerljivosti od strane supervizanata
	Odnos supervizanta prema načelu povjerljivosti
Promicanje i poticanje načela povjerljivosti od strane ostalih osoba	Značaj fakulteta i ministarstva kroz aktualizaciju teme

## **Kategoriju ODGOVORNOST SUPERVIZORA U PROMICANJU NAČELA POVJERLJIVOSTI opisuju pojmovi:**

### ***1. Odgovornost supervizora da prepozna potrebu ponovnog promišljanja povjerljivosti***

Sudionici navode značajnu ulogu i odgovornost supervizora u promicanju načela povjerljivosti primarno kroz prepoznavanje potrebe da se nanovo promišlja o istom. Smatraju kako bi se povjerljivost trebala spominjati na svakom susretu i kontinuirano aktualizirati kako bi članovi supervizijskih grupa spoznali značenje i važnosti povjerljivosti unutar supervizijskog procesa: „Mislim da bi o povjerljivosti trebalo razgovarati na svakom susretu a ne samo prvom. Mislim da od svih pravila grupe to pravilo supervizor nekako treba učiniti prisutnim na svakom susretu...“ (S1); „... da se povjerljivosti podsjetimo na svakom susretu (op.a. supervizor bi trebao o tome voditi računa).“ (S2); „Ja bi na početku svake supervizije ponovno aktualizirala, i to ne na brzinu nego ono „NAČELO POVJERLJIVOSTI IZUZETNO JE BITNO...“, mislim da je to jedino što supervizor može.“ (S3); „Možda bi trebao podsjećati kontinuirano, na jedan pristojan način grupu tijekom cijele supervizije koliko je povjerljivost važna i zašto.“ (S6); „Supervizor nam treba da nas vodi, da povremeno preispita kako smo, gdje smo, podsjeti na načela.“ (S8).

Uz to, supervizor bi pitanje načela povjerljivosti trebao ponoviti svaki puta kada se unutar grupe javlja strah za dijeljenjem informacije čije dijeljenje potencijalno može rezultirati negativnim posljedicama za osobu koja iznosi tu informaciju unutar supervizije: „Kada se razgovara o nečemu gdje grupa pokazuje da je malo sa zadržkom zbog straha od mogućih posljedica, da se ponovo potegne pitanje povjerenja...“ (S9); „Meni j je nedostajao kontinuitet. Jer kada imate dvanaest susreta zaboravite da trebate biti povjerljivo. Trebao bi me podsjetiti, ili kada primijeti da je neka tema koja je dodatno osjetljiva ponovo naglasiti obavezu povjerljivosti. Nedostajalo mi je to.“ (S10).

### ***2. Supervizorovo promicanje povjerljivosti kroz definiranje posljedica***

Supervizorovu odgovornost u definiranju posljedica kršenja povjerljivosti sudionici smatraju važnom. Navode kako je kršenje povjerljivosti prisutno iz razloga što ne postoje posljedice kojima bi se umanjilo takvo ponašanje: „Ne znam koje su posljedice za neetično iznošenje informacija iz supervizije ali bi voljela znati, voljela bi da mi je supervizor to rekao, mislim da bi nekima to činilo razliku.“ (S1); „...bilo bi bitno definirati i obavijestiti grupu (op. a. supervizor) o formalnim i neformalnim posljedicama kršenja povjerljivosti.“ (S4); „Isto tako

*mislim da bi trebao navesti koje su posljedice neetičnog iznošenja podataka izvan supervizije., (S7).*

Sudionici vjeruju kako je zadaća supervizora i osmišljavanje i provođenje posljedica kršenja povjerljivosti. Također smatraju da je supervizorova obaveza unaprijed definirati posljedice: *„Odgovornost supervizora je govoriti o tome, komentirati, osmišljavati neformalne posljedice za kolege koji se tako ponašaju (op.a.krše povjerljivost).“ (S2); „Za kršenje povjerljivosti supervizor bi svakako trebao imati nekakve kazne...uz podršku, ne samo represiju, nego i podršku.“ (S4); „ Mislim da bi trebao potaknuti grupu da dogovori posljedice za člana grupe ukoliko na bilo koji način dobar ili maliciozan iznese podatke. Jer to se ne smije raditi. I dobra namjera može nekome naštetiti!“ (S7).*

Iz izjava sudionika stječe se dojam kako supervizoru dodjeljuju ulogu policijskog službenika. Nejasna su njihova očekivanja vezana uz definiranje i provođenje posljedica za iznošenje supervizijskog sadržaja te što bi za njih značile formalne i neformalne posljedice. U ovom radu već je bilo riječi o percepciji i razumijevanju etike, a ovdje se imam potrebu osvrnuti na koncept profesionalne etike kako ga tumači Banks (1995.) kada promišlja o ulozi etičkih kodeksa. Ona naime razlučuje tzv. „unutarnju etiku“ kao internalizirani skupa vrijednosti za razliku od etike koja je „izvanjska“ nametnuta, putem zabrana, sankcija i sl. Kodeksi kao etičke „mjere“ sami po sebi nisu dovoljni ukoliko nisu internalizirani od onih koji ih primjenjuju i na koje se primjenjuju. Etičke kodekse i samo poimanje etike ne bi se trebalo poistovjećivati sa propisima koji počivanju na mehanizmu prisile i sankcije već internaliziranih vrijednosti i načela.

Kohlberg (1984.) naglašava kako je ono što određuje moralnu zrelost način na koji osoba rasuđuje o dilemama a ne sadržaj odgovora. U okviru svoje teorije razvoj moralne svijesti, koji se odvija tijekom cijelog života promatra etapno kroz nekoliko razina. Posebno se bavi uvjetima koji omogućuju i pospješuju prijelaz od moralne svijesti ka moralnom ponašanju. Razvoj pokazuje kroz tri razine. Svaka ima dvije etape. U prvoj etapi moral proizlazi iz moći autoriteta. Moralnost određuju samo autoriteti i njihova pravila se moraju poštivati. U drugoj etapi moralnost proizlazi iz vođenja brige o sebi i moralno ponašanje ima smisla ako služi vlastitim interesima. U trećoj etapi biti moralan znači činiti ono zbog čega će te drugi voljeti tj. pravila treba poštivati da bi te cijevali ljudi do kojih ti je stalo. Četvrta etapa moralnosti temelji na strogom pridržavanju zakona te je ispravno ono što je u skladu sa zakonom. Peta je etapa društvenog ugovora, a šesta djeluje po internaliziranim načelima koja su zasnovana na općim etičkim principima.



Međutim, moralni konflikti iz stvarnog života, često pobuđuju moralno rasuđivanje koje je ispod kapaciteta za moralno rasuđivanje neke osobe zato što nose mnogo praktičnih pitanja i miješaju kogniciju i jake osjećaje. (Berk, 2007.). Kada ljudi u svakodnevnom životu prorađuju moralne izazove izražavaju osjećaj iscrpljenosti, zbrkanosti i razapetost iskušenjima. Utjecaj situacijskih činitelja na moralne prosudbe sugerira kako su Kohlbergovi stadiji moralnog rasuđivanja slabo organizirani. Čini se kako se ljudi ne razvijaju urednim, postupnim putem već pokazuju određeni raspon moralnih reakcija koje variraju ovisno o kontekstu. S dobi se taj raspon pomiče naviše jer manje zrelo moralno rasuđivanje zamjenjuju oblici naprednijeg moralnog mišljenja.

### **3. *Odgovornost supervizora na reakciju kod kršenja načela povjerljivosti***

Djelomičan odgovor na prethodno postavljeno pitanje o očekivanjima sudionika vezanim uz definiranje i provođenje posljedica za iznošenje supervizijskog sadržaja možemo dobiti iz daljnjih izjava sudionika koje govore o njihovim očekivanjima kada je reakcija supervizora u slučaju iznošenja sadržaja izvan supervizije u pitanju. Sudionici smatraju kako svako kršenje povjerljivosti, o kojem dobije informaciju, supervizor treba iznijeti na superviziji, informirati članove grupe o tome i u konačnici reagirati konkretnim posljedicama: „*A kada se susreće s kršenjem povjerljivosti to donijeti na grupu, govoriti o tome, komentirati, osmišljavati neformalne posljedice za kolege koji se tako ponašaju.*“ (S2); „*Eventualno ako se to dogodi i supervizor sazna za to (op.a. iznošenje informacija izvan supervizije), nikako to ne bi smjeo zanemariti.*“ (S3); „*Odgovornost supervizora je reagirati ako dobije informaciju o kršenju povjerljivosti od strane supervizanata, s nekom posljedicom a ne samo deklarativno. Pa čak i do izbacivanja člana iz grupe.* „ (S4); „*Kada do njega dođu informacije o kršenju povjerljivosti treba na to upozoriti u najmanju ruku.*“ (S5).

Ukoliko dođe do etičkog prekršaja ili povrede, supervizor treba zajedno sa supervizantima tražiti mogućnost za ispravak neželjenih ishoda (Cicak, 2015.).

Problem razlikovanja supervizije i nadzora, Žic Grgat (2004.) pripisuje djelomično činjenici da postoji više različitih vrsta supervizije, i sukladno tome, više pristupa i modela supervizije, od kojih neki imaju obilježja slična nadzoru. Najčešće do nerazumijevanja dolazi upravo u razlikovanju nadzora i organizacijske supervizije koja je vrlo važna za unapređenje stručnog rada unutar socijalne skrbi.

Supervizija psihosocijalnog rada je proces koji se organizacijski može provoditi kao: supervizija neposrednog rada s klijentima, supervizija supervizije – supervizija supervizora

psihosocijalnog rada. Osnovni cilj joj je profesionalni i osobni rast i razvoj stručnjaka te povećanje njihove kompetentnosti. Javlja se pod nazivom razvojna supervizija (Ajduković 2001.).

Hawkins i Shohet (1989.) razlikuju vrste supervizije prema zadaćama i ulogama supervizora, odnosno prema supervizijskom ugovoru, ta kao vrste supervizije navode mentorsku superviziju, superviziju u edukaciji, nadzornu superviziju i konzultativnu superviziju. Ajduković i Cajvert (2004.) definiraju tri modela supervizije prema cilju koji se želi postići: organizacijsku superviziju ili stručno vođenje, superviziju u edukaciji i razvojno integrativnu superviziju.

ANSE-ov ECVision Pojmovnik i kompetencijski okvir u području supervizije i coachinga<sup>14</sup> prilikom predstavljanja obima pojma supervizije polazi od dva, u svojoj osnovi bitno različita pristupa: superviziji kao upravljačkoj funkciji i superviziji kao profesiji savjetovanja, usmjerenoj na interakciju ljudi, profesionalnih zadataka i organizacija.

Uvažavajući ranije osnovne tradicije podrijetla Puhalić (2019.b) jasno čini razliku između supervizije kao upravljačke funkcije, administrativnog modela supervizije, supervizije kao edukacijskog modela te supervizije kao profesije. U superviziji kao edukacijskoj metodi navodi psihoterapijski model supervizije, metodu superviziju, superviziju studenata na praksi i kliničku superviziju.

Djelatnici koji u CZSS Zagreb uz druge socijalne usluge pružaju i uslugu obiteljske medijacije od 2016. godine obuhvaćeni su supervizijom. Prema Sladović Franz (2020.) supervizija je organizirana kao edukativna supervizija neposrednog rada na medijacijskim slučajevima, a ciljevi su bili pridonijeti integraciji znanja i vještina te razvoju profesionalnog identiteta obiteljskih medijatora.

Ajduković (2020.) opisuje novi oblik supervizije, metodu superviziju, u području zaštite djece u kojoj je pozornost posvećena prvenstveno konkretnom slučaju (pojednog djeteta ugroženog razvoja i sigurnosti i njegove obitelji u riziku) i primjeni suvremenog pristupa u radu. Naglašeno je jačanje znanja i vještina stručnjaka kako bi koristili nove profesionalne spoznaje, metode i tehnike i ukupno povećali svoju profesionalnu kompetentnost u određenom

---

<sup>14</sup> ECVision Pojmovnik i kompetencijski okvir u području supervizije i coachinga: [https://anse.eu/wp-content/uploads/2017/01/ECVision\\_Competence\\_Framework\\_HR\\_03\\_05\\_2015.pdf](https://anse.eu/wp-content/uploads/2017/01/ECVision_Competence_Framework_HR_03_05_2015.pdf)

području stručne prakse. Iako se u metodskoj superviziji radi i na emocionalnom rasterećenju i smanjivanju profesionalnog stresa (osobito zbog intenziteta i težine rada na zahtjevnim slučajevima kakvi su česti u području rada s obiteljima u riziku), emocionalne potrebe stručnjaka su sekundarne. Metodska supervizija tako objedinjuje superviziju slučajeva, razvojno-integrativnu i edukativnu superviziju pa se polazi od strukturiranja rada na konkretnom slučaju, a zatim se prilagođava pristup supervizora fazi profesionalnog razvoja stručnjaka te se dodaje i edukativna komponenta kojom se integriraju ključni aspekti novog ili specifičnog pristupa stručnom radu u odnosu na konkretni slučaj (Ajduković, 2020.). U metodskoj je superviziji ključna usmjerenost na određenu metodu ili pristup radu u nekom specifičnom području te povećanje kompetencija (znanja, vještina i vrednota) stručnjaka koji se njime bave. Navedeno je osobito korisno prilikom uvođenja nekih stručnih inovacija kojima se mijenja dotadašnja profesionalna praksa i uvode nove usluge, kao što je to bio slučaj s obiteljskom medijacijom, (Sladović Franz, 2020.).

Većina sudionika ovog istraživanja bila je uključena u superviziju psihosocijalnog rada koja je prema obilježjima razvojno integrativna supervizija.

Razvojno-integrativna supervizija, koja je dulji niz godina prevladavajuća u Hrvatskoj, nije usmjerena na poučavanje ili provjeravanje znanja i primjene vještina te supervizor ne mora nužno biti ekspert u području u kojem supervizanti donose svoja profesionalna iskustva i pitanja, već treba biti ekspert za vođenje supervizijskog procesa (Ajduković, 2007.). Usmjerena je na proces u kojem se razvija stručnjak kao „instrument“ psihosocijalnog rada, tj. onaj koji teži boljem razumijevanju odnosa među ljudima, uzroka nastanka problema, činitelja koji potiču i otežavaju razvoj i klijenata i stručnjaka. U fokusu je stručnjak koji reflektira o svom profesionalnom iskustvu. Zadaće supervizora su proširenje uvida supervizanata, stvaranje kreativnog prostora, problematiziranje, poticanje, podržavanje, unapređivanje profesionalnosti, razumijevanje odnosa sa klijentom (Žic Grgat, 2004). Supervizor je odgovoran za stvaranje poticajnog okruženja za podršku supervizanata u ostvarivanju njihovih ciljeva (Ajduković, 2018.).

Supervizor prvenstveno pokreće, podržava i usmjerava proces kojim supervizanti stječu znanje putem vlastitog svakodnevnog rada te se razvijaju kao stručnjaci u svojem profesionalnom području, pomaže i vodi supervizante u refleksiji na njihov rad (Alhanen i sur. 2020.). Kako bi podržao proces učenja, supervizor ima za cilj stvoriti dijalošku interakciju čime se omogućuje najbolji način da svi uključeni imaju koristi od različitog iskustva grupe. Uloga supervizora u superviziji psihosocijalnog rada nije nadzornog karaktera. Njegova uloga je čuvanje prostora i

načina komunikacije, on je stručnjak u tehnici i teoriji supervizije te model kako komunicirati u grupi. Uloga supervizora u superviziji psihosocijalnog rada je da bude etički model supervizantima, da oni iz toga uče, što je, kada je o etici riječ, puno važnije nego sankcioniranje (Worthington i sur., 2002., prema Cicak, 2015.). Supervizanti isto tako imaju odgovornost aktivno doprinositi sigurnosti supervizijskog odnosa te vlastitoj dobrobiti. Njihov je zadatak razvijati vlastitu procesnu kompetentnost za učinkovito sudjelovanje u supervizijskom odnosu: osvijestiti osobni sustav etičkih vrijednosti, nastojati umanjiti vlastitu ranjivost, aktivno se suočavati s izazovima u supervizijskom odnosu, pravovremeno reagirati na rizik i oduprijeti se etičkom prekršaju.

#### **4. Odgovornost supervizora u davanju značaja načelu povjerljivosti**

Sudionici prepoznaju supervizorovu odgovornost i u davanju značenja povjerljivosti i oblikovanju konteksta koji će težiti njezinom promicanju: „...*da supervizor iskomunicira ovo što se kaže da je sve povjerljivo i da treba ostati među nama, da motivira članove supervizije da to poštuju.*“ (S5); „*Možda sklopiti neki pismeni ugovor sa svim članovima grupe. Možda taj potpis na neki način osvijesti sve koliko je povjerljivosti važna. Možda dobije ozbiljniju notu ta povjerljivosti.*“ (S6); „...*da nas podsjeti da je to važno...općenito ima odgovornost kada se donose pravila grupe skrenuti grupi pozornost na ono čega se grupa nije sjetila*“ (S8).

Prema viđenju sudionika, supervizor je odgovoran za generiranje i održavanje atmosfere u kojoj se promovira povjerljivost i on je taj koji potiče cijelu grupu na poštivanje povjerljivosti. Također, supervizoru ulogu sudionici vide i u određivanju grupnih pravila ponašanja, kontinuiranom poticanju grupe na pridržavanje istih te skretanju pažnje i isticanju situacija u kojima dolazi do kršenja tih pravila: „*Velika je odgovornost supervizora u tome da povjerljivosti u superviziji da pravo mjesto, težinu i značaj. Da ju otvori kao zasebnu temu i da joj da dovoljno vremena i prostora.*“ (S1); „...*ali svakako bi bilo važno da supervizor otvori temu povjerljivosti kao nečega bez čega se smisao supervizije gubi.*“ (S2); „*Mislim da je odgovornost supervizora da kreira kontekst u kojem će biti prisutan aspekt povjerljivosti i da održava takvu atmosferu.*“ (S4); „*Supervizori bi trebali imati svoje metasupervizore koji bi njih ojačali da malo veću važnost daju povjerljivosti, jer ove moje kao da je bilo sram ili strah da ne uvrijede naš profesionalni ego, pa su se gotovo ispričavali kada su govorili o povjerljivosti.*“ (S7);

Najučinkovitiji način održanja etičnosti odnosa je (prema Cicak, 2015.) sprječavanje narušavanja etičkih vrijednosti. Feltman i Dryden 1995. (prema Ajduković, 2004.) smatraju da

prvenstveno supervizor, zbog svoje pozicije, ima odgovornost biti etički svjestan i osjetljiv na vrijednosnu dimenziju odnosa. Stoga je prvi preduvjet za očuvanje etičnosti nastojanje supervizora da se supervizija odvija u okviru suradnog odnosa u kojem se poštuju ključni etički i profesionalni standardi. Drugi preduvjet je uzorno ponašanje, etička integritetnost i poželjne osobne kvalitete supervizora. Opće je mišljenje da se s etičkim izazovima bolje suočava etički kompetentan supervizor. On poznaje etičke standarde, svjestan je mogućih etičkih dvojbi, poznaje proces etičkog odlučivanja, predan je traganju za etičkim rješenjem te spreman etičke izazove rješavati (Thomas, 2010., prema Cicak 2015.). Etički zreo supervizor je u rješavanju etičkih izazova sposoban prepoznati i otvoreno problematizirati etičku dvojbu i rizik, evaluirati vlastitu poziciju, u slučaju etičkog rizika zatražiti konzultaciju ili pomoć metasupervizora te dodatno dokumentirati slučaj.

U svom nastojanju da očuvaju etičnost supervizijskog odnosa supervizor i supervizanti se susreću s različitim izazovima (prema Cicak, 2015.) Etički izazovi su koncept koji obuhvaća sve ono što u odnosu može ugrožavati kvalitetu supervizijskog odnosa, a povezano je s ponašanjem i položajem supervizora. To mogu biti uvjeti pod kojima je odnos uspostavljen (na primjer: nedobrovoljnost supervizanta), obilježja odnosa (postojanje dvostrukog odnosa), ponašanje supervizora (neželjen način uporabe moći), ne problematizirane etičke dvojbe koje utječu na odnos ili neriješeni etički sukobi, prekršaji i povrede. Za supervizijski odnos najlošije je ako etički izazovi nisu prepoznati niti se rješavaju jer tada obično vode u doživljaj supervizanata o neetičnosti ponašanja supervizora. Pristupi rješavanju etičkih izazova mogu biti raznovrsni i imati različite ishode. No, svima je zajedničko nastojanje prvenstveno supervizora da se u ispravnom odnosu poštuju etička pravila, promovira dostojanstvo i ostvari profesionalna dobrobit supervizanata.

### **5. *Odgovornost supervizora da provjeri znanje o načelu povjerljivosti***

Sudionici smatraju kako supervizor treba preispitati postojeće znanje i razumijevanje značenja povjerljivosti svakog supervizanta i sudionicima supervizije omogućiti i dodatno dati informacije na što se odnosi načelo povjerljivosti i koji oblici kršenja se mogu javiti: „*Možda bi trebao imati pokoju edukacijsku zgradu o tome što smatra neetičnim iznošenjem podataka u superviziji da kolege dobiju bolji uvid u to da se povjerljivosti ne tiče samo korisnika nego i njih.*“(S1); „*i da svakako pokuša (op.a.supervizor)zajedno sa grupom dobiti njihovo zajedničko razumijevanje što povjerljivost jest.*“(S1); „*bilo bi važno da preispita postojeće*

znanje i uvjerenja supervizanata o tome što povjerljivost znači.“ (S2); „Odgovornost supervizora je u tome koliko on podrazumijeva da ljudi znaju načelo povjerljivosti, a koliko bi zapravo trebalo reći. To je njegova odgovornost jer ne mora biti da svi znaju načelo povjerljivosti.“ (S3); „ja bi možda čak iskoristila i cijeli susret i posvetila ga tome da definiramo što znači povjerljivost., a što onda to znači u tim okvirima za nas kao grupu. „(S4); „...nije nas tražio nešto povratno. Ono kao da li razumijete zašto je važno, ili neku malo jasniju, jaču reakciju, nešto povratno, to bi trebao.“ (S5); „Supervisor bi trebao provjeriti kod svih članova grupe da li znaju što je povjerljivost i što za njih znači, što podrazumijevaju pod tim i onda dogovoriti neko zajedničko razumijevanje povjerljivosti.“ (S7).

U supervizijskom je odnosu važno reagirati u ranoj fazi javljanja etičke dvojbe. Kako navode Riess i Fishel, (2000.), sklapanje jasnog supervizijskog dogovora snažan je način sustavnog upravljanja etičkim rizikom. Da bi izbjegao rizik moguće štete supervizor treba slijediti predviđenu stručnu proceduru, stvarati ozračje povjerenja, davati točnu i cjelovitu informaciju, pozivati na informiranu odluku, biti transparentan, otvoreno komunicirati i zajedno sa supervizantima razvijati rješenja za dvojbene situacije. Neke mjere za umanjivanje mogućnosti javljanja etičkog prekršaja koje stoje supervizoru na raspolaganju su otvorena kritička rasprava sa supervizantima te dosljedna primjena standarda informiranog pristanka.

#### **6. Odgovornost supervizora da problematizira i svoju povjerljivost**

Sudionici smatraju kako je važno da i supervizor poštuje povjerljivost i razgovara s grupom o povjerljivosti i vlastitim iskustvima te osvijesti vlastitu odgovornost kada je povjerljivosti u pitanju: „Nikako. (op.a. nisam doživio supervizoru odgovornost) Činilo mi se da je (op. a. obaveza povjerljivosti) usmjerena prema nama, kao da supervizor tj. oba šalju poruku to je vaš dio kolača...ono kao to vam je to i ako želite da funkcionira držite se toga.“ (S2); „Da se i on sam (op.a. supervizor) drži toga. Da nikad ne dovodi u pitanje i ne krši tu povjerljivost. I o tome treba pričati.“ (S4); „možda bi trebao problematizirati svoju povjerljivost. Kod nas svi dolazimo iz CZSS Zagreb, taj supervizor isto poznaje ljude, sa nekima je bolji a sa nekima malo manje...uvijek se malo pitate....to bi mi bilo drago da problematizira, da malo pojača svoju obavezu povjerljivosti. (S10). Ovdje sudionici u stvari govore o važnoj ulozi supervizora o kojoj je već ranije bilo riječi, a to je da bude etički model supervizantima, te da im na taj način osiguran mogućnost učenja i internaliziranja etičkih vrijednosti.

U svom radu Farley 1994. (prema Urbanc, 2001.) govori o etici pravde i etici brige. Etika pravde poziva se na načela, hijerarhiju i moć. Potiče separaciju privatnog i profesionalnog i usmjerena

je na ugovor, hijerarhijske odnose, dužnosti i čuvanje osobne slobode. Etika brige, ona kojoj težimo u superviziji, poziva se na povezanost i bliskost. Potiče razvoj i njegovanje odnosa i usmjerena je na suradnju, međusobnu brigu, pažnju i njegu odnosa među ljudima. Kroz svoje izjave sudionici ukazuju na način na koji oni promišljaju o etici, čini se onoj koja je bliža etici pravde. Kao jedan od važnih resursa za približavanje supervizanata etici brige upravo je supervizijski odnos.

Kao integralni dio supervizijskog procesa supervizijski odnos uvijek zadržava svoju vrijednosnu dimenziju. Supervizijski odnos je istovremeno human i profesionalan, osoban i funkcionalan te utemeljen na odgovornosti. On je sam po sebi vrijedan resurs supervizijskog procesa pa predstavlja ključni razlog za etičko razmatranje supervizije (Cicak, 2015.). Bliskost je, kao element podrške, poželjna ljudska interakcija koja proizlazi iz osobne uključenosti supervizora te predanosti, (Erzar Metelko, 1999.; Urbanc i Kletečki Radović, 2007., prema Cicak 2015.). Ona znači dolaziti u susret, stvarati kontakt, započeti i održati dijalog te biti povezan s drugim osobama u uspostavljenoj socijalnoj intimnosti, (Sheldon i sur., 2001., prema Cicak 2015.). Bliskost uključuje naklonost, otvorenost, iskrenost i autentičnost supervizora, a izražava se kroz emocionalni stil (niti odveć hladan niti odveć sentimentalno osjećajni odnos), prihvaćanje, povjerenje, razumijevanje te pozitivan, jasan i topao odnos sa supervizantima (Cajvert, 2004.; Janković, 2004.). Predstavlja preduvjet otkrivanja i dijeljenja u odnosu, otvorenosti i slobodne komunikacije te pružanja podrške (Hanekamp, 1994., prema Žorga, 2000.; Arambašić, 2004.). Stoga je poželjan supervizor bliska osoba koja u ozračju razumijevanja i podrške olakšava proces učenja i razvoja supervizanata, (Resnik, 1994., prema Berman i Berger, 200.; Brooke, 2005.; Vanlaere i Gastmans, 2007., prema Cicak 2015.).

Izjave sudionika, posebno posljednju, važno je radi boljeg razumijevanja, kontekstualizirati. CZSS Zagreb je mala profesionalna sredina koja je do unazad godine dana brojila oko 400 zaposlenika uključujući i rukovodno osoblje. Povećanje broja zaposlenika na nešto više od 500 dogodila se nakon što sam provela ovo istraživanje. Supervizori koji provode superviziju psihosocijalnog rada dolaze iz te iste radne sredine, a neki se trenutno nalaze i na rukovodećim funkcijama. Namjera poslodavca da financira edukaciju svojih djelatnika koji bi kasnije provodili superviziju tako ima dvije strane medalje. Osigurani su educirani kadrovi koji imaju profesionalne kompetencije, no, u odnosu na veličinu radne okoline supervizori se doista nalaze u sukobu uloga. Obzirom da edukaciju financira resorno Ministarstvo, problem bi se djelomično mogao umanjiti raspoređivanjem supervizora izvan njihove primarne radne okoline kada je supervizija u pitanju. Na primjer da supervizori zaposleni u CZSS Zagreb provode

superviziju sa djelatnicima drugih Centara za socijalnu skrb u drugim gradovima, a ne u Zagrebu. Idealno bi naravno bilo formiranje posebne službe koja bi se bavila supervizijom psihosocijalnog rada.

**Kategoriju ODGOVORNOST RAVNATELJA CENTRA I RUKOVODNIH OSOBA U PROMICANJU NAČELA POVJERLJIVOSTI** opisuju pojmovi:

*1. Odgovornost ravnatelja i rukovodnih osoba u formiranju supervizijske grupe*

Osim uloge supervizora u promicanju načela povjerljivosti, sudionici naglašavaju ulogu ravnatelja centra i rukovodnih osoba. Primarna odgovornost tih osoba, kako je oni vide je u formiranju supervizijskih grupa. Sudionici navode kako je nekim djelatnicima potrebno uskratiti superviziju te prilikom formiranja grupe uzimati u obzir ličnost/osobnost osobe: „*Prvo što mi pada na pamet je da bi trebao biti spreman nekim djelatnicima uskratiti superviziju. (op.a. ravnatelj), a mislim da bi prilikom zapošljavanja trebali testirati i osobnost tj. ličnost budućeg zaposlenika i tome ozbiljnije pristupiti.*“ (S1).

Kako bi pronašli kandidate koji će u potpunosti odgovarati njihovim potrebama i predstavljati pravi ‘fit’ za kompaniju, poslodavci sve češće pored uobičajenih metoda procjenjivanja potencijalnih zaposlenika, poput ocjene kvalitete životopisa i napisanih molbi, u selekcijskom procesu koriste nove alate, a među njima i testove osobnosti.

Testovi osobnosti prema Cooper i sur. (2007.). sastavljeni su od niza pitanja ili tvrdnji koji obuhvaćaju misli, osjećaje i ponašanja. Mogu biti izvor važnih informacija o kandidatima za posao, ali osoba koja ih koristi treba imati znanje o radnom mjestu za koje traži zaposlenika. Bez jasne ideje kakvi su zahtjevi radnog mjesta te kakve osobine ličnosti kandidat mora imati kako bi mogao udovoljiti zahtjevima, korištenje testova ličnosti u selekcijske svrhe gubi svoj smisao. Dakle, nekritička upotreba testova ličnosti uz premisu da će se tako otkriti neki značajan podatak o potencijalnom zaposleniku, ne doprinosi izboru najbolje osobe za posao. Naime, testovi osobnosti prema Cook i Cripps (2009.), otkrivaju crte ličnosti, a ne etičnost potencijalnih zaposlenika, o čemu u stvari govorimo kada je neetično iznošenje podataka izvan supervizije u pitanju. Smisao supervizije nije baviti se time kakva obilježja treba imati potencijalni supervizant niti time treba li nekome uskratiti superviziju ili ne. Grupna supervizija nije jedini oblik supervizije. Supervizija se može provoditi individualno i grupno (Ajduković, 1997.) Uskraćivanje supervizije „nekim djelatnicima“, odriče sam smisao supervizije te bih radije ponudila promišljanje o odabiru najprikladnijeg vida supervizije za svakog stručnjaka. Važno je da potencijalnim supervizantima bude predstavljen koncept i model supervizije koja se nudi



te da oni daju informirani pristanak i da imaju mogućnost izbora, što u ovom trenutku nije slučaj u CZSS Zagreb, te se zaposlenici mogu uključiti jedino u grupnu superviziju. Sudionici smatraju kako je potrebno da supervizijska grupa ne bude sastavljena iz više djelatnika iz iste podružnice i kako trebaju biti podrška i pomoć supervizoru u formiranju grupe sukladno saznanjima o djelatnicima: „Trebao bi možda supervizorima osigurati pomoć u formiranju grupa sukladno o saznanjima djelatnicima iz koje podružnice i odjela dolaze i to...“ (S1); „*Za početak ja mislim da ne bi smjelo više supervizanata doći iz iste podružnice... i o tome bi predstojnik trebao voditi računa.*“ (S2); „*Da ne bude više ljudi iz istog ureda ili bar odjela, to bi mogao predstojnik paziti...*“ (S4); „*Možda dati pomoć supervizoru u formiranju grupe, kao neku stručnu službu, da ne bude više osoba iz istog ureda.*“ (S7); „*Ravnatelj bi još mogao osigurati da supervizori ne budu iz CZSS.*“ (S8); „*Možda supervizori ne bi smjeli biti iz CZSS Zagreb. Jer se puno ljudi osjeća nesigurno.????*“ (S9); „*Općenito propisati (op. a. ravnatelj) kako se formiraju grupe i angažiraju supervizori.*“ (S10).

Nejasno je da li sudionici kada govore o načinu formiranja grupe imaju neposredna iskustva kada su grupe bile tako formiranje, iz istih odjela, različitih izvora moći i sl. ili promišljaju preventivno? U svakom slučaju, supervizijska grupa (ona o kojoj govorimo kada je u pitanju supervizija psihosocijalnog rada) grupa je eksperata tj. stručnjaka, koja se ne zasnivana na strogoj hijerarhijskoj podijeli na podređene i nadređene već na konceptu profesionalne podrške za kontinuirano učenje i razvoj (Cajvert, 2001.). U okviru supervizijskog ugovora o djelu definiraju se osnovna obilježja grupe kao što su: broj i struktura članova, prostor i vrijeme, učestalost održavanja susreta te zatvorenost grupe. Iz mogeg neposrednog iskustva, unazad tri godine, supervizori koji provode superviziju u CZSS Zagreb od strane ravnateljice imaju potpunu autonomiju kada je formiranje supervizijske grupe u pitanju. S druge strane, radi unificiranosti supervizije psihosocijalnog rada u CZSS Zagreb supervizori su postigli zajednički dogovor da se prilikom formiranja grupe vodi računa prvo o načelu dobrovoljenosti, određenim kriterijima formiranja grupe, maksimalnom broju članova grupe, broju susreta i trajanju susreta.

Već od faze planiranja i započinjanja rada grupe prema Ajduković (1997.) treba pažljivo odabrati članove da bi imali dovoljno slično područje rada, razinu znanja i teorijski pristup koji će omogućiti da uče jedni od drugih i nadopunjavaju se, ali da su dovoljno različiti da se ne bi razvilo „unaprijed dogovoreno suglasje“.

Osim načela dobrovoljenosti supervizori koji provode superviziju u CZSS Zagreb prilikom formiranja grupe vode računa o heterogenosti članova grupe kada su njihova osobna obilježja

u pitanju (spol, dob, osobni interesi) i u pogledu profesionalnih određenja (radno iskustvo, specijalizacija u radu, edukacije, iskustva sa supervizijom i sl.). Posebno vode računa da supervizanti dolaze iz različitih podružnica, a ukoliko to nije moguće onda barem različitih odjela. Grupe su homogene prema organizacijskoj hijerarhiji te supervizori posebno vode računa da rukovodstveno osoblje, do razine voditelja timova, ne bude u istoj grupi sa djelatnicima. Radi se o osnovnim kriterijima o kojima je potrebno voditi računa kada je formiranje supervizijske grupe u pitanju (Ajduković, 1997.; Vec i Puhalić, 2019.).

Pošto i supervizori i supervizanti u slučaju CZSS Zagreb dolaze iz iste ustanove, supervizori prilikom formiranja grupa dodatno vode računa o tome da članovi grupe ne dolaze iz njihove radne jedinice (podružnice).

Uz ove odgovornosti, sudionici odgovornošću ravnatelja smatraju i izbor supervizora kao način na koji se može doprinijeti promicanju povjerljivosti. Prepoznaju potrebu da supervizori ne budu iz CZSS to jest iz iste ustanove kao i djelatnici/supervizanti koji se uključuju u superviziju: „Ravnatelj bi još mogao osigurati da supervizori ne budu iz CZSS.“ (S8); „Možda supervizori ne bi smjeli biti iz CZSS Zagreb. Jer se puno ljudi osjeća nesigurno.????,“ (S9); „Općenito propisati (op. a. ravnatelj) kako se formiraju grupe i angažiraju supervizori. Možda ne bi trebali biti iz CZSS (op.a. supervizori).“ (S10).

Sagledavajući izjave sudionika već je ranije bilo govora o potrebi da supervizori jasnije problematiziraju svoju povjerljivosti. Naime u ovom trenutku supervizori koji provode superviziju psihosocijalnog rada doista dolaze iz iste ustanove kao i supervizanti, CZSS Zagreb. Neki su sami financirali svoju edukaciju iz supervizije i nemaju obavezu provoditi superviziju u okviru CZSS Zagreb no drugima je edukaciju iz stručnog magisterija supervizije psihosocijalnog rada financirao poslodavac, resorno Ministarstvo, te se nalaze u ugovornoj obavezi stečene profesionalne kompetencije staviti na raspolaganje poslodavcu.

Ravnatelj bi eventualno u financijskom planu i programu mogao predvidjeti dodatna sredstva za vanjske supervizore no upitno je da li bi to bilo prihvaćeno od strane resornog Ministarstva koje ciljano financira edukaciju svojih stručnjaka za provedbu supervizije psihosocijalnog rada.

Dio rješenja, o kojem je već bilo riječi u ovom poglavlju (str.55.), s obzirom da edukaciju financira resorno Ministarstvo, mogao bi biti raspoređivanje supervizora izvan njihove primarne radne okoline kada je supervizija u pitanju. Na primjer da supervizori zaposleni u CZSS Zagreb provode superviziju sa djelatnicima drugih Centara za socijalnu skrb u drugim

gradovima. To bi naravno zahtijevalo dodatno predviđanje financijskih sredstava za putne troškove i eventualne dnevnice.

## **2. Odgovornost Ravnatelja i rukovodnih osoba u načinu organizacije supervizije**

Izuzev uloge u formiranju supervizijskih grupa, sudionici ravnatelja i rukovodne osobe smatraju odgovornima za način organizacije supervizije kao što je primjerice dulje trajanje supervizije kako bi se osigurala kvalitetna i povjerljiva grupna dinamika: „ *Mislim da bi ravnatelj trebao omogućiti dulje trajanje određene grupe u superviziji, a ne samo godinu dana. Po meni jednom kada se formira grupa i članovi se povežu i dinamika povjerljivosti bude postignuta onda bi možda bilo dobro da ta grupa traje kao što u udrugama grupna supervizija traje godinama, bude i završen ciklus, pa grupa „odmara“ a kada se pojavi potreba ista se grupa ponovo formira i nastavlja rad.*“ (S2).

Možda bi doista trajanje grupne supervizije godinama, kako navodi ovaj sudionik, doprinijelo očuvanju povjerljivosti. Međutim, postoji razlog zašto svaka grupa ima svoje trajanje. Prema Ajduković (2004.) u supervizijskim grupama koje bi trebale imati trajni karakter odnosno odvijati se kontinuirano, postoji opravdana opasnost da odumru, a da ne završe. Rizik je da u tom slučaju ostane mnogo nedovršenih odnosa i pitanja te neprimjerenih objašnjenja što je zapravo dovelo do kraja grupe.

Trajanje i učestalost su važna obilježja supervizijske grupe, koja utiču na grupnu strukturu i dinamiku. Riječ je o pravilima koja se definiraju na samom početku, u okviru supervizijskog ugovora. Uobičajeno je (prema Cajvert, 2004.) da sveukupan supervizijski angažman obuhvaća od pola godine do godinu dana, tj. između 15 - 16 do 20 -25 susreta. Time se omogućava da supervizijska grupa i supervizijski proces prođu kroz sve faze razvoja te da se realiziraju značajni i održivi supervizijski ciljevi. Supervizijski susreti se u pravilu odvijaju svakih 15 dana, ili jednom mjesečno, u trajanju od nekoliko sati. Što je veći broj članova grupe, potrebno je više vremena da se u okviru jednog supervizijskog susreta svi članovi aktivno uključe u rad, Vec i Puhalić (2019.).

Također sudionici drže da bi od strane ravnatelja trebalo biti jasno propisani uvjeti održavanja supervizije što bi se jednako trebalo primijeniti na sve djelatnike u svim podružnicama CZSS Zagreb: „*Ako je dogovoreno da taj dana nakon supervizije ne dolazimo na posao, onda da to vrijedi za sve podružnice, mene moj (op.a. predstojnik) redovno taj dan već na pola supervizije*

zove da „samo nešto dođem obaviti“ (op.a. pokazuje rukama navodnike). (S4); „...da donese odluku da kada je supervizija on line da ljudi to rade od kuće a ne da od predstojnika do predstojnika namoljavaš da bude od kuće jer u uredu nemaš uvjeta a on se ponaša kao da ti radi uslugu ako te uopće i pusti.“ (S6).

Potrebno je unutar radnog vremena osigurati posebno vrijeme za superviziju (kako stručnjacima tako i supervizorima) jer se ne radi o dodatnom ili odvojenom poslu/zadatku niti o slobodnom vremenu stručnjaka, Sladović Franz (2020.).

Sagledano iz ove perspektive, a obzirom na veličinu i mjesnu raspršenost Centra za socijalnu skrb Zagreb postoji povećana potreba za jasno donesenim aktima od strane ravnatelja po pitanju načina rada i postupanja u svemu (ukoliko već nije obuhvaćeno zakonskima i podzakonskim aktima), pa tako i kada je način provođenja supervizije u pitanju.

Način izražavanja sudionika ovog istraživanja: „ako me uopće pusti“, „trebati“, „morati“ i dr. dočaravaju hijerarhijsku organizacijsku strukturu unutar koje sudionici profesionalno djeluju i neizvjesnosti sa kojom se neki supervizanti moraju nositi.

### **3. Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema superviziji**

Sudionici navode kako je odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema superviziji jako bitan da bi se načelo povjerljivosti poštivalo. Smatraju da je važno da ravnatelj i rukovodne osobe prepoznaju važnost supervizije, smisao i potrebu za kvalitetnim i etičnim provođenjem supervizije: „...da ravnatelj prepozna višu korist za svoje zaposlenike, od supervizije koja se provodi kako treba.“ (S1); „Mislim da bi ravnatelj prvo trebao uložiti vremena i truda da zna i razumije što je supervizija i koji je njezin smisao. Kako bi znao da supervizija mora biti sigurno mjesto gdje će ljudi moći reći nešto što im nije dobro.“ (S4); „Podržati ravnatelja (op. a. predstojnici) u tome da superviziju uvede kao standard u sustav CZSS.“ (S8a); „Da je supervizija dio kulture održavanja mentalnog zdravlja djelatnika. (op.a. odnos ravnatelja prema superviziji)“ (S8b) „Ravnatelji i predstojnici po meni prvo bi trebali imati pozitivan stav prema superviziji.“ (S9).

### **4. Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema načelu povjerljivosti**

Većina sudionika odnos ravnatelja i rukovodećeg osoblja prema povjerljivosti smatra važnima za promicanje tog načela u superviziji: „Bilo bi dobro da je otvoren prema očuvanju načela povjerljivosti i da je tu „nepodmitljiv“ u smislu toga da i njega zanima što je tko rekao i volio

*bi doći do tih informacija i možda bi mu i koristile ali prepoznaje važnost da se supervizija provodi kako treba, bez kršenja povjerljivosti. (S1); „Ne znam za druge predstojnike, ali moj bi trebao naučiti da ako je rukovoditelj onda kavu treba piti sam a ne sa klanovima čije članove potiče na iznošenje svih mogućih vrsta informacija kako bi poboljšali svoj položaj i kompromitirali položaj drugog klana., (S10).*

Smatraju da ravnatelj i rukovodeće osoblje mogu biti model etičkog ponašanja kada je povjerljivosti u pitanju „*Da svojim ponašanjem ne potiče iznošenje informacija. Da ne traži (op.a. od supervizora) od njega informacije kao da je unutarnji „informer.“ (S2); „Ravnatelji i njegovi predstojnici imaju veliku moć generirati radnu atmosferu u kojoj neetično iznošenje informacija nije prihvatljivo. Deklarativno ali i vlastitim ponašanjem.... uvijek i kroz pozitivno naglasiti evo u superviziji ste, jako mi je drago da se načelo povjerljivosti poštuje. Vrlo ste profesionalno pristupili tome.“ (S3b).*

Neki sudionici očekuju i korektivnu reakciju ravnatelja i rukovodećeg osoblja:

*„...ako se ravnatelj susretne sa pokušajima davanja informacija iz supervizije njemu, da on to sam prekine, da kaže gle to je kršenje povjerljivosti ili ne zanima me...“ (S3a); „Jesam li rekla da ne smije pitati tko je što rekao? Ako nešto i čuje da to ne koristi protiv nekoga. Idealno bi bilo i da kada nešto čuje djeluje korektivno...da reagira na način da upozori da se krši povjerljivost i da to nije o.k. „ (S4).*

*„Ravnatelj treba imati nultu toleranciju na trač i iznošenje informacija o kolegama ili kolegicama koje nisu prisutne. To treba početi od nje a onda još posebno naglasiti da kada je supervizija u pitanju i iznošenje podataka izvan supervizije, da je to još jedna dodatna otegotna okolnost. „ (S7).*

### **5. Izostanak mogućnosti djelovanja Ravnatelja i rukovodnih osoba**

Dio sudionika ne prepoznaje odgovornost ravnatelja i rukovodećeg osoblja kada je u pitanju zaštita i promicanje povjerljivosti. Ne vide na koji način bi ravnatelj i rukovodeće osoblje mogli doprinijeti smanjenju neetičnog iznošenja informacija zastupajući uvjerenja kako je „do ljudske naravi“ te je uloga ravnatelja zapravo vrlo mala i slaba: „*Ali ne vidim ja tu puno mogućnosti ovdje (op. a. za ravnatelja) meni se čini da je do ljudske naravi.“ (S2); „Jednostavno nema po meni mogućnosti. Uvijek će biti netko kome izleti, to je ljudska priroda i ne možete postaviti apsolutna pravila za svakoga, ....ne vidim tu neku ulogu ravnatelja. (S5); Teško da bi ravnatelj išta drugo mogao. Teško da bi mogao utjecati sankcijama, opomenama.*

*Teško. Ne vidim ulogu ravnatelja tu.“ (S6); „Ništa teško da imaju ikakvog utjecaja“ (op. a. što mislite da predstojnik može učiniti za promicanje načela povjerljivosti u superviziji). (S7).*

Jedna od emocija koje prema International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies<sup>15</sup> prate profesionalni stres i sagorijevanje je osjećaj nemoći i beznađa. Na to su me podsjetili ovi odgovori sudionika istraživanja.

Neki pomagači nakon određenog vremena postaju depresivni, gube motivaciju za poslom, osjećaju se praznima i obeshrabenima (Ajduković, 1996.). Družić Ljubotina (2014.) i Maslach i Leiter (2016.) govore o emocionalnoj iscrpljenosti koja se odnosi na osjećaj osiromašenja emocija što rezultira gubitkom energije i slabošću. Ajduković (1996.) pridodaje osjećaj besmislenosti, bespomoćnosti i umora, te sve manje zadovoljstva u poslu kao i u privatnom životu. Osjećaji cinizma često se opisuju kao depersonalizacija jer podrazumijevaju emocionalnu distanciranost stručnjaka u radu uz prisustvo negativnog ili neprimjerenog stava prema korisnicima. Ovo stanje prate i osjećaji razdražljivosti te gubitka idealizma u profesionalnom radu (Maslach i Leiter, 2016.).

Naposljetku, dimenzija neučinkovitosti ili osjećaj smanjenog osobnog postignuća opisuje se kao smanjenje osjećaja profesionalne kompetentnosti i postignuća na radu. Osjećaj neostvarenosti profesionalne uloge, manjak uspješnosti u odnosu na uloženi trud, bespomoćnost i nemogućnost sagledavanja problema iz drugih kutova, ciničan i negativan stav prema samome sebi i drugima, poslu i svijetu općenito, obilježja su sagorjelog pomagača.

## **6. Ravnatelj i rukovodno osoblje kao model poštivanja povjerljivosti**

Sudionici kada razmišljaju o promicanju povjerljivosti govore i o radnom ozračju. Vjeruju kako ravnatelj i rukovodne osobe svojim ponašanjem i poštovanjem povjerljivosti imaju veliku moć doprinijeti radnom ozračju u kojem bi se povjerljivost njegovala. Oni kao važne osobe imaju mogućnost oblikovanja konteksta u kojem će neetičko iznošenje informacija biti negativno i neprihvatljivo. Sudionici smatraju kako model ponašanja ravnatelja i rukovodnog osoblja u odnosu na poštivanje povjerljivosti, može doprinijeti smanjenju neetičkog dijeljenja informacija: „Za početak treba dati potpunu autonomiju supervizoru, a ne tražiti informacije

---

1. <sup>15</sup> International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009): Managing stress in the field. Geneva, IFRC. Preuzeto s: <https://www.ywammemberscare.net/uploads/1/3/0/9/130964492/managing-stress-in-the-fields-redcross.pdf>.

od njega.“(S2); „, „Ne smije vršiti pritisak na supervizora ili supervizanta da oda informacije. Ako nešto čuje da to ne koristi protiv nekog.“ (S4); „Da se prema superviziji odnosi kao dijelu kulture održavanja mentalnog zdravlja djelatnika“ (S8); „Ravnatelj može nametnuti modus operandi, način na koji će se ponašati jer je to pravilo kuće imaš li ti ili nemaš pozitivan stav, moraš se po njemu ponašati.“ (S9); „Nedostaje to nekakvo ozračje u kojem se neetično iznošenje podataka smatra apsolutno neprihvatljivim. To nedostaje i tu bi ravnatelj trebao nešto učiniti....da oni koji iznose neetično podatke postanu manjina a ne većina.“ (S10).

Vežano uz izjavu sudionika da ravnatelj ne smije vršiti pritisak i tražiti od supervizora ili supervizanta da odaju informacije o sadržaju supervizije, imam potrebu naglasiti da je i odgovornost supervizora da se ne da uvući u razgovor o tome ili da se obrati etičkom povjerenstvu. Također i supervizanti nose dio odgovornost na isti način kao i supervizor o čemu je bilo više govora u poglavlju: Primjena načela povjerljivosti u praksi – neetično iznošenje supervizijskog sadržaja, str. 31-32.

### **7. *Odgovornost Ravnatelja i rukovodnog osoblja da proslijedi informaciju supervizoru***

Ravnatelj i rukovodne osobe prema sudionicima, odgovorne su i za razmjenu informacija sa supervizorom u situacijama kada sami primijete kršenje povjerljivosti: „Svakako bi trebao dati informaciju supervizoru o tome da netko „pušta“ informacije, ako to sazna“. (S1); „Razmišljam da je odgovornost ravnatelja i predstojnika i dati informaciju supervizoru ako netko od članova grupe, njegovih zaposlenika neetično iznosi podatke iz supervizije. „(S3); „Pa da reagira na način da upozori djelatnike (op. a. na neetično iznošenje podatka) Mislim da bi to bila odgovornost rukovoditelja. Možda čak i da prenese tu informaciju supervizoru.“ (S4).

## **Kategoriju ODGOVORNOST SUPERVIZANTA U PROMICANJU NAČELA POVJERLJIVOSTI opisuju pojmovi:**

### **1. *Problematiziranje i produblivanje teme povjerljivosti od strane supervizanta***

Odgovornost u promicanju načela povjerljivosti sudionici pripisuju i supervizantima. Navode kako je bitno problematizirati i produblivati temu povjerljivosti kroz izražavanje vlastitih strahova i ugroženosti te iskustava s neetičnim dijeljenjem informacija: „Oni (supervizanti) uvijek mogu aktualizirati taj problem. Da se tako otvori supervizantima prostor u superviziji, da sami iskazuju da se osjećaju ugroženo, kompromitirano.“(S3); „Mislim da bi trebali otvoreno iskazivati koliko se osjećaju sigurno/nestigurno u grupi, biti hrabriji...“ (S4); „Mislim

da bi trebali iskazivati svoja iskustva sa izlaganjem povjerljivih informacija sa supervizije sa kojima su se susreli.“ (S7).

## **2. Odnos supervizanata prema načelu povjerljivosti**

Sudionici vjeruju kako je važan i odnos supervizanata prema povjerljivosti. Smatraju kako svaki supervizant treba shvatiti svoju obvezu i odgovornost u promicanju načela povjerljivosti i u situacijama gdje se nađe u etičkoj dilemi potaknuti raspravu o povjerljivosti, također svojim primjerom i ponašanjem poticati na etičku brigu jednih prema drugima: „...suprevizanti (op.a. bi trebali) prvo u svojoj grupi dogovoriti posljedice za takvo ponašanje a onda u svojoj radnoj okolini kritički se odnositi prema svakom obliku neetičnog iznošenja podataka. Pokazati primjerom.“(S7); „Kada prepoznaš da netko od kolege koristi i više no što je potrebno da bi dao neki primjer, o tome što je naučio (svoj case study) diskretno ga upozoriti gle previše daješ informacija.“ (S8); „...oni (supervizanti) trebaju odgovorno shvatiti svoju obvezu da budu povjerljivi. I da pokaže kada je zabrinut zbog mogućih posljedica i na taj način ponovo na neki način potakne raspravu o povjerljivosti...“ (S9); „Prestati blebetati, (suprevizanti) oni svi odklimaju glavom kao da se povjerljivost podrazumijeva a pola ih jedva čeka doći natrag na posao i prenijeti tko je što rekao.“(S10).

Kategoriju **PROMICANJE I POTICANJE NAČELA POVJERLJIVOSTI OD STRANE OSTALIH OSOBA** opisuje pojam:

### **1. Značaj bazičnog obrazovanja i ministarstva kroz aktualizaciju teme**

Izuzev djelatnika CSSZ u promicanju načela povjerljivosti, sudionici prepoznaju važnost bazičnog obrazovanja i ministarstva. Nemaju jasnu viziju operacionalizacije, kako i tko bi što proveo kada je produbljivanje teme povjerljivosti u pitanju, ali predlažu dodatnu edukaciju djelatnika i studenata te proučavanje povjerljivosti kao zasebne teme kako na kolegijima tijekom dodiplomskog studija tako i u planiranju stručnih usavršavanja pri nadležnom ministarstvu: „Mislim da bi ministarstvo i studij trebali otvoriti ovu temu kao zasebnu cjelinu.“ (S1); „Fakultet bi načelo povjerljivosti u superviziji trebao imati kao zasebnu temu možda na tom studiju...“ (S2); „Naše ministarstvo. Oni imaju razne edukacije koje organiziraju pa možda da se aktualizira načelo povjerljivosti.“(S3); „Na fakultetu u kolegijima, ako ima supervizija, u tom dijelu mlade studente više napuniti informacijama. Da to bude dio kolegija, predmeta.“ (S6); „Operativna razina, upravljačka razina, oni koji se bave promicanjem supervizije kao djelatnosti, svi bi trebali prepoznati i imati svoj prostor. Ministarstvo, centar. Fakultet supervizori. Ali ne znam kako.“ (S8); „Fakultet bi trebao promovirati načelo povjerljivosti,



*Ministarstvo bi po hijerarhiji isto kao što sam govorila o ravnatelju to isto trebalo napraviti.“ (S9); „Mislim da fakultet treba raditi na tome da kod njih ne dolaze studenti kao negativna selekcija.“ (S10).*

Važno je osvrnuti se na činjenicu da ne dolaze svi supervizanti s istog fakulteta, te da u sustavu socijalne skrbi rade uz socijalne radnike i psiholozi, socijalni pedagozi, edukacijski rehabilitatori, sociolozi, pravnici i druge struke. Ukoliko se dodjeljuje odgovornost fakultetu i predlaže njegova uloga u promicanju povjerljivosti bilo bi važno cjelokupnu raspravu podići na razinu šire akademske zajednice.

## **8. ZAKLJUČAK**

Svrha rada bila je istražiti što za sudionike uopće znači načelo povjerljivosti i kakva su njihova iskustva primjene tog načela te što je to što utječe na kršenje povjerljivosti, a što pospješuje povjerljivo i etično ponašanje u superviziji iz perspektive supervizanata CZSS Zagreb. Praktična svrha ovog rada bila je u produbljivanju razumijevanja primjene načela povjerljivosti, istraživanja okolnosti kršenja povjerljivosti neetičnim, iznošenja podataka izvan supervizije i svega što može utjecati na kršenje povjerljivosti, iznalaženje i prepoznavanje dodatne mogućnosti promicanja načela povjerljivosti u superviziji te doprinošenje građenju etičke otpornosti, razvoju i jačanju etičkog identiteta svih sudionika supervizije. Očekivani doprinos ovog istraživanja bio je i mogućnost primjene rezultata kao temelja planiranja nekih budućih edukacija na temu primjene načela povjerljivosti te općenito, povećanje svjesnosti o važnosti etike u superviziji.

Istražujući perspektivu supervizanta koji su zaposleni u CZSS Zagreb, kada je kršenje načela povjerljivosti u superviziji u pitanju, željeli smo dobiti bolje razumijevanje toga kako supervizanti konceptualiziraju načelo povjerljivosti te koja su njihova iskustva s primjenom načela povjerljivosti u praksi. Također, željeli smo dobiti bolje razumijevanje onoga što utječe na kršenje povjerljivosti u superviziji te činiteljima i okolnostima koji pospješuju povjerljivo i etično ponašanje u superviziji. Cilj nam je bio i sagledati mogućnosti promicanja primjene načela povjerljivosti u superviziji radi dobivanja cjelovitije slike mogućnosti promicanja ovog načela.

Svojim promišljanjima sudionici su u konceptualizaciji načela povjerljivosti obuhvatili sve aspekte povjerljivosti kako ih definira Etički kodeks supervizora RH<sup>16</sup> u svojim temeljnim odredbama, kao i brojni autori koji se bave pitanjem etike u superviziji.

Kada govore o primjeni načela povjerljivosti u praksi sudionici javljaju izostanak jasnog dogovora grupe o samoj povjerljivosti u superviziji prilikom ugovaranja pravila grupe. Uz izostanak jasnog dogovora iz njihovog iskustva supervizori često podrazumijevanju znanje i razumijevanje supervizanata, unaprijed kreću od pretpostavke da su svi članovi grupe educirani o načelu i važnosti primjene povjerljivosti. Sudionici ukazuju i na različita iskustva kada je naglašavanje važnosti i pridavanje značaja povjerljivosti u pitanju od jasnog naglašavanja i davanja važnosti povjerljivosti od strane supervizora kroz postavljanja pravila i stavljanja posebnog naglaska na povjerljivost do supervizorovog izostanka pridavanja dovoljne pažnje i značaja povjerljivosti.

Prema izjavama sudionika svi izuzev jednog su se susreli sa neetičnim iznošenjem informacija sa supervizije. Uglavnom se radilo o neetičnom korištenju sadržaja iz supervizije u kontekstu iznošenja osobnih dojmova i procjenama kolega te kritikama tuđeg rada. Uz to sudionici navode i korištenje informacija, dobivenih tijekom supervizije, u razgovoru s drugim kolegama Centra s ciljem degradiranja i omalovažavanja osoba čije se informacije iznose. Iznošenje informacija sa supervizije, kada su korisnici u pitanju prisutno je kada su poznate osobe u pitanju.

Kao posljedice neetičnog iznošenja podataka sa supervizije, sudionici navode strah od potencijalnog gubitka posla ili izostanka sklapanja ugovora o radu na neodređeno vrijeme.

Kao razlog neetičnog iznošenja sadržaja sa supervizije sudionici vide izostanak jasno definirane granice etičnog i neetičnog iznošenja informacija, odnosno koji sadržaj se može, a koji sadržaj se ne može dijeliti. Ovdje postoji prostor za supervizore da prilikom nekoliko prvih susreta članovima grupe u pismenom obliku daju informacije o načelu povjerljivosti i otvore prostor za razumijevanje istog, postizanje konsenzusa grupe o zajedničkom razumijevanju i načinu primjene povjerljivosti. Otvara se prostor za dijalog.

Sadržaj supervizije kojeg većina sudionika smatra prihvatljivim za iznošenje izvan konteksta supervizijske grupe uključuje sadržaj edukativne tematike koji može uključivati spoznaje, znanja, vještine i tehnike koje sudionicima pomažu u radu kao i sve ono što osoba iznosi sama

---

<sup>16</sup> Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj, HDSOR <http://www.hdsor.hr/?p=325>

o sebi. Također, sudionici smatraju prihvatljivim dijeliti sadržaj s ciljem povećanja dobrobiti korisnika Centra, kao što je traženje smještaja za štíćenika.

Kada govore o okolnostima u kojima dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih informacija izvan supervizije sudionici vide radno okruženje kao faktor koji doprinosi kršenju načela povjerljivosti. Opisuju ozračje u kojem se prihvaća kršenje povjerljivosti i ogovaranje. Također, vjeruju da, kada se javljaju narušeni međuljudski odnosi, bilo između osoba, bilo između stručnih timova, osobe su sklonije kršiti povjerljivost i dopustiti „curenje informacija“. Podržavanje neetičnog ponašanja, također prepoznaju kao doprinos kršenju povjerljivosti. Iznose problem iznošenja povjerljivih informacija počev od ravnatelja i predstojnika do zaposlenika. Rukovodeći kadar, prema navodima sudionika, ne potiče oblikovanje okruženja u kojem će iznošenje povjerljivih informacija biti pogrešno i neprihvatljivo. Izuzev atmosfere i međuljudskih odnosa sudionici navode kako su stres, preopterećenost poslom i osjećaj ugroženosti također potencijalni doprinositelji neetičnom dijeljenju informacija.

Važno je spomenuti i izolirano, ali vrijedno iskustvo sudionika koji on-line superviziju prepoznaje rizičnom za neetično iznošenje povjerljivih informacija ukoliko nisu stvoreni odgovarajući uvjeti za održavanje supervizije na daljinu. Sudionici smatraju kako do neetičnog ponašanja dolazi i kada su poznanstava i bliski odnosi u pitanju. Neetičnom iznošenju povjerljivih podataka doprinosi povezanost osoba u smislu prijateljskih ili obiteljskih veza.

Kršenje načela povjerljivosti, prema mišljenju sudionika, češće je i ukoliko postoje zanimljivije informacije o poznatim subjektima. Sudionici navode kako do pojave neetičnog ponašanja dolazi i zbog koristi koju bi osobe mogle realizirati. Korist uključuje dobivanje željenog radnog mjesta, manje posla, popularnost i dobivanje na važnosti i moći.

Iz odgovora sudionika dobiven je dojam da ne uviđaju i ne razumiju svoju odgovornost u superviziji. Njihova očekivanja od supervizora su velika i izostanak prepoznavanja i razumijevanja vlastite odgovornosti u supervizijskom procesu i suradnom odnosu kada je u pitanju poznavanje i razumijevanje etike i primjene načela povjerljivosti. Važno je da supervizant razumije i preuzme svoju odgovornost u superviziji.

Također ne treba zaboraviti na značaj podrške ustanove ili organizacije supervizijskom procesu, odnosno njen utjecaj, koji ne završava angažiranjem supervizora i potpisivanjem supervizijskog ugovora o djelu. Iako se osnovne uloge i odgovornosti svih sudionika definiraju upravo u ugovoru o supervizijskom angažmanu i početnoj fazi ugovaranja u superviziji,

supervizor kada procjeni da je to potrebno, može poticati refleksiju o odgovornostima u bilo kojoj fazi supervizijskog procesa. Odgovornost ustanove ili organizacije je i poštivanje granica supervizijskog procesa, bez traženja „detalja“ sa supervizijskog susreta, definiranje forme supervizijskog izvještaja na način na koji omogućava čuvanje sigurnog supervizijskog prostora te davanje kontinuirane podrške supervizijskom procesu koja uključuje pozitivnu i otvorenu komunikaciju sa supervizorom i supervizantima, (Puhalić, 2019.b).

U radnom/profesionalnom okruženju hoće li netko neetično iznositi informacije ili neće ne može biti prepušteno slučajnosti tj. ovisiti o osobnim obilježjima. Iz tog razloga i postoje etički kodeksi struka, o kojima je bilo riječi i u uvodnom dijelu (str. 4-10) kao i pravilnici i drugi akti ustanova i organizacija koji obuhvaćaju opis i smjernice etičnog ponašanja i postupanja stručnih radnika. Ukoliko se uoči problem neetičnog ponašanja postoji i potreba djelovanja da toga ne bude. Ovisno o tome koliko je osoba svjesna/osvijestena poučavanje etike uvijek je dobar smjer, ono je proces na kojem se uvijek može raditi.

Sudionici navode značajnu ulogu i odgovornost supervizora u promicanju načela povjerljivosti kroz supervizorovo prepoznavanje potrebe da se nanovo tijekom supervizijskih susreta promišlja o povjerljivost točnije, oni prepoznaju potrebu da se povjerljivost spominje na svakom susretu i kontinuirano produbljuje. Supervizora smatraju odgovornim i za definiranje posljedica kršenja povjerljivosti. Vjeruju kako je njegova zadaća osmišljavanje i provođenje formalnih i neformalnih posljedica kršenja povjerljivosti i unaprijed definiranja istih na temelju neetičnog ponašanja pojedinaca supervizijske grupe. Supervizor je, prema viđenju sudionika, zadužen i za davanje smisla i održavanje atmosfere u kojem se promovira povjerljivost i on je taj koji potiče cijelu grupu na poštivanje istog.

Sudionici navode veliku odgovornost supervizora i u provjeravanju znanja o značenju povjerljivosti, odnosno njegovu osjetljivost na različito razumijevanje povjerljivosti od članova grupe, smatraju kako supervizor treba članovima omogućiti i dati informacije na što se odnosi načelo povjerljivosti i koji oblici kršenja se mogu javiti. Osim uloge supervizora u promicanju načela povjerljivosti, sudionici naglašavaju ulogu ravnatelja centra i rukovodnih osoba.

Primarna odgovornost tih osoba, kako je oni vide, je u formiranju supervizijskih grupa. Sudionici navode kako je nekim djelatnicima potrebno uskratiti superviziju te prilikom formiranja grupe uzimati u obzir osobnost osobe. Također smatraju kako je potrebno da supervizijska grupa ne bude sastavljena iz više djelatnika iz iste podružnice i kako ravnatelji i rukovodeće osobe trebaju biti podrška i pomoć supervizoru u formiranju grupe sukladno

saznanjima o djelatnicima. U dijelu rada „Mogućnosti promicanja načela povjerljivosti – odgovornost i uloga supervizora“, na str. 60. bilo je više govora o ovoj temi.

Uz ove odgovornosti, sudionici odgovornošću ravnatelja smatraju i izbor supervizora. Naime u ovom trenutku supervizori koji provode superviziju psihosocijalnog rada doista dolaze iz iste ustanove kao i supervizanti, CZSS Zagreb. Neki su sami financirali svoju edukaciju iz supervizije i nemaju obavezu provoditi superviziju u okviru CZSS Zagreb no drugima je edukaciju iz stručnog magisterija supervizije psihosocijalnog rada financirao poslodavac, resorno Ministarstvo, te se nalaze u ugovornoj obavezi stečene profesionalne kompetencije staviti na raspolaganje poslodavcu.

Ravnatelj bi eventualno u financijskom planu i programu mogao predvidjeti dodatna sredstva za vanjske supervizore no upitno je da li bi to bilo prihvaćeno od strane resornog Ministarstva koje ciljano financira edukaciju svojih stručnjaka za provedbu supervizije psihosocijalnog rada.

Dio rješenja, obzirom da edukaciju financira resorno Ministarstvo, mogao bi biti raspoređivanje supervizora izvan njihove primarne radne okoline kada je supervizija u pitanju. Na primjer da supervizori zaposleni u CZSS Zagreb provode superviziju sa djelatnicima drugih Centara za socijalnu skrb u drugim gradovima. To bi naravno zahtijevalo dodatno predviđanje financijskih sredstava za putne troškove i eventualne dnevnice. Također sudionici drže da bi od strane ravnatelja trebalo biti jasno propisani uvjeti održavanja supervizije što bi se jednako trebalo primijeniti na sve djelatnike u svim podružnicama CZSS Zagreb.

Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema superviziji sudionici drže jako bitnim za poštivanje i promoviranje načela povjerljivosti. Prema sudionicima ravnatelj i rukovodne osobe bi trebale biti otvorene prema očuvanju povjerljivosti u superviziji i beskompromisno pristupati istom. Susretanje sa svakim pokušajem dijeljenja informacija sa supervizije bi trebali zaustaviti.

Odgovornost ravnatelja i rukovodnog osoblja u očuvanju i promoviranju povjerljivosti sudionici vide i u oblikovanju radne atmosfere. Prepoznaju ih kao važne osobe koje imaju mogućnost oblikovanja konteksta u kojem će neetičko iznošenje informacija bi negativno i neprihvatljivo i sukladno tome poticati druge osobe na takve prikladne oblike ponašanja.

Sudionici prepoznaju i važnost svog bazičnog fakultetskog obrazovanja. Predlažu dodatnu edukaciju djelatnika i studenata te davanje povjerljivosti statusa zasebne teme kako na kolegijima u sklopu primarnog dodiplomskog studija tako i u planiranju stručnih usavršavanja pri nadležnom ministarstvu. Važno je osvrnuti se na činjenicu da ne dolaze svi supervizanti s

istog fakulteta, te da u sustavu socijalne skrbi rade uz socijalne radnike i psiholozi, socijalni pedagozi, edukacijski rehabilitatori, sociolozi, pravnici i druge struke. Ukoliko se dodjeljuje odgovornost svakom od fakulteta koji obrazuju stručnjake zaposlene u djelatnosti socijalne skrbi i predlaže njegova uloga u promicanju povjerljivosti bilo bi važno cjelokupnu raspravi podići na razinu šire akademske zajednice.

Cicak (2011.) navodi da je više načina promocije etičkih vrijednosti u superviziji, a među njima su dosljedna primjena etičkih pravila, uspostavljanje i održavanje kvalitetnog supervizijskog odnosa te etička predanost supervizora. Osim toga zbog složenosti i nepredvidivosti supervizijskog procesa i odnosa neophodne su i određene strategije zaštite etičkih vrijednosti. One se mogu podijeliti u dvije skupine: sprječavanje i sankcioniranje etičkog prekršaja. S ciljem sprječavanja etičkog prekršaja, supervizor se treba na početku rada transparentno profesionalno predstaviti te sa supervizantima sklopiti jasan supervizijski dogovor. Također, važno je da trajno kritički prati vlastiti supervizijski rad te se vraća etičkim pravilima kao okviru rješavanja etičkih izazova. Ipak, usprkos nastojanju da se etička dvojba izbjegne ili odgovarajuće problematizira u supervizijskoj grupi, nije uvijek moguće pronaći dobro i prihvatljivo rješenje u svim situacijama. Zato je u slučaju nekih etičkih povreda zaštitu potrebno zatražiti kroz etičko sankcioniranje izvan supervizijskog odnosa. U tom kontekstu veliko značenje dobiva postojanje etičkog kodeksa supervizora te postupanje etičkog povjerenstva u slučaju etičke pritužbe. Tek će iznimno biti potrebna i sudska zaštita sudionika supervizijskog odnosa (Worthington, Andreas Tan i Poulin, 2002., prema Cicak 2011.).

U svom radu Feltman i Dryden 1995. (prema Ajduković, 2004.b) smatraju da prvenstveno supervizor, zbog svoje pozicije, ima zadatak biti dovoljno pozoran i etički osjetljiv, prepoznati i otvoreno problematizirati etički rizik, primjereno reagirati na etički prekršaj te zajedno sa supervizantom tražiti mogućnost za ispravak neželjenih učinaka etičke povrede. Također, i supervizant ima odgovornost za vlastitu dobrobit te doprinositi sigurnosti supervizijskog odnosa. On treba poznavati osnove sustava etičkih vrijednosti u superviziji, nastojati umanjiti vlastitu ranjivost, suočavati se s izazovima u supervizijskom odnosu na etičan način te skrbiti za vlastite potrebe i interese. U tome mu značajno može pomoći supervizor koji će ga etički poučavati i poticati da bude aktivan u svim aspektima supervizijskog odnosa (Riess i Fishel, 2000.).

Smisao supervizije nije baviti se time kakva obilježja treba imati potencijalni supervizant niti time treba li nekome uskratiti superviziju ili ne. Grupna supervizija nije jedini oblik supervizije.

Supervizija se može provoditi individualno i grupno. Uskraćivanje supervizije „nekim djelatnicima“, odriče sam smisao supervizije te bih radije ponudila promišljanje o odabiru najprikladnijeg vida supervizije za svakog stručnjaka. Važno je da potencijalnim supervizantima bude predstavljen koncept i model supervizije koja se nudi te da oni daju informirani pristanak i da imaju mogućnost izbora, što u ovom trenutku nije slučaj u CZSS Zagreb, te se zaposlenici mogu uključiti jedino u grupnu superviziju.

Ulogu u promicanju načela povjerljivosti sudionici daju i samim supervizantima. Sudionici navode kako je od strane supervizanata važno aktualizirati neetično iznošenje informacija sa supervizije kroz izražavanje vlastitih strahova i ugroženosti te iskustava s neetičkim dijeljenjem informacija. Drže bitnim i odnos supervizanata prema povjerljivosti te očekuju da supervizanti svojim primjerenom i ponašanjem doprinesu očuvanju i promociji povjerljivosti. Smatraju kako svaki supervizant treba shvatiti svoju obvezu i odgovornost u promicanju načela povjerljivosti i u situacijama gdje se nađe u etičkoj dilemi potaknuti raspravu o povjerljivosti.

Sudionici prepoznaju potrebu kontinuiranog osvještavanja važnosti povjerljivosti od strane supervizora, kako bi se osjećali sigurnije. Ukazuju na potrebu koju su prepoznali, da obzirom na duljinu supervizijskog ciklusa (radi se o 10 susreta), povjerljivost bude prisutna, spomenuta i artikulirana na svakom susretu. Posebno kada se radi o temama koje imaju potrebu izložiti ali se boje mogućih negativnih posljedica iznošenja sadržaja izvan supervizijske grupe.

Zaključno, biti odgovoran za odnos znači djelovati u odnosu sukladno tome kakav bih ja odnos htjela, proaktivno, gradeći ga s namjerom, jer to ovisi o meni i za to sam odgovorna. (Pregrad, 2006.). Odgovornost (i osobnu, i društvenu i za odnos) u supervizijskom odnosu imaju svi, i supervizor i supervizanti. Ukoliko želimo (i od članova supervizijske grupe očekujemo) odnos u kojem se razumije i poštuje povjerljivost, poznaju i poštuju etička načela onda u tom smjeru trebamo aktivno raditi.

## 9. LITERATURA:

1. Abramson, L.Y, Seligman, M.E, Teasdale, J.D. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1): 49-74.
2. Ajduković, M. (2012b): *Dijaloški i profesionalni razgovor*. U: Žižak, A.; Vizek Vidović, V.; Ajduković, M.: *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 147-182
3. Ajduković, M. (2020). Edukacija iz methodske supervizije u zaštiti dobrobiti djece za licencirane supervizore. *Ljetopis socijalnog rada* 27 (1): 195-200.
4. Ajduković, M., (1997). *Grupni pristup u psihosocijalnom radu, načela i procesi*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
5. Ajduković, M.(2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za istraživače, mentore, recenzente. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (3): 345-366.
6. Ajduković, M., (2004a). *Određenje grupne supervizije*. U Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.) *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 59-76.
7. Ajduković, M., (2009). *Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
8. Ajduković, M. (1996). *Sindrom sagorijevanja*. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 21- 29.
9. Ajduković, M. (2018). *Supervizija i coaching u Europi*. Koncepti i kompetencije. Biblioteka socijalnog rada. Zagreb.
10. Ajduković, M.,(2020). Supervizija „na daljinu“ u vrijeme COVID-19 krize, Hrvatska perspektiva. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1): 007-030.
11. Ajduković, M. (2012a). *Vještine interpersonalne komunikacije*. U: Žižak, A.; Vizek Vidović, V.; Ajduković, M.: *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 93-146.
12. Ajduković, M., Cajvert, Lj., Judy, M., Konpf, W., Kuhn, H., MAdai, K., Voogd, M. (2015). *ECVision Pojmovnik i kompetencijski okvir u području supervizije i coachinga*. Beč: Die Wiener Volkshochschulen GmbH. Preuzeto



[:https://anse.eu/wpcontent/uploads/2017/01/ECVision\\_Compentence\\_Framework\\_HR\\_03\\_05\\_2015.pdf](https://anse.eu/wpcontent/uploads/2017/01/ECVision_Compentence_Framework_HR_03_05_2015.pdf) , (11.02.2020).

13. Ajduković, M., Cajvert, Lj. i dr. (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
14. Ajduković, M. (2004b). *Vođenje supervizijske grupe*. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb. Društvo za psihološku pomoć, 179-208.
15. Ajduković, M., Cajvert, Lj. i dr. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifičan oblik podrške i pomoći socijalnim radnicima i drugim stručnjacima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis studija socijalnog rada*, 8 (2), 195-214.
16. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetan rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 339-353.
17. ALLEA – All European Academies, (2017). *Europski kodeks znanstveno istraživačke čestitosti*. Preuzeto s: <https://www.pmfst.unist.hr/wp-content/uploads/2021/04/europski-kodeks-znanstvenoistrazivace-cestitosti.pdf> , (03.06.2022).
18. Alhanen, K.; Kansanaho, A.; Ahtiainen, O.; Kangas, M.; Lehti, K.; Soini, T.; Soininen, J. (2020). *Dialogical supervision*. Helsinki: BoD-Books on Demand.
19. Anić, V., Brozović Rončević, D., Goldsteinn, I., Goldsteinn, S., Jojić, Lj., Matasović R., Pranjković, I., (2004). *Hrvatski enciklopedijski rječnik*. Zagreb: EPH d.o.o. i Novi Liber d.o.o.
20. Arambašić, L. (2004). *Supervizija i krizne intervencije*. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 253-277.
21. Association of National Organisations for Supervision in Europe – ANSE (2012). *Code of Ethics*. Preuzeto s: [https://anse.eu/wp-content/uploads/doc/Code\\_of\\_Ethics\\_2012.pdf](https://anse.eu/wp-content/uploads/doc/Code_of_Ethics_2012.pdf), (04.03.2020).
22. Banks, S., (1995). *Ehtics and values in social work*. London: Macmillan Press LTD.
23. Banks, S. (2015). *Social work ethics*. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2nd edition, Vol 22, 2015, Oxford, Elsevier, pp. 782–788.
24. Banks, S., Sobočan, A., Wulfekühler, H. (2011). Etične dileme ali koga zanima? *Socialno delo letnik 50. broj 3/4* , 263-268.
25. Belardi, N. (1995). Razvoj i težišta supervizije u Njemačkoj. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 245-255.

26. Berk, L. E. (2007). *Psihologija cjeloživotnog razvoja*. Jastrebarsko: Naklada slap.
27. Bernard, J. M., Goodyear, R. K. (1992). *Clinical supervision*. Boston. Allyn and Bacon.
28. Bohm, D. (2009). *O dijalogu*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
29. British Association for Counselling and Psychotherapy (2018). *Ethical Framework for the Counsellors and Psychotherapist: Managing confidentiality*. GPiA 014. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <http://http://www.bacap.co.uk>, (17.05.2021).
30. British Association for Counseling and Psychotherapy (2016). ***Commonly Asked Questions Resource: Introduction to supervision***. GPiA 054. Lutterworth: BACP. Preuzeto s: <http://www.bacap.co.uk>, (12.08.2021).
31. Cajvert L. (2001). *Kreativni prostor terapeuta*. Sarajevo: IP „Svjetlost“ d.d.
32. Cajvert, L. (2004). *Prvi susret i dogovor o radu*. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.), ***Supervizija u psihosocijalnom radu***. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 155-177.
33. Cicak, M.,(2008). *Etička načela u superviziji*. Zagreb. Pravni fakultet. Studijski centar socijalnog rada. Specijalistički rad.
34. Cicak, M.,(2011). Etička pravila u superviziji. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2): 185-216.
35. Cicak, M. (2015). ***Etičke vrijednosti u obrazovanju supervizora***, doktorska disertacija. Zagreb. Pravni fakultet Zagreb.
36. Cicak, M., Urbanc, K., (2020). ***Role of ethic in creating supervision a safe place***. ANSE European Journal for Supervision nad Coaching, Vol. 4 -Issue 2: Supervision and Ethics. Preuzeto s: <https://www.professioneelbegeleiden.nl/public/files/ANSE-2020-02-99-1.pdf>, (22.10.2021).
37. Cook, M., Cripps, B. (2009). *Psihološko procjenjivanje na radnome mjestu*. Školska knjiga. Zagreb.
38. Cooper, D., Robertson, I. T. (2007). *Psihologija odabira zaposlenika*. Naklada Slap. Jastrebarsko.
39. Čaćinović Vogrinčić, G. (2009). *Supervizija u socijalnom radu: su-stvaranje supervizije kroz suradni odnos*. Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva: 91-101.
40. Družić Ljubotina, O., (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvor stresa i sagorijevanja na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1): 5-32.

41. Hamer Vidmar, N., (2019). *Povjerljivost u superviziji*. Zagreb: Pravni fakultet. Studijski centar socijalnog rada. Specijalistički rad.
42. Hawkins, P., Shohet, R., (1989). *Supervision in the helping profession*, Open University Press Buckingham · Philadelphia
43. Haynes, R., Corey, G. & Moulton, P., (2003). *Clinical Supervision in the Helping Profession: A Practical Guide*. Pacific Grove: Brooks/Cole-Thomson Learning.
44. Heintel, P. (2004). *The problem of values in supervision and coaching*. Supervision, Special issue, ANSE-Conference 2004. Weinheim. Julius Beltz GmbH & Co
45. Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj (2014). *Etički kodeks supervizora*. Preuzeto s: <http://www.hdsor.hr/?p=325>, (03.07.2020).
46. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2014). *Etički kodeks socijalnih radnika i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada*. Preuzeto s: <http://husr.hr/web/?p=460>, (15.06.2020).
47. Hrvatska udruga socijalnih pedagoga (2004). *Etički kodeks socijalnih pedagoga*. Preuzeto s: [http://www.husp.hr/docs/HUSP\\_Eticki\\_kodeks\\_socijalnih\\_pedagoga.pdf](http://www.husp.hr/docs/HUSP_Eticki_kodeks_socijalnih_pedagoga.pdf), (24.06.2020).
48. Hrvatska psihološka komora (2004). *Kodeks etike psihološke djelatnosti*. Preuzeto s: [http://www.psiholoska-komora.hr/static/documents/dok\\_kodeks\\_etike.pdf](http://www.psiholoska-komora.hr/static/documents/dok_kodeks_etike.pdf), (22.06.2020).
49. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009): *Managing stress in the field*. Geneva, IFRC. Preuzeto s: <https://www.ywammembercare.net/uploads/1/3/0/9/130964492/managing-stress-in-the-fields-redcross.pdf>, (17.04.2022).
50. Ilijaš, A., Štengl, M., Podobnik, M., (2021). Izvor profesionalnog stresa i potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 28 (1): 7-36.
51. Janković, J. (2004). *Supervizija posebnih psihosocijalnih programa – osobna perspektiva*. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 331-358.
52. Johnsson, L. (1999). Supervizija u Švedskoj. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 6, 89-95.
53. Juul, J., (1996). *Vaše kompetentno dijete*. Zagreb: Educa.
54. Juul, J. (2002). *Razgovori s obiteljima: Perspektive i procesi*. Zagreb: Alinea.
55. Kobolt, A., Žorga, S. (2000). *Supervizija*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani.

56. Maslach, C., i Leiter, M. P. (2016).: Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry, *World Psychiatry*, 15 (2) 103–111.
57. Milas, H.,(2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Naklada slap. Jastrebarsko.
58. Kohlberg, L. (1984). *Essays on moral development. Vol.2: The psychology of moral development: Moral Stages, Their Nature and Validity*. Harper&Row. New York.
59. Mudronja, A., (2019). *Sindrom sagorijevanja na radu (Burn out sindrom) kod edukacijskih rehabilitatora*. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. Preuzeto s:  
<https://repozitorij.erf.unizg.hr/islandora/object/erf%3A530/datastream/PDF/view> , (01.09.2022).
60. Puhalić, A., Cajvert, L. ur. (2019). *Profesionalna supervizija - teorija i praksa*. Fakultet političkih nauka. Banja Luka.
61. Puhalić, A., Cajvert, L. (2019). *Određenje i obilježja profesionalne supervizije*. U Puhalić, A., Cajvert, L. ur. *Profesionalna supervizija - Teorija i praksa*. Banja Luka. Fakultet političkih nauka, 245-267.
62. Puhalić, A. (2019a): *Supervizijske tradicije, pristupi i modeli*. U Puhalić, A., Cajvert, L. ur. *Profesionalna supervizija - teorija i praksa*. Fakultet političkih nauka. Banja Luka, 45 - 81.
63. Puhalić, A. (2019b): *Uloge i odgovornosti učesnika u superviziji*. U Puhalić, A., Cajvert, L. ur. *Profesionalna supervizija - teorija i praksa*. Fakultet političkih nauka. Banja Luka, 106 – 118.
64. Pravilniku o poslovnoj i profesionalnoj tajni CZSS Zagreb (2014). Preuzeto s:  
[https://www.czss-zagreb.hr/images/dokumenti/akti/PRAVILNIK\\_O\\_POSLOVNOJ\\_I\\_PROFESIONALNOJ\\_TAJNI.pdf](https://www.czss-zagreb.hr/images/dokumenti/akti/PRAVILNIK_O_POSLOVNOJ_I_PROFESIONALNOJ_TAJNI.pdf), (05.04.2020).
65. Pravni fakultet Zagreb (2017). *Oblikovanje organizacije – organizacijska struktura*, Sveučilište Zagrebu, Pravni fakultet Zagreb. Preuzeto s:  
[https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/02\\_-\\_Organizacijska\\_struktura.pdf](https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/02_-_Organizacijska_struktura.pdf) , (13.07.2021).
66. Pregrad, J. (2006). *Odgovornost i odnos u organizaciji*. U: Poljak, N. & Šehić-Relić, L. (ur.), *Sukob@org - upravljanje sukobom u organizaciji*. Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava, 61-74.

67. Riess, H., Fishel, A. K. (2000). The necessity of continuing education for psychotherapy supervisors. *Academic Psychiatry*, 24 (3), 147-155.
68. Seligman, M.E, Abramson, L.Y, Semmel, A, von Baeyer, C. (1979). Depressive attributional style. *Journal of Abnormal Psychology*, 88(3): 242-247.
69. Seligman, M.E, Beagley, G. (1975). Learned helplessness in the rat. *Journal of Comparative & Physiological Psychology*, 88(2): 534-541.
70. Seligman, M.E, Maier, S.F. (1967). Failure to escape traumatic shock. *Journal of Experimental Psychology*, 74(1): 1-9.
71. Sladović Franz, B. (2020a). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 255-286. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/249216>, (07.03.2023).
72. Thomas, J.T., (2010). *The ethics of supervision and consultation: practical guidance for mental health professionals*. Washington, DC : American Psychological Association.
73. Tomić, V. (2011). Razine odgovornosti u supervizijskim odnosima, *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2): 245-280.
74. Urbanc, K.,(2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*. 8(2):153-164.
75. Urbanc, K., Vlašić, T., (2021). Dealing with new experiences: On line supervision in turbulent times. *ANSE European Journal for Supervision and Coaching*, Vol. 5 - Issue1: Digitalization. Preuzeto s: [https://www.professioneelbegeleiden.nl/public/files/ANSE-2021-01-99\(1\).pdf](https://www.professioneelbegeleiden.nl/public/files/ANSE-2021-01-99(1).pdf), (07.08.2022).
76. Vec, T., Puhalić, A., (2019). *Grupna Supervizija*. U: Puhalić, A., Cajvert, L. ur. (2019). *Profesionalna supervizija - Teorija i praksa*. Banja Luka. Fakultet političkih nauka, 245-267.
77. Zakon o tajnosti podataka (2007). Narodne novine broj: 79/07 i 86/12. Preuzeto s : <https://www.zakon.hr/z/217/Zakon-o-tajnosti-podataka>, (04.07.2020).
78. Zakona o zaštiti tajnosti podataka (1996). Narodne novine, broj108/96 i 79/07. Preuzeto s: <https://www.zakon.hr/z/748/Zakon-o-zaštiti-tajnosti-podataka>, (09.08.2021).
79. Yeeles, K. (2004). *Etika u superviziji – međunarodna perspektiva*. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 77-118.

80. Žic Grgat, B. (2004). *Odnos supervizije i nadzora*. U Ajduković, M.; Cajvert, L. (ur.) *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 59-76.
81. Žižak, A.; Vizek Vidović, V.; Ajduković, M. (2012).: *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

## 10. PRILOZI

### **Prilog 1.**

#### **Molba za sudjelovanjem u istraživanju**

Poštovani,

obraćam vam se sa molbom za pomoć u provedbi istraživanja u svrhu pisanja specijalističkog rada za poslijediplomski specijalistički studij iz supervizije psihosocijalnog rada na temu:

„Kršenje načela povjerljivosti u superviziji –perspektiva supervizanta zaposlenih u CZSS Zagreb“.

Cilj ovog istraživanja je da doprinese boljem razumijevanju iskustava i okolnosti kršenja načela povjerljivosti u superviziji te uvjeta koji pospješuju povjerljivo i etično ponašanje u superviziji iz perspektive supervizanata CZSS Zagreb.

**Važan kriterij za sudjelovanje u istraživanju je iskustvo sudjelovanja u superviziji od kojih se barem jedno odnosi na superviziju psihosocijalnog rada u CZSS Zagreb.**

Istraživanje će se provesti putem intervjua na daljinu (on line) za što je potrebno odvojiti 40-60 minuta vremena.

Ispitivač će se prilagoditi vremenu i on line platformi sukladno vašim mogućnostima.

**Istraživanje će biti provedeno u skladu sa Etičkim kodeksom istraživača, temeljnim Etičkim načelima dobrovoljnosti sudjelovanja i povjerljivosti prikupljenih podataka.**

Sudionicima je zajamčena povjerljivost. Podaci će biti interpretirani na razini grupe. Transkript neće biti prikazan u radu.

Videosnimka i transkript biti će arhivirani kod istraživača do zaključenja izrade ovog rada nakon čega će videosnimka biti trajno izbrisana a transkript uništen.

Kako u Hrvatskoj još nisu rađena istraživanja o ovoj etičkoj dilemi, vjerujem da će vaša vrijedna iskustva iz prakse pomoći boljem razumijevanju ove teme i doprinijeti razvoju i jačanju etičkog identiteta svih sudionika supervizije.

**Puno bi mi značilo kada biste svoj interes za sudjelovanjem u istraživanju iskazali najkasnije do 06.09.2021.**

Radi dogovora provedbe intervjua molim vas da me kontaktirate na mail:

[sesoivana@gmail.com](mailto:sesoivana@gmail.com) ili telefon 091/590 1357.

Unaprijed zahvaljujem.

Ivana Šešo

## **Prilog 2.**

### **Istraživačka pitanja**

1. Kako supervizanti konceptualiziraju načelo povjerljivosti?
2. Koja su iskustva supervizanata sa primjenom načela povjerljivosti?
3. Kako supervizanti opisuju okolnosti u kojima dolazi do neetičnog iznošenja povjerljivih informacija izvan supervizije?
4. Kako supervizanti vide mogućnost promicanja načela povjerljivosti?

### Prilog 3.

## TABLIČNI PRIKAZ KATEGORIJA I POJMOVA

**Tablica 1.**

TEMATSKO PODRUČJE: Konceptualizacija načela povjerljivosti	
Tema: Definicija povjerljivosti	
Kategorija	Pojam
Što je povjerljivost?	Zaštita/čuvanje dobivenih informacija

**Tablica 2.**

TEMATSKO PODRUČJE: Iskustvo primjene načela povjerljivosti	
TEMA: Načelo povjerljivosti u kontekstu supervizijske grupe	
Kategorije	Pojmovi
Korištenje supervizijskog sadržaja u neetične svrhe	Iznošenje osobnih dojmova i kritika o radu kolega
	Iznošenje osobnih podataka prilikom iznošenja povjerljivih sadržaja iz supervizije
	Iznošenje informacija o poznatim korisnicima
	Primjeri zlouporabe sadržaja supervizije
	Iznošenje sadržaja zbog ne razumijevanje suštine načela povjerljivosti
Problematiziranje povjerljivosti u supervizijskoj grupi	Nominalno problematiziranja povjerljivosti
	Potreba supervizanata za kontinuiranom usmjerenošću supervizora na povjerljivost
	Supervizorovo osvještavanje važnosti povjerljivosti i poticanje grupe na razmjenu iskustva
Povjerljivost u kontekstu supervizijskog dogovora	Izostanak jasnog postizanja dogovora grupe oko povjerljivosti (izostanak jasnog dogovora grupe)
	Supervizorovo podrazumijevanje znanja supervizanata o povjerljivosti
	Supervizorovo naglašavanje važnosti povjerljivosti u superviziji
	Povjerljivost kao sadržaj oko kojeg nema pregovora



**Tablica 3.**

TEMATSKO PODRUČJE: Neetično ponašanje i načelo povjerljivosti	
TEMA: Rizični faktori kršenja načela povjerljivosti	
Kategorije	Pojmovi
Osobna obilježja	Etičnost supervizanata
Dobit	Dobit kao razlog kršenja načela povjerljivosti
Poznanstva i bliski odnosi	Poznavanje subjekta kao razlog kršenja načela -poznati korisnici
	Povezanost osoba/kolega kao razlog kršenja načela
Radno okruženje	On line supervizija
	Preopterećenost poslom, stres i osjećaj ugroženosti
	Podržavanje neetičnog ponašanja
	Međuljudski odnosi
	Radna atmosfera

**Tablica 4.**

TEMATSKO PODRUČJE: Promicanje načela povjerljivosti	
TEMA: Uloga svih sudionika u promicanju povjerljivosti	
Kategorije	Pojmovi
Odgovornost supervizora u promicanju načela povjerljivosti	Odgovornost supervizora da prepozna potrebu ponovnog promišljanja povjerljivosti
	Supervizorovo promicanje povjerljivosti kroz definiranje posljedica
	Odgovornost supervizora u davanju značaja načelu povjerljivosti
	Odgovornost supervizora da provjeri znanje o načelu povjerljivosti
	Odgovornost supervizora na reakciju kod kršenja načela povjerljivosti
	Odgovornost supervizora da problematizira svoju povjerljivost
Odgovornost ravnatelja centra i rukovodnih osoba u promicanju načela povjerljivosti	Odgovornost ravnatelja i rukovodnih osoba u formiranju supervizijske grupe
	Odgovornost ravnatelja i rukovodnih osoba u načinu organizacije supervizije
	Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema superviziji
	Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema načelu povjerljivosti
	Izostanak mogućnosti djelovanja ravnatelja i rukovodnih osoba

	Ravnatelj i rukovodno osoblje kao model poštivanja povjerljivosti
	Odgovornost ravnatelja i rukovodnog osoblja da prosljede informaciju supervizoru
Odgovornost supervizanata u promicanju načela povjerljivosti	Problematiziranje i produbljivanje teme povjerljivosti od strane supervizanata
	Odnos supervizanta prema načelu povjerljivosti
Promicanje i poticanje načela povjerljivosti od strane OSTALIH OSOBA	Značaj fakulteta i ministarstva kroz aktualizaciju teme

#### Prilog 4.

### PRIKAZ TEMATSKIH PODRUČJA, TEMA, KATEGORIJA I POJMOVA

**Tablica 5.**

TEMATSKO PODRUČJE: Konceptualizacija načela povjerljivosti		
Tema: Definicija povjerljivosti		
Kategorija	Pojam	Izjava
Što je povjerljivost?	Zaštita/čuvanje dobivenih informacija	<p>1. sudionik „povjerljive informacije o strankama trebaju ostati unutar profesionalnog okruženja“ „ da se moje tajne, odnosno moja osobna iskustva i to što govorim na superviziji ne šire dalje, ne izlazi iz grupe“</p> <p>2. sudionik „obveza svih uključenih u proces supervizije supevizora, supervizanata, metasupervizora, učitelja koji su možda uključeni, na povjerljivost prema uključenima. „  „Dakle ne samo ne samo čuvanje informacija o korisnicima o čijim slučajevima raspravljamo već i kolegama koji se nalaze u tom procesu ”</p> <p>3. sudionik  „čuvanje svih informacija koje se otkrivaju u tom pomažućem procesu“</p> <p>4. sudionik „da se ono što se dogodi i govori na superviziji ne koristi nigdje“</p> <p>5.sudionik „ono što se kaže na superviziji da se ne prenosi dalje sve što se iskomunicira na superviziji mislim reći“</p> <p>6.sudionik</p>

		<p>„ obostrana povjerljivosti između supervizora i nas supervizanata da sve što se izgovori da ostane u ta četiri zida“</p> <p>7.sudionik  „niti članovi grupe niti supervizor ne smiju iznositi ništa iz grupe“</p> <p>8.sudionik  „povjerljivosti daje neku garanciju da ću na superviziji dobiti ono čemu sam se nadala, da mogu imati povjerenja da ono što ću reći neće biti zlouporabljeno, prošireno, loše iskomunicirano, nekome štetovati ili meni samoj biti na štetu“</p> <p>9.sudionik  „sve što se govori na superviziji ne ide van“</p> <p>10.sudionik  „povjerljivost između supervizora i članova grupe.“</p> <p>„Da nitko ništa što se događa ili govori na superviziji ne iznosi izvan grupe.“</p>
--	--	--

**Tablica 6.**

TEMATSKO PODRUČJE: Iskustvo primjene načela povjerljivosti		
TEMA: Načelo povjerljivosti u kontekstu supervizijske grupe		
Kategorija	Pojmovi	Izjava
Povjerljivost u kontekstu supervizijskog dogovora	Izostanak jasnog postizanja dogovora grupe oko povjerljivosti (izostanak jasnog dogovora grupe)	<p>1. sudionik „Na xxx u okviru supervizije, tog dogovaranja supervizor je više kao zaključio da nam je načelo povjerljivosti poznato i da ga se svi trebamo pridržavati i tako smo nekako to uključili u grupna pravila.,,</p> <p>2.sudionik „mi smo odklimali glavom i tako je završilo u pravilima grupe, oba puta.“</p> <p>4. sudionik „niti u jednoj (<i>op.a. grupi</i>) povjerljivosti nije bila nešto o čemu smo pozvani promišljati, više smo promišljali o drugim pravilima.“</p> <p>„Ne znam. Ne vidim neke značajne razlike. U sve tri grupe smo svi odklimali glavom prilikom ugovaranja i to je bilo to.“</p> <p>5. sudionik „Nisam stekao dojam da smo ugovarali to načelo, bilo je od supervizora stavljeno kao pravilo grupe.“</p> <p>6. sudionik „Pa primili smo na znanje (<i>op. a. to što su supervizori rekli da je povjerljivost važna</i>)i izjasnili se jel na neki način da razumijem o da je to jako bitno. Ništa posebno se nije naglašavalo tijekom supervizije. Ništa nismo</p>

	<p>Supervizorovo podrazumijevanje znanja supervizorata o povjerljivosti</p>	<p>napismeno potpisivali, koliko se ja sjećam, ugovor ili tako nešto.“</p> <p>7.sudionik „Nije baš bilo dogovora...to je bilo nešto bez čega se ne može.<i>(op.a. načelo povjerljivosti)</i>“</p> <p>8.korisnik „Svima je sve bilo jasno... vjerujem da su svi članovi grupe razmišljali kao i ja, da ukoliko ne garantiramo svatko svakome povjerljivost onda je sve besmisleno.“</p> <p>9.sudionik ...nije bilo velike razlike kod ciklusa...ja sam to uzela „to je tako““</p> <p>10.sudionik „a nije to bio neki dogovor, više smo svi primili na znanje što je supervizor rekao kako je važno da ništa ne izlazi iz grupe pa smo onda išli dalje.“</p> <p>2.sudionik „ a u ovim grupama u kojima sam bila, supervizori su zaključili kako smo svi profesionalni i znamo što je načelo povjerljivosti.“</p> <p>„A ne znam, ono kao to vam je to i ako želite da funkcionira držite se toga a sve o tome već ionako znate. Tako nekako.“ <i>(op.a.na upit primjera)</i></p>
--	---	---

	<p>Supervizorovo naglašavanje važnosti povjerljivosti u superviziji</p>	<p><i>ugovaranja povjerljivosti u grupi.)</i></p> <p>3. sudionik  „na drugoj grupnoj za XXX nekako se to načelo povjerljivosti podrazumijevalo, rečeno je svi ste profesionalci.“</p> <p>4. sudionik  „podrazumijevalo se, u svakoj toj grupi, pošto smo mi pomagači da se povjerljivost sama po sebi zna i podrazumijeva.“</p> <p>„ono, supervizori, sad ne znam koji točno, ali uglavnom je bilo slično, bi rekli „svi znamo što je to, napisat ćemo na papir kao broj jedan. (op. a. pravilo br. 1)“</p> <p>6. sudionik  ...“sva tri supervizora su jednako, na početnom sastanku to spomenula i to se dalje podrazumijevalo do kraja supervizije.“</p> <p>8. sudionik  „Supervisor je to rekao, nije bilo potrebe dodatnih pojašnjenja...nije on trebao puno govoriti, nismo mi trebali puno pitati, to se podrazumijeva.“</p> <p>2. sudionik  „XXX ( op.a. ime supervizora) je više rekla o važnosti toga da ništa ne izlazi iz grupe, stavljajući upitnost smisla (op. a. u pitanje smisao) supervizije</p>
--	---	---

		<p>ukoliko ne može biti sigurno mjesto.“</p> <p>3. sudionik „supervizorica je stvarno dugo govorila o potrebi čuvanja i ne iznošenja podataka.“</p> <p>4. sudionik „Pa verbaliziralo se to (<i>op. a načelo povjerljivosti</i>) i zapisalo na papir gdje su bila sva grupna pravila koja bi se dogovorili kao grupa... „supervizori bi rekli napisat ćemo na papir pod broj jedan (<i>op. a. povjerljivost u grupi kao pravilo broj jedan</i>)“</p> <p>5. sudionik „Voditeljica je rekla da sve što se događa ovdje, da je strogo povjerljivo, na samom početku supervizije.“</p> <p>6. sudionik „pa supervizorima je bilo bitno to načelo, pogotovo kada smo imali superviziju on line.“</p> <p>„posebno su naglašavali da je važno da smo sami u sobi, da imamo mir, i to je dodatno naglašavano, jer smo bili u centru nismo bili kod kuće (<i>op. a. on line supervizija</i>) ulazili bi kolege u našu sobu a supervizor je posebno naglašavao da se tako krši povjerljivost. „</p> <p>10. sudionik „Odmah na početku se dogovorilo. Zajedno sa drugim pravilima grupe. Povjerljivosti je bila stavljena prva na popis</p>
--	--	--





	<p>Potreba supervizanata za kontinuiranom usmjerenošću supervizora na povjerljivost</p>	<p>9. sudionik  „znam da je to „iskomunicirala“ (op.a. sudionik rukama pokazuje navodne znakove) sa nama, odnosno „pojasnila“ (op.a. sudionik rukama pokazuje navodne znakove) nam supervizorica na brzaka i mi smo se svi složili s time“</p> <p>8.sudionik  „ali drugi supervizori nisu (op. a. ponovo potegli pitanje povjerljivosti) a dobro bi došlo... kada razgovarate o nečemu gdje grupa pokazuje daj je malo sa zadržkom zbog straha od mogućih posljedica, da se ponovo potegne pitanje povjerljivosti.“</p> <p>9. sudionik  „Recimo, pada mi na pamet, kad smo znali razgovarati o nekom problemu koji se odnosi na šefa, onda su ljudi onako iz početka biti bojažljivi, tu je jedna supervizorica ponovo potegnula pitanje povjerljivosti i to nam je svima dobro došlo“!</p> <p>10. korisnik  „nedostajao mi je kontinuitet, jer kad imate 12 susreta zaboravite da trebate biti povjerljivi. Trebao bi me podsjetiti (op.a.supervizor), ili kada primijeti da je neka tema koja je dodatno osjetljiva ponovo naglasiti obavezu povjerljivosti. Nedostajalo mi je to. „</p>
--	---	--

	<p>Supervizorovo osvještavanje važnosti povjerljivosti i poticanje grupe na razmjenu iskustva</p>	<p>1.sudionik  „ Tada je sa grupom na dodatni poticaj supervizorice otvoreno rekla da od kada radi u Centru do nje dolaze informacije o tome što se priča na supervizijskim grupama. Na kraju smo taj cijeli supervizijski susret pričali o povjerljivosti jer je ispalo da svi imamo isto iskustvo kao i ona.</p> <p>2.sudionik  Supervizor nas je onda potaknuo da govorimo o svojim iskustvima, da podijelimo sa članovima grupe svoje strahove vezano uz potencijalno iznošenje informacija iz grupe, što bi za nas to značilo, kakve posljedice bismo radi toga mogli imati u radnoj okolini, u stvari nas je taj prvi susret jak zbližio upravo zato što je povjerljivost stavljena u fokus.“</p> <p>3.sudionik  „supervizor nas je poticao na razmjenu iskustva (<i>op.a. negativnih o neetičnom iznošenju podataka</i>) je naveo da svatko može izložiti onoliko koliko se osjeća spreman, sve je bilo pokriveno po p.s.-u „</p> <p>9.sudionik  i rekla je (<i>op.a. supervizorica</i>) gle, nemojte se bojati, možete otvoreno</p>
--	---	---

<p>Korištenje supervizijskog sadržaja u neetične svrhe</p>	<p>Iznošenje osobnih dojmova i kritika o radu kolega</p>	<p>pričati, neće to izaći iz ove grupe... i tako...“</p> <p>1. sudionik  „svi su se susreli s iznošenjem informacija sa supervizijskih susreta, ili, po meni još gore, sa procjenom kolega, suradnika, temeljem saznanja koja su o njima dobili tijekom supervizijskih susreta...nebrojeno puta čula rečenicu „Ja ti sa njim idem na superviziju. On je potpuno nesposoban, neupućen, nesamostalan i sl. i to od kolega koji imaju neki autoritet i status i čija riječ po ima težinu i ozbiljnost.</p> <p>2. sudionik  „to su svakodnevni susreti sa kolegama koji bez zadržke ili ikakvih ograničenja prenose informacije o drugima u centru, a sadržaj iz supervizije se posebno cijeni jer se bavi slabostima i nesigurnostima kolega ili nezadovoljstvom prema šefovima koji kada to do njih dođe kreću u penalizaciju.</p> <p>3. sudionik  „Znači kritika tuđeg rada, to meni nije nešto što bi se trebalo prenositi. Jednom sam čula rečenicu „Ja s njim idem na superviziju, on ti je potpuno nesposoban.“</p> <p>4. sudionica  „ Imam iskustvo na radnom mjestu da kolegice koje su u supervizijskim grupama</p>
--	--	---

	<p>Iznošenje osobnih podataka prilikom iznošenja povjerljivih sadržaja iz supervizije</p>	<p>negativno govore o drugim članovima tih grupa, zgražaju se oko toga kako oni rade. „</p> <p>5.sudionik „ Generalno nekada se zna čuti da nekome izlete neke stvari, pogotovo procjena i ocjena ljudi, prenose se dojmovi, odnos nekih kolega prema poslu, prema međuljudskim odnosima.“</p> <p>7.sudionik „netko kaže da kolegi ne bi dao niti psa čuvati, jer on ide s njim u superviziju i zna kakav je. Ocrni kolegu temeljem svojeg saznanja iz supervizije“</p> <p>1.sudionik „ bez ikakve zadržske koriste imena članova grupe, njihove podružnice, imena suradnika u timu. jednom sam doživjela i to da je kolegica koja je tada bila član supervizijske grupe prenijela imenom i prezimenom što je druga članica grupe rekla, o svojoj predstojnici.</p> <p>2. sudionik „Imena, prezimena, mjesta rada pod redovno se otvoreno koriste (<i>op.a. u iznošenju supervizijskog sadržaja u radnoj okolini</i>) , ne postoji niti mrvica potrebe barem nešto sakriti...“</p>
--	---	--

	<p>Iznošenje informacija o poznatim korisnicima</p>	<p>1.sudionik „to bude teški tračeraž, pogotovo kada su poznati korisnici u pitanju, i ja sama volim poslušati, neću se sada praviti tu...“</p> <p>2.sudionik „Skloniji su kada se radi o poznatim strankama, povjerljivost u odnosu na stranke puno se bolje održava u odnosu na onu vezanu uz kolege u superviziji, ali kada su korisnici poznate osobe onda je intenzitet neetičnog iznošenja informacija otprilike tu negdje po intenzitetu.“</p> <p>6.sudionik „izlete neke priče nešto interesantno o poznatim strankama (<i>op.a. javne ličnosti</i>)</p> <p>7. sudionik „vole podijeliti sočne podatka kada su poznati korisnici u pitanju.“</p> <p>9.sudionik „često se dijele informacije o korisnicima koji su poznati tipa XXX i XXX (<i>op.a. javne ličnosti</i>)“</p>
	<p>Primjeri zlouporabe sadržaja supervizije</p>	<p>1. sudionik „Sve o čemu je govorila (<i>op.a. kada je bila u fokusu</i>) su prenijeli naokolo(<i>op.a. supervizanti</i>).Njezin primjer mi je unio jaku nervozu jer sam i ja tada bila na određeno i jako sam dobro razmislila prije no što sam</p>

		<p>pristala biti u fokusu i pokazati neko svoje nesnalaženje tj. slabost u radu. Ako to ne smiješ na superviziji jer bi to netko mogao procijeniti da nisi baš ono ...pa nećeš dobiti ugovor na neodređeno...gdje onda potražiti pomoć i podršku?“</p> <p>2. sudionik Imam kolegicu koja je zbog toga što je iskazivala na superviziji nerazumijevanje od strane predstojnice na kraju došla u doista tešku situaciju sa predstojnicom do koje su te informacije došle izokola...bila sam na hodniku kada sam čula kako je urlala na nju da ona sve zna i da se sve sazna i kako se usudila žaliti na njezino postupanje na superviziji. Na kraju je molila premještaj“““</p> <p>3. sudionik „prenijela je sve što je kolegica govorila na superviziji o predstojnici sa daljnjim komentaram da kako si ta i ta i ponovo je rekla njezino ime i prezime misli ikada dobiti ugovor o radu na nepodređeno kada tako govori o predstojnici. Od tada sam šutjela na svojoj superviziji.“</p> <p>4. sudionik „Imam iskustvo da nas je predstojnica sve posjela i rekla otvoreno da do nje dolaze informacije i da moli da to problematiziramo...da nema smisla da do nje</p>
--	--	---

		<p>dolaze informacije tko je što rekao i tko se žalio na nju.“</p> <p>7. sudionik predstojnica je dala prednost pri zapošljavanju na neodređeno vrijeme drugoj kolegici (snahi od jedne od njih – <i>op- a. koja ju je ocrnjivala</i>) koja eto nije išla na superviziju pa se nisu mogle pozvati na to koliko je nekompetentna...ma užas. (<i>op.a. prepričavale su slučaj koji je stavila u fokus</i>)</p> <p>8.sudionik „Jedna kolegica mi se povjerala da ju je predstojnica dočekala sa „čujem da je bilo suza na superviziji“. To je nedopustivo.“</p> <p>10.sudionik Poznajem kolegicu koja je bila na određeno u XXX i uključena u superviziju kao mlada djelatnica pa joj se dogodilo da ju je predstojnica pozvala i prozvala oko toga što iznosi na superviziji kako ona (predstojnica) odbija primati konfliktne stranke te ih umjesto toga šalje kod nje.</p> <p>Prijetila joj (<i>op.a. predstojnica</i>) je da nikada neće dobiti ugovor na neodređeno. Morala je tražiti premještaj u drugu podružnicu.</p>
--	--	---



	<p>Iznošenje sadržaja zbog ne razumijevanje suštine načela povjerljivosti</p>	<p>1. sudionik          „Ta povjerljivosti je dosta u svojoj zoni, ako razumijete. Ne postoji neki popis koji definira sve oblike kršenja povjerljivosti. Na primjer ono, ako ne koristite ime i prezime „kao da niste“ prekršili povjerljivost. Toga ima puno.,,</p> <p>3. sudionik          „nisam sigurna što bi bilo o.k. dijeliti a što ne. Mislim da što je netko psiholog u nekom drugom centru ne daje ti dozvolu da s njim govoriš o svojim korisnicima, „i kod „profesionalnog dijeljenja informacija“ treba se voditi računa o povjerljivosti.</p> <p>7. sudionik          „Ne znam. Mene bi baš zanimalo da li je povjerljivo i mišljenje koje stekneš o članu grupe u kontekstu supervizije? To pozivanje na superviziju kao izvor informacija temeljem kojih znaš nešto o nekome i daješ procjenu o njemu. Ja mislim da je. Ali neki moji kolege se ne bi složili“.</p>
<p>Etički opravdano iznošenje sadržaja</p>	<p>Edukativni sadržaj</p>	<p>1. sudionik          „ mi smo u superviziji na osnovu tema koje smo donosili znali imati i tzv. obrazovni aspekt, kako smo povezivali toksični stres, profesionalni stres, sagorijevanje itd.... Dakle te</p>

		<p>neke teme koje su proizlazile iz supervizijskog procesa.“</p> <p>3. sudionik „Prikladno je koristiti znanja i vještine koje sam u superviziji dobila.“</p> <p>5. sudionik Tehnike koje pomažu u radu, mehanizmi koje naučiš na superviziji...“</p> <p>6.sudionik „to što smo naučili, spoznaje, uvid o slučajevima, vještine, iskustva, usvojena znanja.“</p> <p>7.sudionik „ono što naučim na superviziji prenijet ću u svoj rad“</p> <p>8.sudionik „ono što je završilo happy endom, što je donijelo olakšanje, više kao neki case study poštujući povjerljivosti, bez iznošenja imena podružnice, predstojnika ravnatelja, kolega, korisnika.“ „ Možda onda i negativan slučaj kao case study“</p> <p>10.sudionik „što sam naučila, što me je dotaklo, potaklo, ali općenito bez podataka o imenima, prezimenima, podružnicama.“</p> <p>1.sudionik „Nešto o meni. Neko moje osobno, samo spoznajno iskustvo o tome što se sa</p>
	<p>Profesionalna i osobna dobit</p>	

	<p>Dijeljenje informacija na dobrobit korisnika</p>	<p>mnom u superviziji dogodilo jer ja odabirem koliko ću i što ću i sa kime ću podijeliti...na primjer prilikom korištenja jedne kreativne tehnike na superviziji ja sam prepoznala jednu svoju neriješenu situaciju sa mamom, to sam sa njom podijelila i bilo je ljekovito za nas obje.</p> <p>2. sudionik „onaj o sebi. Što si dobio, što si naučio i onaj o novim saznanjima i spoznajama“.</p> <p>5.sudionik „samospoznajni procesi u superviziji ali ništa više izvan toga... nešto načelno i to svoje a ne od drugih članova.“</p> <p>6.sudionik „ prihvatljivo je dijeliti... osobnu spoznaju“</p> <p>7. sudionik „supervizija je nešto za mene i što god tu dobijem to ću prenijeti u svoj rad.“</p> <p>9. sudionik „bilo bi mi prihvatljivo da podijelim nešto svoje, gdje sam imala neki samospoznajni proces u superviziji, ali ništa izvan toga.“</p> <p>10.sudionik „nešto što me je dotaklo.“</p> <p>4.sudionik „ Neke informacije vezano uz korisnike da se koriste za</p>
--	---	--

	Kaznena odgovornost	<p>njihov boljitak u daljnjoj suradnji s drugima. Na primjer da netko u superviziji iskazuje potrebu korisnika koju netko drugi iz grupe može riješiti. Na mojoj grupi se kolegica xx x mučila sa smještajem jedne osobe lišene poslovne sposobnosti, drugi supervizant je bio iz xxx a kod njih je smještaj bio moguć, pa se eto korištenjem podataka iz supervizije učinilo nešto dobro za korisnika.</p> <p>5.sudionik „ako možete dobiti neku pomoć, ili uslugu za nekog korisnika, možda možete reći imam kolegu koji treba za jednog štićenika smještaj, i sl. i time pomažete a ne odajete nešto iako je informacija iz supervizijskog susreta.</p> <p>4.sudionik „Kada netko od supervizorata zapravo krši nešto ili počini neko kazneno djelo. Ne može baš sve što se kaže na superviziji biti povjerljivo. Mislim da načelo povjerljivosti treba definirati na način da je povjerljivost nešto što štiti supervizora, što štiti grupu supervizijsku i svakog pojedinog člana i što na kraju krajeva štiti korisnike, a u slučaju kada povjerljivost nije u svrhu šticeanja već samo održavanja nečega što nije dobro, onda tu treba postojati granica te povjerljivosti. Ja onda mogu</p>
--	---------------------	---

		reći da sam otrovala korisnika? Kao biti ćemo povjerljivi. Pa ne bi išlo.“
--	--	--

**Tablica 7.**

TEMATSKO PODRUČJE: Neetično ponašanje i načelo povjerljivosti		
TEMA: Rizični faktori kršenja načela povjerljivosti		
Kategorije	Pojmovi	Izjave
Radno okruženje	Radna atmosfera	<p>1. sudionik „Svakako i atmosfera opće prihvaćenosti takvog ponašanja ima dosta veliku ulogu.“</p> <p>2. sudionik „kada je ozračje podražavajuće u tom smislu. Znači vi se sada koncentrirate na povjerljivost u superviziji ali ona ne može biti izdvojena od općenito neetičnog iznošenja informacija koje se dešavaju u centru, ...ta opća atmosfera koja ide u korist nemoralnom je problem za sve pa onda i za superviziju.“</p> <p>3. sudionik „socijala j malo selo, Brčkograd ja bi rekla...tu je doista velika mogućnost curenja informacija, ja vjerujem njoj, ona vjeruje meni i tako to krene. Taj tračera j dosta zastupljen (<i>op. a. atmosfera trača</i>), dosta se zagovara, ja se nadam da ova mlađa ekipa koja dolazi, da će biti pošteđena toga i da imaju razvijen drugačiji odnos prema tome.“</p> <p>4. sudionik „moje iskustvo je da se podaci iznose, da se povjerljivost krši. Pa nekako kao da je to svuda oko mene. (<i>op.a. atmosfera opće prihvaćenosti</i>)“</p> <p>7. sudionik „ne znam šta bi vam rekla, trač i ružno govorenje o drugima vam je kao dobar dan kod nas u XXX podružnici. (<i>op. a. atmosfera trača</i>) “</p>

	<p>Međuljudski odnosi</p>	<p>10.sudionik „Znate ono prilika čini lopova. Mislim da se radi o situacijama koje su za to pogodne. Kada je cjelokupno ozračje pogodno za neetično ponašanje.“</p> <p>2.sudionik „U situacijama loših međuljudskih odnosa. (op.a. dolazi do neetičnog iznošenja podataka)“</p> <p>3. sudionik „nekakva unutarnja zamjeranja, svađe, želja da se nekoga prikaže nesposobnim...to može potaknuti nekakvo curenje iz supervizije.“</p> <p>5.sudionik „pa, evo, kao što sam rekla ...kada su međuljudski odnosi u pitanju ....ovo je veliki kolektiv...imaju više potrebu komunicirati što ih muči u odnosu na druge kolegice “.</p> <p>10. sudionik „Kada je prisutno rivalstvo, timska nesloga.“ „Mislim na odjele i timove. Tu u XXX je rat oko manje terena, manje korisnika, manje predmeta.“</p>
	<p>Podržavanje neetičnog ponašanja</p>	<p>1. sudionik Nećemo se lagati, po meni je CZSS mikrookolina koja potiče takvo ponašanje svojih djelatnika. Nisam doživjela da netko kaže to što radiš nije u redu...svi se okupimo i postavljamo dodatna pitanja. Ja ne...ali niti ne kažem, a evo moram priznati da se niti ne maknem. Zanima me što ima za reći. Znači u stvari u situacijama otvorenog poziva okoline ili prešutnog odobravanja okoline...tako bi ja to nekako opisala.“</p> <p>2. sudionik „U situacijama kada predstojnik podržava takvo ponašanje percipirajući ga korisnim za sebe. Moja predstojnica na primjer sa jednom grupom pije kavu i onda se hvali da sve dozna i da sve dođe do nje pa neka si mi</p>

		<p>mislimo tko to njoj zabija nož u leđa. Toga na primjer ne bi smjelo biti“.</p> <p>3. sudionik  „Oni bi to trebali zaustaviti. Ravnatelj i predstojnici. Super je to naglašavanje povjerljivosti u teoriji, uvijek će se moći o tome govoriti na nekom stručnom sastanku ali ako se povjerljivost krši u samom centru, bilo kojem centru, ako se ne zaustavljaju takve nekakve negativne evaluacije drugih, paušalne, i ako tu ravnatelj ne postavi granicu onda je to prazno slovo na papiru. „</p> <p>4. sudionik  „u situacijama kada predstojnik podržava takvo ponašanje percipirajući ga korisnim za sebe, u situacijama kada zaposlenici podržavaju takvo ponašanje percipirajući ga zabavnim i bezopasnim.“</p> <p>5. sudionik  „Uzmite samo jutarnje kave u podružnicama, barem u mojoj, brdo neetičnog iznošenja podataka što iz slučajeva a što iz supervizije, ako i nemate to u sebi na kraju se pridružite da ne bi bili marginalizirani.“</p> <p>9. sudionik  „kada nedostaje jasna poruka od poslodavca de je to nedopustivo i da se neće tolerirati. Neetičnim ponašanjem se kod nas nitko ne bavi, to je u moru obaveza i problema toliko nevažna i nevidljiva stvar..“</p> <p>10. sudionik  „Nedostaje to nekakvo ozračje u kojem se neetično iznošenje podataka smatra apsolutno neprihvatljivim. Kod nas je to na razini govora, ali se puno kolega ne ponaša tako. Kada bi naišli na osudu i neprihvatanje toga ponašanja prestali bi. To nedostaje i tu bi ravnatelj trebao nešto učiniti.“</p> <p>„Ne znam za druge predstojnike ali moj , ali stvarno molim da bude povjerljivo, moj bi trebao naučiti da ako je rukovoditelj onda treba piti kavu sam a ne sa klanovima čije</p>
--	--	--

	<p>Preopterećenost poslom, stres i osjećaj ugroženosti</p>	<p>članove potiče na iznošenje svih mogućih vrsta informacija kako bi poboljšali svoj položaj i kompromitirali položaj drugog klana“.</p> <p>1.sudionik „u smislu osjećaja ugroženosti zaposlenih, preopterećenosti poslom i u tom smislu rivalstva, ne govorim o pozicijama, jer u podružnici su svi djelatnici osmi predstojnika i voditelja isti već o „ja sam opterećeniji od tebe“ percepciji, čini mi se da je više prisutno kršenje načela povjerljivosti u svakom smislu.“</p> <p>2. sudionik „u situaciji ugroženosti zbog preopterećenosti i pucanja po svim šavovima (op.a. dolazi do neetičnog iznošenja podataka)“.</p> <p>8. sudionik „Znači preopterećenost, preveliki stres zbog posla, stres zbog ranijih neugodnih iskustava, stres zbog toga što nema nigdje nikakve naznake niti u širem društvenom kontekstu da će u CZSS posla ikada biti manje, stres jer nema dovoljno supervizije, osjećaj ugroženosti.“</p> <p>10. sudionik „Kada je prisutno nezadovoljstvo, stres, opterećenost.“</p>
	<p>Supervizija na daljinu</p>	<p>6.sudionik „Povećan rizik od kršenja načela povjerljivosti je i on line supervizija ukoliko predstojnik ne dopusti da je imate od kuće. Jednostavno prostori su neadekvatni, sve se čuje, kolege ulaze u sobu. Mislim da tu treba odluka koja vrijedi za sve da kada je supervizija on line da se odvija od kuće gdje možemo osigurati da nitko ne ulazi u sobu, a ne da na vrata moraš pisati „SUPERVIZIJA NE ULAZI“ ili da se predstojnik ponaša koa da ti je napravio veliku uslugu ako te je pustio da superviziju obaviš od kuće.“</p>



<p>Poznanstva i bliski odnosi</p>	<p>Povezanost osoba/kolega kao razlog kršenja načela</p>	<p>1. sudionik Kada se ljudi poznaju. Kada su povezani različitim odnosnim relacijama. Zagreb je mali, gotovo svi djelatnici se poznaju, neki su obitelj, neki su prijatelji, neki kumovi. Često postoji ta dobronamjernost da svojeg poznatog zaštititiš dajući mu informacije o tome tko je što o njemu rekao ili njegovom radu.“</p> <p>2. sudionik U situaciji prevelike premreženosti i poznanstva. Zagreb je malo selo, vi ne možete sastaviti grupu u kojoj članovi nisu prepreženi uzduž i po preko sa drugim kolegama iz centra.“</p> <p>3. sudionik „Ja bi CZSS Zagreb utopila u Hrvatsku po pitanju supervizije jer samo CZSS Zagreb imati u superviziji i vrtiti superviziju samo po CZSS Zagrebu, mislim da su se neki ljudi već tako reći pokumili i naravno da će onda reći jedni drugima i prenijeti informacije . Mislim da što j veća povezanost ljudi veća je šansa za kršenjem povjerljivosti a CZSS Zagreb je isprepleten raznoraznim povezanostima, prijateljstvima, kumstvima...boli glava.“</p> <p>4. sudionik „mislim da je pojačani rizik onda kada ljudi koji su članovi supervizijske grupe stalno rade zajedno. Kada su u bliskim odnosima, kao tim ili radna organizacija. Mislim da je tu pojačani rizik jer se onda tu na supervizijama mogu isprepletati razni interesi i stavovi.“</p> <p>6.sudionik „Mislim da bi se grupe trebale formirati da iz jedne podružnice nikako ne ide više od jedne osobe u grupu. To dosta povećava rizik.“</p> <p>9. sudionik „Ljudi koji rade u istom timu ne moraju se dobro slagati, ne privatno nego profesionalno, može dolaziti do dosta nesuglasica u zajedničkom radu, ako su u</p>
-----------------------------------	--	--

	<p>Poznavanje subjekta kao razlog kršenja načela - poznati korisnici</p>	<p>istoj supervizijskoj grupi i nezadovoljni partnerom iz tima na superviziji će to teško iskomunicirati, radije će prešutjeti, biti će nezadovoljni i supervizija gubi svoj smisao a možda će biti skloniji nešto iz supervizije koristiti u radu ili kako bi „dobili vodu na svoj mlin.“</p> <p>„Možda kada ljudi u superviziji doznaju nešto o nekome sa kojim inače surađuju, pa ta informacija nekako naruši dinamiku odnosa, možda imaju to potrebi ići rješavati...npr. čuje da se Iva žali na nju i njezin rad pa onda to ide sa njom rješavati.“</p> <p>„Možda supervizori ne bi smjeli biti iz CZSS Zagreb. Jer puno ljudi se osjeća nesigurno, ono, ne znam s kim si ti dobar, koliko si dobra sa mojim ravnateljem i predstojnicom...to čini zadržku i strah kod ljudi.</p> <p>2. sudionik „Skloniji su i kada se radi o poznatim korisnicima...kada su korisnici poznate osobe onda je intenzitet neetičnog iznošenja informacija otprilike tu negdje po intenzitetu..“</p> <p>4. sudionik „čim je korisnik malo poznatija osoba“</p> <p>6. sudionik „A ljudi su različiti. Uglavnom nešto interesantno o ...ili o poznatim strankama. Malo se prokomentira ali kolege se brzo zaustave.“</p> <p>7. sudionik „vole podijeliti i sočne podatke kada su poznati korisnici u pitanju“</p> <p>9. sudionik „ to su češće informacije o korisnicima koji su poznati.“</p>
<p>Korist</p>	<p>Korist kao razlog kršenja načela povjerljivosti</p>	<p>1.sudionik „U želji da sebi priskrbite nešto manje posla, mirniji odjel ili s. pa koristite sve</p>

		<p>moguće izvore informacija da maknete kolegu.“</p> <p>2. sudionik      „Možda kada će od toga imati i neku korist, a u slučaju djelatnika centra i zabave se računa pod koristi.“      „Postoje dva tipa kršenja povjerljivosti, jedan je radi zabave, kada se o nekome govori radi tračeraja olako računajući da neće biti štetnih posljedica i drugi, ciljano radi neke dobiti kada se u isti uključuju kolege za koje se točno zna da su „radio Mileva“. One koje inače koristite da bi prenijeli poruku tamo gdje želite da poruka dođe.</p> <p>3.sudionik      „Generalno, ljudi su skloniji kada imaju neke koristi od toga, borba za radno mjesto, želja da se nekoga prikaže nesposobnim. “</p> <p>4.sudionik      „Pa zato što ljudi iz iste organizacije mogu imati na istom poslu različite poslove i interese i onda radi potrebe za moći valjda lakše prekrše načelo povjerljivosti. Otkrijemo neki sadržaj iz supervizije koji „dokazuje“ da je netko nesposoban ili ne zna što radi.“</p> <p>6.sudionik      „Na superviziji je doista puno zanimljivih materijala, svašta se čuje, zbilja se svašta čuje...koliko netko može izdržati da se o tome ne popriča.“</p> <p>7.sudionik      „U situacijama borbe za moć i koristi...kada postoje situacije u kojima bi vam iznošenje informacija moglo donijeti prednost, korist, ugovor na neodređeno, popularnost među kolegama, zabavu i sl...“</p> <p>8.sudionik      „Kada se imaju potrebu zastupati ili braniti. Na primjer da bi se ojačali u razgovoru sa nekim kolegom ili nadređenim se pozovu na nešto što su dobili ili čuli na superviziji kako netko drugi radi.“</p>
--	--	---

<p>osobna obilježja</p>	<p>etičnost supervizanata</p>	<p>3. sudionik  „ta neka ljudska osobina, a ljudi su kvarljiva roba, ponizi drugoga da bi uzvisio sebe...to može potaknuti nekakvo curenje iz supervizije.“</p> <p>4.sudionik  „Postoje i ti, ja ih tako zovem „zločesti ljudi“ koji o sebi misle puno više nego o svima drugima pa im je važnije što bi oni htjeli nego čuvanje povjerljivosti. Oni će uvijek kršiti povjerljivost jer se tada osjećaju moćniji i ne trebaj ubiti uključeni u grupu. Ali ne znam kako to napraviti.“</p> <p>5.sudionik  „Odgovornost je na svakome od nas i to je to. Načelno ovisi od osobe do osobe hoće li iznositi informacije iz supervizije. Ne možete utjecati na to. Uvijek će biti netko kome izleti. To je ljudska priroda, svi u jednom trenutku napravimo nešto što ne bi smjeli..“</p> <p>6. sudionik  „Meni se čini da je do čovjeka. Postoje neki koji doista mogu čuvati tajnu...ovisi o čovjeku koliko je svjestan i osviješten da se ne smije iznositi van, a to je jako teško na nečiju osobnost utjecati. To ovisi o tome koliko je čovjek osviješten da se to ne smije i koliko uopće može izdržati da o tome ne popriča.“</p> <p>7. sudionik  „Ovisi o osobi. Neki iznose podatke da bi naštetili a neki da bi pomogli, pohvalili. „</p> <p>8.sudionik  „Vjerujem da se kod većeg broja ljudi većinom radi o nenamjernom kršenju povjerljivosti a neki koji namjerno krše (<i>op.a. povjerljivost</i>) to je neki karakterni manjak, oni vole biti negativni.“</p> <p>10.sudionik  „Pa mislim da postoje oni koji su sami po sebi takvi (<i>op.a. neetično iznose informacije bez zadržke</i>) i puno ih je u</p>
-------------------------	-------------------------------	--

		socijali i onda ovi drugi pritisnuti tim prvima u jednom trenutku radi osjećaja ugroženosti poprime isto ponašanje“.
--	--	--

**Tablica 8.**

TEMATSKO PODRUČJE: Promicanje načela povjerljivosti		
TEMA: Uloga svih sudionika u promicanju povjerljivosti		
Kategorija	Pojmovi	Izjave
Odgovornost supervizora u promicanju načela povjerljivosti	Odgovornost supervizora da prepozna potrebu ponovnog promišljanja povjerljivosti	<p>1. sudionik</p> <p>„mislim da bi o povjerljivosti trebalo razgovarati na svakom susretu a ne samo prvom.“</p> <p>„Mislim da od svih pravila grupe to pravilo supervizor nekako treba učiniti prisutnim na svakom susretu...“</p> <p>2. sudionik</p> <p>„... da se povjerljivosti podsjetimo na svakom susretu (<i>op.a. supervizor bi trebao o tome voditi računa</i>)“</p> <p>3.sudionik</p> <p>„ja bi na početku svake supervizije ponovno aktualizirala, i to ne na brzinu nego ono „NAČELO POVJERLJIVOSTI IZUZETNO JE BITNO...“, mislim da je to jedino što supervizor može.“</p> <p>6.sudionik</p> <p>„Možda bi trebao podsjećati kontinuirano, na jedan pristojan način grupu</p>

	<p>Supervizorovo promicanje povjerljivosti kroz definiranje posljedica</p>	<p>tijekom cijele supervizije koliko je povjerljivost važna i zašto. “</p> <p>8.sudionik „Supervizor nam treba da nas vodi, da povremeno preispita kako smo, gdje smo podsjeti na načela. „</p> <p>9. sudionik „kada se razgovara o nečemu gdje grupa pokazuje da je malo sa zadržkom zbog straha od mogućih posljedica, da se ponovo potegne pitanje povjerenja...“</p> <p>10. sudionik „meni j je nedostajao kontinuitet. Jer kada imate dvanaest susreta zaboravite da trebate biti povjerljivo. Trebao bi me podsjetiti, ili kada primijeti da je neka tema koja je dodatno osjetljiva ponovo naglasiti obavezu povjerljivosti. Nedostajalo mi je to“.</p> <p>1.sudionik „Ne znam koje su posljedice za neetično iznošenje informacija iz supervizije ali bi voljela znati, voljela bi da mi je supervizor to rekao, mislim d bi nekima to činilo razliku“.</p> <p>2. sudionik „odgovornost supervizora je govoriti o tome, komentirati, osmišljavati neformalne posljedice za kolege koji se</p>
--	--	---

	<p>Odgovornost supervizora u davanju značaja načelu povjerljivosti</p>	<p>tako ponašaju (<i>op.a.krše povjerljivost</i>)</p> <p>.</p> <p>4. sudionik  „bilo bi bitno definirati i obavijestiti grupu (<i>op.a. supervizor</i>) o formalnim i neformalnim posljedicama kršenja povjerljivosti.“</p> <p>„Za kršenje povjerljivosti supervizor bi svakako trebao imati nekakve kazne...uz podršku, ne samo represiju, nego i podršku.“</p> <p>7. sudionik  „Isto tako mislim da bi trebao navesti koje su posljedice neetičnog iznošenja podataka izvan supervizije. „  „ Mislim da bi trebao potaknuti grupu da dogovori posljedice za člana grupe ukoliko na bilo koji način dobar ili maliciozan iznese podatke. Jer to se ne smije raditi. I dobra namjera može nekome naštetiti!“</p> <p>1. sudionik  „velika je odgovornost supervizora u tome da povjerljivosti u superviziji da pravo mjesto, težinu i značaj“  „ Da ju otvori kao zasebnu temu i da joj da dovoljno vremena i prostora.“</p> <p>2. sudionik  „... ali svakako bi bilo važno da supervizor otvori temu povjerljivosti kao nečega bez čega se smisao supervizije gubi.“</p>
--	--	--

		<p>4. sudionik  „mislim da je odgovornost supervizora da kreira kontekst u kojem će biti prisutan aspekt povjerljivosti i da održava takvu atmosferu.“</p> <p>5.sudionik  „...da supervizor iskomunicira ovo što se kaže da je sve povjerljivo i da treba ostati među nama, da motivira članove supervizije da to poštuju. „</p> <p>6.sudionik  „Možda sklopiti neki pismeni ugovor sa svim članovima grupe. Možda taj potpis na neki način osvijesti sve koliko je povjerljivosti važna. Možda dobije ozbiljniju notu ta povjerljivosti“</p> <p>7. sudionik  „supervizori bi trebali imati svoje metasupervizore koji bi njih ojačali da malo veću važnost daju povjerljivosti, jer ove moje kao da je bilo sram ili strah da ne uvrijede naš profesionalni ego, pa su se gotovo ispričavali kada su govorili o povjerljivosti.</p> <p>8. sudionik  „da nas podsjeti da je to važno...općenito ima odgovornost kada se donose pravila grupe skrenuti grupi pozornost na ono čega se grupa nije sjetila“</p>
--	--	--



	<p>Odgovornost supervizora da provjeri znanje o načelu povjerljivosti</p>	<p>1.sudionik  „Možda bi trebao imati pokoju edukacijsku zgradu o tome što smatra neetičnim iznošenjem podataka u superviziji da kolege dobiju bolji uvid u to da se povjerljivosti ne tiče samo korisnika nego i njih.“  „i da svakako pokuša (<i>op.a.supervizor</i>)zajedno sa grupom dobiti njihovo zajedničko razumijevanje što povjerljivost jest.“</p> <p>2.sudionik  „bilo bi važno da preispita postojeće znanje i uvjerenja supervizanata o tome što povjerljivost znači“</p> <p>3.sudionik  „odgovornost supervizora je u tome koliko on podrazumijeva da ljudi znaju načelo povjerljivosti, a koliko bi zapravo trebalo reći. To je njegova odgovornost jer ne mora biti da svi znaju načelo povjerljivosti.“</p> <p>4.sudionik  „ja bi možda čak iskoristila i cijeli susret i posvetila ga tome da definiramo što znači povjerljivost.., a što onda to znači u tim okvirima za nas kao grupu.,,</p> <p>5. sudionik  „...nije nas tražio nešto povratno. Ono kao da li razumijete zašto je važno, ili neku malo jasniju, jaču reakciju, nešto povratno, to bi trebao.“</p> <p>7. sudionik</p>
--	---	--

	<p>Odgovornost supervizora na reakciju kod kršenja načela povjerljivosti</p>	<p>„supervizor trebao provjeriti kod svih članova grupe da li znaju što je povjerljivost i što za njih znači, što podrazumijevaju pod tim i onda dogovoriti neko zajedničko razumijevanje povjerljivosti.“</p> <p>2. sudionik „A kada se susreće s kršenjem povjerljivosti to donijeti na grupu, govoriti o tome, komentirati, osmišljavati neformalne posljedice za kolege koji se tako ponašaju“</p> <p>3. sudionik „Eventualno ako se to dogodi i supervizor sazna za to (op.a. iznošenje informacija izvan supervizije), nikako to ne bi smio zanemariti.“</p> <p>4. sudionik „odgovornost supervizora je reagirati ako dobije informaciju o kršenju povjerljivosti od strane supervizanata, s nekom posljedicom a ne samo deklarativno. Pa čak i do izbacivanja člana iz grupe. „</p> <p>5. sudionik „kada do njega dođu informacije o kršenju povjerljivosti treba na to upozoriti u najmanju ruku.“</p>
--	--	--

	<p>Odgovornost supervizora da problematizira svoju povjerljivost</p>	<p>2. sudionik</p> <p>„Nikako. (<i>op.a. nisam doživio supervizoru odgovornost</i>) Činilo mi se da je (<i>op. a. obaveza povjerljivosti</i>) usmjerena prema nama, kao da supervizor tj. oba šalju poruku to je vaš dio kolača...ono kao to vam je to i ako želite da funkcionira držite se toga..“</p> <p>4.sudionik</p> <p>„Da se i on sam (<i>op.a. supervizor</i>) drži toga. Da nikad ne dovodi u pitanje i ne krši tu povjerljivost. I o tome treba pričati.“</p> <p>10. sudionik</p> <p>„možda bi trebao problematizirati svoju povjerljivost. Kod nas svi dolazimo iz CZSS Zagreb, taj supervizor isto poznaje ljude, sa nekima je bolji a sa nekima malo manje...uvijek se malo pitate...to bi mi bilo drago da problematizira, da malo pojača svoju obavezu povjerljivosti.</p>
<p>Odgovornost ravnatelja centra i rukovodnih osoba u promicanju načela povjerljivosti</p>	<p>Odgovornost ravnatelja i rukovodnih osoba u formiranju supervizijske grupe</p>	<p>1. sudionik</p> <p>„Prvo što mi pada na pamet je da bi trebao biti spreman nekim djelatnicima uskratiti superviziju. (<i>op.a. ravnatelj</i>), a mislim da bi prilikom zapošljavanja trebali testirati i osobnost tj. ličnost budućeg zaposlenika i tome ozbiljnije pristupiti“</p>

		<p>„ Trebao bi možda supervizorima osigurati pomoć u formiranju grupa sukladno saznanjima o djelatnicima, iz koje podružnice i odjela dolaze i to...“</p> <p>2. sudionik „Za početak ja mislim da ne bi smjelo više supervizorata doći iz iste podružnice... i o tome bi predstojnik trebao voditi računa.“</p> <p>4. sudionik „da ne bude više ljudi iz istog ureda ili bar odjela, to bi mogao predstojnik paziti...“</p> <p>7 . sudionik „možda dati pomoć supervizoru u formiranju grupe, kao neku stručnu službu, da ne bude više osoba iz istog ureda.“</p> <p>8. sudionik „ravnatelj bi još mogao osigurati da supervizori ne budu iz CZSS.“</p> <p>9.sudionik „možda supervizori ne bi smjeli biti iz CZSS Zagreb. Jer se puno ljudi osjeća nesigurno.???? „</p> <p>10 sudionik „Općenito propisati kako se formiraju grupe i angažiraju supervizori.“</p> <p>„Možda ne bi trebali biti iz CZSS Zagreb. (op. a.supervizori)“</p>
--	--	--

	<p>Odgovornost ravnatelja i rukovodnih osoba u načinu organizacije supervizije</p>	<p>2. sudionik          „ Mislím da bi ravnatelj trebao omogućiti dulje trajanje određene grupe u superviziji, a ne samo godinu dana. Po meni jednom kada se formira grupa i članovi se povežu i dinamika povjerljivosti bude postignuta onda bi možda bilo dobro da ta grupa traje kao što u udrugama grupna supervizija traje godinama, bude i završen ciklus, pa grupa „odmara“ a kada se pojavi potreba ista se grupa ponovo formira i nastavlja rad.“</p> <p>4. sudionik          „Ako je dogovoreno da taj dana nakon supervizije ne dolazimo na posao, onda da to vrijedi za sve podružnice, mene moj <i>(op.a. predstojnik)</i> redovno taj dan već na pola supervizije zove da „samo nešto dođem obaviti“ <i>(op.a. pokazuje rukama navodnike)</i></p> <p>6. sudionik          „da donese odluku da kada je supervizija on line da ljudi to rade od kuće a ne da od predstojnika do predstojnika namoljavaš da bude od kuće jer u uredu nemaš uvjeta a on se ponaša kao da ti radi uslugu ako te uopće i pusti.“</p> <p>1. sudionik          „da ravnatelj prepozna višu korist za svoje zaposlenike, od supervizije koja se provodi kako treba.“</p>
	<p>Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema superviziji</p>	

	<p>Odnos ravnatelja i rukovodnih osoba prema načelu povjerljivosti</p>	<p>4. sudionik  „mislim da bi ravnatelj prvo trebao uložiti vremena i truda da zna i razumije što je supervizija i koji je njezin smisao. Kako bi znao da supervizija mora biti sigurno mjesto gdje će ljudi moći reći nešto što im nije dobro.“</p> <p>8a. sudionik  „podržati ravnatelja (<i>op. a. predstojnici</i>) u tome da superviziju uvede kao standard u sustav CZSS.“</p> <p>8b. sudionik  „da je supervizija dio kulture održavanja mentalnog zdravlja djelatnika“</p> <p>9. sudionik  „Ravnatelji i predstojnici po meni prvo bi trebali imati pozitivan stav prema superviziji.“</p> <p>1. sudionik  „Bilo bi dobro da je otvoren prema očuvanju načela povjerljivosti i da je tu „nepodmitljiv“ u smislu toga da i njega zanima što je tko rekao i volio bi doći do tih informacija i možda bi mu i koristile ali prepoznaje važnost da se supervizija provodi kako treba, bez kršenja povjerljivosti.“</p> <p>2. sudionik  „Da svojim ponašanjem ne potiče iznošenje informacija.“</p>
--	--	--

		<p>Da ne traži(<i>op.a. od supervizora</i>) od njega informacije kao da je unutarnji „informer.“</p> <p>3a.sudionik  „...ako se ravnatelj susretne sa pokušajima davanja informacija iz supervizije njemu, da on to sam prekine, da kaže gle to je kršenje povjerljivosti ili ne zanima me...“</p> <p>3b. sudionik  Ravnatelji i njegovi predstojnici imaju veliku moć generirati radnu atmosferu u kojoj neetično iznošenje informacija nije prihvatljivo. Deklarativno ali i vlastitim ponašanjem.... uvijek i kroz pozitivno naglasiti evo u superviziji ste, jako mi je drago da se načelo povjerljivosti poštuje. Vrlo ste profesionalno pristupili tome.“</p> <p>4. sudionik  „Jesam li rekla da ne smije pitati tko je što rekao? Ako nešto i čuje da to ne koristi protiv nekoga. Idealno bi bilo i da kada nešto čuje djeluje korektivno...da reagira na način da upozori da se krši povjerljivost i da to nije o.k. „</p> <p>7.sudionik  „ravnatelj treba imati nultu toleranciju na trač i iznošenje informacija o kolegama ili kolegicama koje nisu prisutne. To treba početi od nje a onda još posebno naglasiti da kada je supervizija u pitanju i</p>
--	--	--

	<p>Izostanak mogućnosti djelovanja ravnatelja i rukovodnih osoba</p>	<p>iznošenje podataka izvan supervizije , da je to još jedna dodatna otegotna okolnost. „  10. sudionik  „ne znam za druge predstojnike, ali moj bi trebao naučiti da ako je rukovoditelj onda kavu treba piti sam a ne sa klanovima čije članove potiče na iznošenje svih mogućih vrsta informacija kako bi poboljšali svoj položaj i kompromitirali položaj drugog klana.,,    2. sudionik  „Ali ne vidim ja tu puno mogućnosti ovdje (<i>op. a. za ravnatelja</i>) meni se čini da je do ljudske naravi.“    5.sudionik  „Jednostavno nema po meni mogućnosti. Uvijek će biti netko kome izleti, to je ljudska priroda i ne možete postaviti apsolutna pravila za svakoga, ....ne vidim tu neku ulogu ravnatelja.    6. sudionik  Teško da bi ravnatelj išta drugo mogao. Teško da bi mogao utjecati sankcijama, opomenama. Teško. Ne vidim ulogu ravnatelja tu.“    7. sudionik  „Ništa teško da imaju ikakvog utjecaja“ (<i>op. a. što mislite da predstojnik može učiniti za promicanje načela povjerljivosti u superviziji</i>)</p>
--	--	--



	<p>Ravnatelj i rukovodno osoblje kao model poštivanja povjerljivosti</p>	<p>2. sudionik  „za početak treba dati potpunu autonomiju supervizoru, a ne tražiti informacije od njega.“</p> <p>3.sudionik  „Ravnatelji i njegovi predstojnici imaju veliku moć generirati radnu atmosferu u kojoj neetično iznošenje informacija nije prihvatljivo. Deklarativno ali i vlastitim ponašanjem.... uvijek i kroz pozitivno naglasiti evo u superviziji ste, jako mi je drago da se načelo povjerljivosti poštuje. Vrlo ste profesionalno pristupili tome.“</p> <p>4. sudionik  da ne smije vršiti pritisak na supervizora ili supervizanta da oda informacije. Ako nešto čuje da to ne koristi protiv nekog.</p> <p>8. sudionik  „da se peam superviziji odnosi kao dijelu kulture održavanja mentalnog zdravlja djelatnika“</p> <p>9. sudionik  „Ravnatelj može nametnuti modus operandi, način na koji će se ponašati jer je to pravilo kuće imaš li ti ili nemaš pozitivan stav, moraš se po njemu ponašati.“</p> <p>10.sudionik  „nedostaje to nekakvo ozračje u kojem se neetično iznošenje podataka smatra apsolutno neprihvatljivim. To nedostaje i tu bi ravnatelj trebao nešto učiniti....da oni</p>
--	--	---

	<p>Odgovornost ravnatelja i rukovodnog osoblja da prosljede informaciju supervizoru</p>	<p>koji iznose neetično podatke postanju manjina a ne većina.</p> <p>1. sudionik „svakako bi trebao dati informaciju supervizoru o tome da netko „pušta“ informacije, ako to sazna“.</p> <p>3. sudionik Razmišljam da je odgovornost ravnatelja i predstojnika i dati informaciju supervizoru ako netko od članova grupe, njegovih zaposlenika neetično iznosi podatke iz supervizije.</p> <p>4. sudionik Pa da reagira na način da upozori djelatnike (<i>op. a. na neetično iznošenje podatka</i>) Mislim da bi to bila odgovornost rukovoditelja. Možda čak i da prenese tu informaciju supervizoru.“</p>
<p>Odgovornost supervizanata u promicanju načela povjerljivosti</p>	<p>Problematiziranje i produbljivanje teme povjerljivosti od strane supervizanata</p>	<p>3. sudionik „Oni (supervizanti) uvijek mogu aktualizirati taj problem. Da se tako otvori supervizantima prostor u superviziji, da sami iskazuju da se osjećaju ugroženo, kompromitirano.“</p> <p>4. sudionik „mislim da bi trebali otvoreno iskazivati koliko se osjećaju sigurno/nesigurno u grupi, biti hrabriji...“</p>

	<p>Odnos supervizanta prema načelu povjerljivosti</p>	<p>7.sudionik  „Mislim da bi trebali iskazivati svoja iskustva sa izlaganjem povjerljivih informacija sa supervizije sa kojima su se susreli.“</p> <p>7.sudionik  „suprevizanti (op.a. bi trebali) prvo u svojoj grupi dogovoriti posljedice za takvo ponašanje a onda u svojoj radnoj okolini kritički se odnositi prema svakom obliku neetičnog iznošenja podataka. Pokazati primjerom.“</p> <p>8. korisnik  „kada prepoznaš da netko od kolege koristi i više no što je potrebno da bi dao neki primjer, o tome što je naučio (svoj case study) diskretno ga upozoriti gle previše daješ informacija.“</p> <p>9. sudionik  „oni (supervizanti) trebaju odgovorno shvatiti svoju obavezu da budu povjerljivi. I da pokaže kada je zabrinut zbog mogućih posljedica i na taj način ponovo na neki način potakne raspravu o povjerljivosti...“</p> <p>10. sudionik  „prestati blebetati (suprevizanti) oni svi odklimaju glavom kao da se povjerljivost podrazumijeva a pola ih jedva čeka doći natrag na posao i prenijeti tko je što rekao.“</p> <p>1.sudionik</p>
--	---	--

<p>Promicanje i poticanje načela povjerljivosti od strane OSTALIH OSOBA</p>	<p>Značaj fakulteta i ministarstva kroz aktualizaciju teme</p>	<p>„Mislim da bi ministarstvo i studij trebali otvoriti ovu temu kao zasebnu cjelinu.“</p> <p>2. sudionik „Fakultet bi načelo povjerljivosti u superviziji trebao imati kao zasebnu temu možda na tom studiju...“</p> <p>3. sudionik „Naše ministarstvo. Oni imaju razne edukacije koje organiziraju pa možda da se aktualizira načelo povjerljivosti.“</p> <p>6.sudionik „na fakultetu u kolegijima, ako ima supervizija, u tom dijelu mlade studente više napuniti informacijama. Da to bude dio kolegija, predmeta.“</p> <p>8. sudionik „Operativna razina, upravljačka razina, oni koji se bave promicanjem supervizije kao djelatnosti, svi bi trebali prepoznati i imati svoj prostor. Ministarstvo, centar. Fakultet supervizori. Ali ne znam kako. „</p> <p>9. sudionik „fakultet bi trebao promovirati načelo povjerljivosti, Ministarstvo bi po hijerarhiji isto kao što sam govorila o ravnatelju to isto trebalo napraviti“</p> <p>10. sudionik „mislim da fakultet treba raditi na tome da kod njih ne</p>
---	--	---

		dolaze studenti kao negativna selekcija.
--	--	--

## Životopis

Rođena sam u Zagrebu 1971. godine. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultete završila sam 1997. godine i stekla zvanje diplomiranog defektologa-socijalnog pedagoga. Tijekom studiranja radila sam u privatnoj školi stranih jezika, sporta, ritmike, plesa i informatike Cvrčak kao predavačica engleskog jezika i trenerica ritmike i plesa.

Pripravnništvo sam u vremenu od 1998.-2000. godine realizirala u MUP, PUZ, V policijskoj postaji gdje sam radila na odjelima maloljetničke delinkvencije, imovinskih delikata, krvnih delikata i gospodarskog kriminaliteta kao operativni djelatnik - vježbenik visoke stručne spreme. Položila sam državni ispit kao i ispit za ovlaštenu službenu osobu.

Godine 2004. se zapošljam u CZSS Zagreb, Ured Susjedgrad na stručnoj cjelini za zaštitu djece i mladih sa poremećajima u ponašanju i njihovih obitelji, na mjestu stručne suradnice. Kasnije prelazim u Ured Peščenica. Istovremeno obnašam i funkciju koordinatorice za provedbu Protokola o postupanju u slučaju vršnjačkog nasilja te u udruzi „Roditelji za djecu“ mentoriram studente socijalne pedagogije, volontere udruge. Osnivanjem Obiteljskog centra grada Zagreba, godine 2008. dolazim na mjesto stručne suradnice u Obiteljskom centru. U Obiteljskom centru koji kroz godine prolazi brojne promjene nastavljam svoje profesionalno djelovanje, u početku na poslovima stručne suradnice a od 2018. predstojnice podružnice Obiteljski centar za grad Zagreb. Trenutno obnašam dužnost privremene ravnateljice Obiteljskog centra.

### **Stručno usavršavanje:**

- Forum za slobodu odgoja: Medijator, upisana u registar pri Ministarstvu Pravosuđa (2019. -2021.)
- Pravni fakultet u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada: Supervizor psihosocijalnog rada, poslijediplomski specijalistički studij iz Supervizije u psihosocijalnom radu (2018.-)
- Odjel za djecu pri Vijeću baltičkih država, SOS Dječje selo Litva, Udruga SOS Dječje selo Estonija i Ministarstvo socijalne skrbi Latvije. SOS Dječje selo Hrvatska je pridruženi partner.: Certifikat iz metode AudTrain, namijenjene sistemskoj reviziji domova za zbrinjavanje djece smještene u alternativnoj skrbi (Revizor domova za zbrinjavanje djece smještene u alternativnoj skrbi). (2015.-2016.)
- The Institute for Reality Therapy: Reality Therapy Counselor (2007.-2009.)
- The William Glasser Institute: Reality therapy certification (2004.-2007.)
- London Metropolitan University: Training for trainers in Counter-Trafficking, Certificate of qualification (*Eduktor za problematiku trgovine ljudima*) (2001.-2002.)

## **Objavljena djela**

- Umjetnička organizacija Kugli&Kugli: “Ovo želim da znaš“ (Zagreb, rujan 2022.)
- Znanje: „Ljubav, beba, blagostanje i sranje“, (Zagreb, siječanj 2019.)
- Večernji list: „Kada te bajka sastavi a život rastavi“ , (Zagreb, prosinac 2015.)
- ICTbuisness, <http://www.ictbusiness.info/>: kolumnistica (2013 – 2015)
- Zdrav život, obiteljski časopis o zdravlju, broj 116/2013: „Mladi i alkohol“ , članak (Zagreb, veljača 2013.)
- Obiteljski centar grada Zagreba: „Međunarodni dan borbe protiv zlouporabe droga“ članak, [www.ocgz.hr](http://www.ocgz.hr) (Zagreb, lipanj, 2012.)
- Algoritam: Nedostaje? Ne. Dosta je!, (Zagreb, rujan 2012.)
- Obiteljski centar grada Zagreba: Međunarodni dan mladih, članak, [www.ocgz.hr](http://www.ocgz.hr) (Zagreb, kolovoz 2012.)
- Obiteljski centar grada Zagreba: Europski dan borbe protiv trgovanja ljudima  
Članak, [www.ocgz.hr](http://www.ocgz.hr) (Zagreb, listopad 2012.)
- Obiteljski centar grada Zagreba: „Mladi i ovisnost – obitelj kao prva crta obrane društva od ovisnosti“, publikacija (ožujak 2011.)
- Obiteljski centar grada Zagreba: „Kako odgojiti tolerantnog tinejdžera, upoznajmo se i poštujuemo različitosti“, publikacija (svibanj 2010.)