

# SUPERVIZIJA POMAGAČA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA

---

**Borković Ljubić, Nikoleta**

**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:199:561522>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-30**



*Repository / Repozitorij:*

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





Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Nikoleta Borković Ljubić

**SUPERVIZIJA POMAGAČA ŽRTVAMA  
OBITELJSKOG NASILJA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA  
POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ  
SUPERVIZIJA PSIHO SOCIJALNOG RADA

Nikoleta Borković Ljubić

**SUPERVIZIJA POMAGAČA ŽRTVAMA  
OBITELJSKOG NASILJA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Maja Laklija

Zagreb, 2024.



University of Zagreb

FACULTY OF LAW  
CENTER OF SOCIAL WORK STUDIES  
POSTGRADUATE SPECIALIST STUDY SUPERVISION OF  
PSYCHOSOCIAL WORK

Nikoleta Borković Ljubić

**SUPERVISION OF DOMESTIC  
VIOLENCE VICTIM ASSISTANTS**

SPECIALIST THESIS

Supervisor: prof. dr. sc. Maja Laklija

Zagreb, 2024.

# SUPERVIZIJA POMAGAČA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA

## Sažetak

Cilj ovog završnog specijalističkog rada je produbiti razumijevanje procesa i sadržaja supervizije pomagača žrtvama obiteljskog nasilja te analizirati vlastito iskustvo supervizijskog rada s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja. U ovom radu koristila sam vlastite bilješke koje sam vodila tijekom supervizijskih susreta, izvješća o supervizijskim susretima, te odgovore supervizanata u evaluacijskom upitniku. Sukladno postavljenom istraživačkom pitanju u radu su analizirana očekivanja od supervizije supervizanta pomagača žrtvama obiteljskog nasilja. Izdvojene su teme i sadržaji supervizijskog rada koje ukazuju na specifičnost procesa i sadržaja supervizije pomagača žrtvama obiteljskog nasilja. Nadalje, u radu su iznesena vlastita promišljanja o specifičnostima u radu supervizora s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja. Problematizirani su i specifični supervizijski izazovi tijekom provedbe supervizije pomagača žrtvama obiteljskog nasilja, kao i organizacijske teškoće provedbe s kojima sam se kao supervizor susrela. Rezultati su pokazali da je supervizija od strane supervizanata prepoznata kao sigurno mjesto koje pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja omogućava prepoznavanje potreba žrtve, osvještavanje odgovornosti, mjesto podrške, razmjene iskustva, učenja novih vještina te profesionalni i osobni razvoj. Prepoznata je važnost supervizije u prevenciji stresa i profesionalnog sagorijevanja kod pomagača. Zaključno kroz sistematizaciju vlastitih iskustava u supervizijskom radu s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja dat je doprinos produblivanju razumijevanja te unapređenju supervizijske prakse pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja.

**Ključne riječi:** *obiteljsko nasilje, pomagači žrtvama obiteljskog nasilja, supervizija psihosocijalnog rada.*

## **SUPERVISION OF DOMESTIC VIOLENCE VICTIM ASSISTANTS**

### **Summary**

The final specialist thesis deals with an overview of the supervisory work of domestic violence victim assistants, along with an analysis of my own experience of being a supervisor of domestic violence victim assistants. In this paper, I used my own notes that I took during the supervision meetings, reports on the supervision meetings, and the answers of the supervisees in the evaluation questionnaire. In accordance with the research question, the paper analyzed the expectations from the supervision of supervisors assistants victims of domestic violence. The topics and contents of the supervision work have been singled out, which indicate the specificity of the process and contents of the supervision of domestic violence victim assistants. Furthermore, the paper presents its own reflections on the specifics of supervisors' work with domestic violence victim assistants. Specific supervisory challenges during the implementation of the supervision of domestic violence victim assistants, as well as the organizational implementation difficulties that I encountered as a supervisor, were also problematized. The results showed that supervision is recognized by the supervisees as a safe place that allows the domestic violence victim assistants to recognize the needs of the victim, make them aware of their responsibilities, a place of support, exchange of experience, learning new skills and professional and personal development. The importance of supervision in preventing stress and professional burnout among assistant is recognized. In conclusion, through the systematization of own experiences in supervisory work with domestic violence victim assistants, a contribution was made to deepening understanding and improvement of supervisory practice for domestic violence victim assistants.

**Key words:** domestic violence, domestic violence victim assistants, supervision of psychosocial work.

## SADRŽAJ

<b>1. TEORIJSKO - KONCEPTUALNI TEMELJ .....</b>	<b>5</b>
1.1. Uvod .....	5
1.2. Pomagači žrtvama obiteljskog nasilja.....	6
1.3. O superviziji - profesionalnoj podršci pomagaču .....	8
<b>2. CILJ I METODE RADA.....</b>	<b>10</b>
<b>3. O SUPERVIZIJSKIM GRUPAMA POMAGAČA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA KOJE SU U FOKUSU OVOG RADA .....</b>	<b>11</b>
3.1. Obilježja supervizijskih grupa pomagača žrtvama obiteljskog nasilja koja su u fokusu ovoga rada .....	11
3.2. Dinamika unutar supervizijskih grupa koje su u fokusu ovog rada .....	13
<b>4. OČEKIVANJA S KOJIMA SU SE SUPERVIZANTI POMAGAČI ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA UKLJUČILI U SUPERVIZIJU.....</b>	<b>16</b>
<b>5. TEME I SADRŽAJI SUPERVIZIJSKOG RADA KOJI SU SE OBRADIVALI U SUPERVIZIJI POMAGAČA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA .....</b>	<b>18</b>
5.1. Postupanja u svom djelokrugu prilikom pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja .	19
5.2. Povjerenje u grupi, povjerenje između pomagača i žrtve .....	20
5.3. Sigurnost žrtve nasilja u obitelji, sigurnost pomagača .....	21
5.4. Odgovornost pomagača – odgovornost korisnika.....	23
5.5. Predrasude u radu s korisnicima.....	25
5.6. Empatija – „kao da“ .....	26
5.7. Preplavljenost osjećajima, regulacija emocija .....	27
5.8. Osvještavanje važnosti brige za mentalno zdravlje pomagača žrtvama obiteljskog nasilja.....	30
5.9. Strategije suočavanja s profesionalnim stresom pomagača žrtvama obiteljskog nasilja.....	32

<b>6. SPECIFIČNI SUPERVIZIJSKI IZAZOVI I ORGANIZACIJSKE TEŠKOĆE TIJEKOM PROVEDBE SUPERVIZIJA POMAGAČIMA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA KOJE SU U FOKUSU OVOG RADA .....</b>	<b>36</b>
<b>7. VLASTITE REFLEKSIJE O SPECIFIČNOSTI U RADU SUPERVIZORA S POMAGAČIMA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA .....</b>	<b>38</b>
<b>8. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA .....</b>	<b>40</b>
<b>9. POPIS LITERATURE.....</b>	<b>44</b>
<b>IZJAVA O AUTORSTVU .....</b>	<b>49</b>



# 1. TEORIJSKO - KONCEPTUALNI TEMELJ

## 1.1. Uvod

Ovaj rad bavit će se reflektiranjem vlastitog supervizijskog rada s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja. Riječ *obitelj* dolazi od glagola „*obitavati*“ te sam pojam podrazumijeva zajednicu ljudi koju najčešće čine roditelji sa svojom djecom i/ili drugim srodnicima koji žive zajedno u istom kućanstvu. Obitelj se smatra temeljnom jedinicom društva, čiji su članovi povezani krvno, emocionalno, pravno ili društveno (Barković, 2019.). Pretražujući literaturu razvidno je da razni autori različito definiraju obitelj, no jednu bih definiciju izdvojila: „Nema prirodnog zakona koji obitelj čini univerzalnom, no na nju nailazimo u gotovo svim društvima.“ (Ljubetić, 2007:5). Svakako, najbitnija značajka obitelji je osjećaj pripadnosti, osjećaj sigurnosti i ljubav. No, nažalost, kako kaže L.N. Tolstoj u Ani Karenjini “Sve sretne obitelji nalik su jedna na drugu, svaka nesretna obitelj nesretna je na svoj način“ (Tolstoj, 2004:7).

Područje ljudskih prava, štite i određuju različiti međunarodni pravni propisi, obvezujući i države potpisnice za uvođenjem legislative koja jamči svim ženama i muškarcima osiguranje jednakih prava, a što predstavlja ljudsko pravo i osnovu socijalne pravde. Stoga, sukladno ovim suvremenim načelima društva, ovakve odredbe ugrađene su i u pravne propise Republike Hrvatske. Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji – tzv. Istanbulska konvencija iz 2011. godine koja je u odnosu na Republiku Hrvatsku stupila na snagu 1. listopada 2018. godine predstavlja prvi pravno obvezujući međunarodni instrument koji služi kao pravni okvir za zaštitu žena od svih oblika nasilja (Narodne novine, broj: 3/18). Ustav Republike Hrvatske i važeće zakonske odredbe u Republici Hrvatskoj zabranjuju bilo kakav oblik nasilja. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji („Narodne novine“, broj: 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24) člankom 10. određuje da je nasilje *primjena fizičke sile uslijed koje nije nastupila tjelesna ozljeda, tjelesno kažnjavanje ili drugi načini ponižavajućeg postupanja prema djeci, psihičko nasilje koje je kod žrtve prouzročilo povredu dostojanstva ili uznemirenost, <sup>1</sup> spolno uznemiravanje, ekonomsko nasilje kao zabrana ili onemogućavanje*

---

<sup>1</sup> Spolno uznemiravanje, Izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (Narodne novine, broj: 36/24) je uklonjeno u članku 10. iz sfere prekršajnog zakonodavstva, budući da se spolno uznemiravanje, kao javni oblik nasilja u obitelji, tretira isključivo kao kazneno djelo iz članka 156. KZ/11, čime se osigurava snažniji i jasniji odgovor države na ove oblike protupravnog postupanja (Ministarstvo pravosuđa i uprave, Vlade RH, 2024).

*korištenja zajedničke ili osobne imovine, raspolaganja osobnim prihodima ili imovine stečene osobnim radom ili nasljeđivanjem, onemogućavanje zapošljavanja, uskraćivanje sredstava za održavanje zajedničkog kućanstva i za skrb o djeci te zanemarivanje potreba osobe s invaliditetom ili osobe starije životne dobi koje dovodi do njezine uznemirenosti ili vrijeđa njezino dostojanstvo i time joj nanosi tjelesne ili duševne patnje.*

Unutar obitelji isprepliću se i utječu na cjelokupnu obitelj različiti oblici nasilja i to kroz fizičko, emocionalno, seksualno i ekonomsko zlostavljanje. Žrtve obiteljskog nasilja mogu biti članovi obitelji određeni člankom 8. Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (Narodne novine, br.: 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24) i to bračni drug, izvanbračni drug, životni partner, neformalni životni partner, njihova zajednička djeca te djeca svakog od njih, srodnici po krvi u ravnoj lozi, srodnici u pobočnoj lozi zaključno do trećeg stupnja, srodnici po tazbini do zaključno drugog stupnja posvojitelj i posvojenik. Nadalje stavkom 7. istog članka definirano je da je žrtva nasilja u obitelji osoba koja zbog počinjenja nasilja u obitelji trpi fizičke i psihičke posljedice, imovinsku štetu ili bitnu povredu temeljnih prava i sloboda (Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Narodne novine, br.: 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24). Protokolom o postupanju u slučaju nasilja u obitelji (Vlada RH, 2019.) određen je način postupanja i suradnje nadležnih tijela, ustanova i organizacija civilnog društva sa svrhom pravovremene i učinkovite provedbe pojedinih aktivnosti radi prevencije i sprječavanja nasilja, zaštite žrtve i kažnjavanje počinitelja nasilja sukladno svojim ovlastima. Nesporno, nasilje se može dogoditi svakome, bez obzira na dob, spol, obrazovanje, rasu, nacionalnost, spolnu orijentaciju ili materijalnu situaciju. Nažalost, istraživanja pokazuju da različiti međunarodni ugovori i zakonodavstvo ne mogu smanjiti učestalost nasilja te se moraju razviti odgovarajući programi koji će osigurati provedbu konvencija i zakona na nacionalnoj i lokalnoj razini. (Gaffney-Rhys, 2011.).

## **1.2. Pomagači žrtvama obiteljskog nasilja**

U borbi protiv nasilja u obitelji važno je osigurati pružanje profesionalne pomoći obiteljima. Integracija različitih profesija, znanja i vještina, pretpostavka su za uspješno nošenje s pojavom nasilja i sprječavanja istog. Pozitivnim zakonskim propisima Republike Hrvatske žrtvama obiteljskog nasilja zajamčena je podrška kroz socijalne usluge, zdravstvene usluge, usluge stambenog zbrinjavanja te usluge službe za zapošljavanje.

Pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, kojima je zajednička karakteristika osobni kontakt klijenta u nevolji i pomagača definira pomažuće profesije (Ajduković i Ajduković, 1996.). U red pomažućih profesija ubraja se profesija ukoliko joj je jedan od glavnih ciljeva briga o drugim ljudima odnosno pružanje posredne ili neposredne pomoći nekoj osobi ili više njih (Žganec, 1999.). Poradi jasnijeg određivanja, odnosno podjele pomagača Ajduković (1996.) ih dijeli u tri kategorije pomagača i to profesionalci, paraprofesionaci i volonteri. Profesionalci su stručnjaci koji su školovani za neko od pomagačkih zanimanja. Paraprofesionanci nisu obrazovani za pomagački posao, ali su ga odabrali kao poziv i osposobljeni su raznim tečajevima, seminarima i iskustvom u radu, te se trajno bave pomaganjem ljudima u nevolji. Ono što povezuje ove dvije kategorije je izravan rad s korisnicima kojima pružaju pomoć u savladavanju životnih teškoća, dok se razlikuju po načinu pružanja pomoći. Profesionalni i paraprofesionálni pomagači bave se pomagačkim poslom i za to dobivaju naknadu. Nasuprot ove dvije kategorije pomagača treću kategoriju čine volonteri (dobrovoljci) koji za svoj posao ne primaju naknadu, ne bave se redovno takvim radnim aktivnostima već priskoče u pomoć ljudima u nevolji. Neopterećenost formalnostima poput slobodnijeg izražavanja, korištenje neprofesionalnog rječnika, priskakanje u pomoć u neuobičajena radna vremena, česta karakteristika pripadanja istim kulturnim i socijalno-ekonomskim krugovima, te autentičnost, volontere i paraprofionalce čine jednakima, a u nekim slučajevima pomaganja i uspješnijima od profesionalaca, budući da ih korisnici doživljavaju vjerodostojnijima i iskrenijima, što pokazuju istraživanja. (Lee i Catagnus, 1999.; McLeod, 2001., prema Žižak, 2010.).

U svom radu stručnjaci pomagači žrtvama obiteljskog nasilja susreću se sa širokom lepezom teškoća. Ajduković (2007.) navodi da rad s obiteljima koje su rizične za pojavu nasilja ili drugih oblika ugrožavanja djece je često do te mjere složen da može dovesti do profesionalne imobilizacije stručnjaka. Nastavlja, da se u svojem radu stručnjaci kreću na kontinuumu između prevelike kontrole i preuzimanja odgovornosti za obitelj do odustajanja od kontrole i „praćenja“ slučaja što u praksi često znači ne poduzimanje ničeg. To je ujedno kretanje na kontinuumu od „lažne nade do lažne snage“ stručnjaka, što je ista ona dinamika obitelji u kojima se događa nasilje (Ajduković, 2007.). Pomažući poslovi u kojima smo izloženi traumi korisnika, patnji ili boli korisnika nose sa sobom veću razinu stesa i neupitno utječu na čovjekov organizam i mentalno zdravlje pomagača.

Pomagači žrtvama obiteljskog nasilja mogu biti stručnjaci različitih profesija, poput socijalnih

radnika, psihologa, pravnika, socijalnih pedagoga, prof. pedagoga, edukacijskih rehabilitatora, liječnika, itd. U fokusu ovog rada su pomagači koji provode djelatnost socijalne skrbi – savjetovanja, psihosocijalne podrške, u udrugama, vjerskim zajednicama i druge pravne osobe, sukladno članku 162. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“ broj: 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23) kao i drugih organizacija civilnog društva koje se bave pružanjem psihosocijalne podrške i savjetovanja, među ostalim i za žrtve nasilja u obitelji te podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela.

### **1.3. O superviziji - profesionalnoj podršci pomagaču**

Poznata je činjenica da se najčešće među pomažućim profesijama javlja profesionalni stres. Specifičnosti rada s ljudima kroz neposrednu komunikaciju s osobama u stanju ovisnosti o tuđoj pomoći, odnosno u ovom slučaju, žrtvama nasilja u obitelji, dovodi do veće razine profesionalnog stresa. Takav odnos uključuje i neposredno uživljavanje u emocionalno stanje osobe u potrebi te se često javlja nesklad između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomagača da pomogne toj osobi, prema knjizi Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996.).

Stanje stresa na poslu može se definirati kao niz, za pojedinca, štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1998., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014). Ajduković (1996.) navodi kako postoje četiri osnovna tipa profesionalnog dijaloga koji mogu pomoći pomagačima u vršenju njihovih složenih i zahtjevnih funkcija. To su *supervizija*, konzultacije, sažeto psihološko integriranje elemenata traumatizirajućih doživljaja i psihološko savjetovanje. Ista navodi da uz navedena četiri osnovna tipa profesionalnog dijaloga će u izuzetnim situacijama u obzir doći i neki od oblika tretmana, kao što je, npr. kratkotrajna psihoterapija. Nadalje, pozivajući se na autore Heap, Christansen i Bang (1993.) Ajduković (1996.) navodi da je *supervizija* metoda podrške kojom iskusni pomagač pomaže manje iskusnom pomagaču da se nosi s praktičnom situacijom zbrinjavanja i tretmana. (Heap, Christansen i Bang, 1993., prema Ajduković, 1996.) Također pozivajući se na Smolović-Krković (1977.) Ajduković (1996.) ističe da je *supervizija* proces suradnje među onima koji snose odgovornost da se u datoj profesionalnoj situaciji pristupi u skladu s postojećim znanjem i profesionalnim vještinama, društvenim normama, društveno-ekonomskim

možnostima, planovima i programima odgovarajućih organizacija i službi (Smolović-Krković, 1977., prema Ajduković, 1996.).

Supervizija stručnjaka u psihosocijalnom radu, danas je neizostavni oblik pomoći i podrške stručnjacima u sustavu socijalne skrbi te je kao obveza unesena i u zakonski okvir. Zakon o socijalnoj skrbi ( „Narodne novine“ broj: 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23), člankom 264. definira superviziju navodeći da je „*Supervizija proces učenja, razvoja i metoda podrške stručnim radnicima koji im omogućava usvajanje novih znanja, razvijanje vještina, usvajanje profesionalnih i osobnih spoznaja kroz iskustvo stručnog rada, radi poboljšane kvalitete rada s korisnicima*“. Isti članak propisuje da stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi imaju pravo na superviziju najmanje jednom godišnje (Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine, broj: 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23). Također, supervizija se proširuje i na druge sustave, poput sustava obrazovanja, zdravstva, penalnog sustava (službenici u zatvorskom sustavu i službenici u probaciji). Superviziju sve češće koriste i organizacije civilnog društva koje se bave socijalnom djelatnosti.

ECVision Europski pojmovnik supervizije i coachinga navodi da je supervizija kao *profesija savjetovanja usredotočena na interakcije ljudi, profesionalnih zadataka i organizacija*. Također se navodi da supervizija *pruža mnogo prostora i vremena za razmišljanje o profesionalnom funkcioniranju u složenim situacijama* (Ajduković i sur., 2016.). Prema istim autorima *supervizija* je usmjerena na osiguravanje i razvoj kvalitetne komunikacije među pomagačima te na metode suradnje u različitim radnim kontekstima. Bezić, I. (2007.) ističe da je *supervizija* interakcijski proces između supervizora i supervizanta čija je svrha da supervizant pronade nove uvide, načine razmišljanja i moguće nove postupke u svom radu (Bezić, 2007). Europska organizacija za superviziju (ANSE, 2016.) navodi da supervizija omogućava:

- podršku u promišljanju i procesu donošenja odluka u vezi aktualnih stručnih pitanja,
- podršku u izazovnim i zahtjevnim radnim situacijama i sukobima,
- pojašnjenje zadataka, funkcija i uloga,
- podršku u upravljanju procesima promjena,
- inovativna rješenja za nove izazove,
- profilaktičke mjere kako bi se izbjegao mobbing i sagorijevanje na poslu.

Supervizija omogućava pomagaču prepoznavanje potreba korisnika što pomagaču daje

moćnost pravovremenog poduzimanja daljnjih radnji koje su djelotvorne. Na takav naćin supervizija prevenira stres kod pomagaća i u konaćnici profesionalno sagorijevanje.

## **2. CILJ I METODE RADA**

Cilj završnog specijalistićkog rada je produbiti razumijevanje procesa i sadržaja supervizije pomagaća ųrtvama obiteljskog nasilja te analizirati vlastito iskustvo kao supervizor pomagaća ųrtvama obiteljskog nasilja. Sukladno cilju rada, postavljena su sljedeća istraųivaćka pitanja:

1. Koja su oćekivanja supervizanta pomagaća ųrtvama obiteljskog nasilja od supervizije?
2. Koje su se teme i sadržaji supervizijskog rada obraćivali u superviziji?
3. Koje su specifićnosti u radu supervizora s pomagaćima ųrtvama obiteljskog nasilja u odnosu na rad supervizora?
4. Koji su specifićni supervizijski izazovi tijekom provedbe supervizije pomagaća ųrtvama obiteljskog nasilja, a koje su organizacijske teškoće provedbe?

Priroda istraųivaćkog problema i svrha istraųivanja razlozi su odabira kvalitativnog pristupa u prikupljanju i obradi podataka. Po metodoloćkom pristupu, rad je zamišljen kao prikaz slućaja odnosno sistematizacija vlastitih iskustava. Rad ukljućuje i analizu prikupljene znanstvene i strućne literature iz podrućja teme rada. Također, primijenjena je analiza sekundarnih podataka. U radu će biti prikazana analiza tema i sadržaja s kojima su supervizanti bili u fokusu supervizijskog rada, temeljem bilješki koje sam kao supervizorica vodila tijekom i nakon supervizijskih susreta, te iz odgovora na evaluacijska pitanja koja su sudionici popunjavali na kraju supervizijskog ciklusa.

### **3. O SUPERVIZIJSKIM GRUPAMA POMAGAČA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA KOJE SU U FOKUSU OVOG RADA**

#### **3.1. Obilježja supervizijskih grupa pomagača žrtvama obiteljskog nasilja koja su u fokusu ovoga rada**

Moja ishodišna misao sastoji se u tome da stručnjak, pomagač žrtvama obiteljskog nasilja treba posebnu podršku i pomoć obzirom na rad sa specifičnom ranjivom skupinom. Stoga sam ovaj rad zamislila kao sistematizaciju vlastitih iskustava u supervizijskom radu s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja sa svrhom produbljivanja razumijevanja procesa i sadržaja supervizije pomagača žrtvama obiteljskog nasilja te u konačnici unapređenja supervizijske prakse. U ovom radu koristila sam vlastite bilješke koje sam vodila tijekom supervizijskih susreta, izvješća o supervizijskim susretima, te odgovore na evaluacijska pitanja supervizanta grupa čija je zajednička poveznica bila rad s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja.

Riječ je o radu s dvije supervizijske grupe čiji su polaznici bili profesionalni pomagači i paraprofesionalni pomagači, uglavnom predstavnici civilnog sektora koji su uključeni u rad sa žrtvama nasilja u obitelji, jedan supervizant je bio uključen u rad s počiniteljima nasilja.

Naime, organizacija civilnog društva provodila je projekt u kojem je jedna od aktivnosti bila supervizija osobama koje rade sa žrtvama nasilja u obitelji. Prilikom sastavljanja supervizijskih grupa koje su u fokusu ovog rada pošlo se od uvida da zaposlenici bivših centara za socijalnu skrb, sadašnjih područnih ureda Hrvatskog Zavoda za socijalni rad kao i zaposlenici domova socijalne skrbi imaju više prilika i mogućnosti sudjelovanja u supervizijskim grupama. Zbog toga su supervizijske grupe promatrane u ovom radu sastavljene od dionika u borbi protiv nasilja u obitelji zaposlenih u udrugama, organizacijama civilnog društva i vjerskim organizacijama, koje imaju svoj obol u radu sa žrtvama nasilja u obitelji, a izostaje im sustavna pomoć i podrška. Na poziv provoditelja projekta, udruge i vjerske zajednice odmah su iskazale zainteresiranost za uključivanjem u grupu.

Kontekst vremena slaganja i dogovaranja supervizijske grupe, u zadnjem tromjesečju 2020. godine te sam početak rada prve supervizijske grupe s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja 2021. godine, podudara se s izraženom potrebom djelovanja u području obiteljskog nasilja u društvu. U posljednjih nekoliko godina kontinuirano raste broj kaznenih prijava za obiteljsko

nasilje i to ne kao izravni utjecaj lockdowna, kako navode Getoš Kalac i Šprem (2022.:1063-1064), nego prije odraz normativnih izmjena, anticipirajuće prakse tijela gonjenja, a moguće i veće senzibiliziranosti policije, javnosti, ali i žrtava obiteljskog nasilja uslijed čega dolazi do rasta prijava (odnosno smanjenja tamne brojke).

Grupni susreti promatranih supervizijskih grupa su se odvijali tijekom dvije godine, 2021. i 2022. godine. S prvom supervizijskom grupom održano je osam susreta po tri sata, a s drugom šest susreta po tri sata. Dva susreta prve grupe su se održala on-line, ostali susreti obiju grupa su se održavali uživo. Adekvatan prostor osiguran je od strane provoditelja projekta Prva supervizijska grupa se sastojala od sedam članova i to od tri socijalna radnika, jednog pravnika, jednog psihologa, jednog socijalnog politologa i jednoga profesora pedagogije. Članovi druge grupe su većinom bili članovi (njih pet) koji su sudjelovali i u radu prve grupe, tako da je rad druge grupe bio svojevrsan nastavak supervizijskog rada prve grupe. Druga supervizijska grupa se sastojala od šest članova i to jednog pravnika, tri socijalna radnika, jednog socijalnog politologa i jednog člana sa srednjom stručnom spremom s raznim edukacijama.

Heterogenost ovih grupa, se očituje po sastavu grupa i različitim profesijama (socijalni radnik, psiholog, pravnik, pedagog, socijalni politolog i jedna osoba sa srednjom stručnom spremom sa raznim edukacijama), različitim dobnim skupinama (od 23 godine do 56 godina života), različitim radnim iskustvom (od 3 godine, 7 godina, 17 godina, 23 godine, do 25 godina radnog iskustva) različitim ulogama u procesu rada sa žrtvama obiteljskog nasilja. Članovi supervizijskih grupa razlikovali su se i po ranijem iskustvu sudjelovanja u supervizijskoj grupi pa su neki od članova imali su iskustva sa supervizijom, a nekima je bio prvi susret s radom u supervizijskoj grupi. Također jedna od odrednica grupa bilo je i poznanstvo članova na načinda su se neki članovi poznavali od ranije, neki nisu, neki su radili zajedno u istoj radnoj organizaciji. U grupi nije bilo člana hijerarhijski nadređenog jedan drugome. Kad rezimiram, članove grupa su obilježile jedinstvene individualne karakteristike, životno i profesionalno iskustvo, komunikacijske vještine, razina informiranosti, različita očekivanja te specifični problemi i mogućnosti.

Također, jedno od obilježja supervizijskih grupa bila je dobrovoljnost sudjelovanja u supervizijskim grupama koja se očitovala kroz visoku motivaciju članova. Svi su bili spremni za razgovor i to je olakotna okolnost. No, spremnost izaći iz razgovora „*drugačijim*“ je ono što je trebalo osvijestiti i čemu je trebalo težiti. Naime, središnji prostor u kojem se događa supervizijski proces jest razgovor, razgovor između svih sudionika, članova i voditelja te



između samih članova, koji bi trebali biti spremni iz tog razgovora izaći drugačiji, s novim pogledima, promišljanjima, spoznajama. Supervizija osigurava siguran prostor za veoma osobno istraživanje vlastitog rada, prepreka, zastoja, uspjeha i dvojbi (Čačinović, Vogrinčić, 2009.).

Povezat ću razmišljanja Urbanc (2001.) koja su se odnosila na socijalne radnike, a što je primjenjivo i na supervizante, koja kaže da će poznavanje vlastitog i profesionalnog sustava vrijednosti, kontinuiranog rada na sebi, poznavanje zakonskih propisa i promjena te općenito permanentna edukacija omogućiti socijalnim radnicima (u ovom slučaju supervizantima) da osvijeste postojeće dileme, stvore vlastiti stav u specifičnoj situaciji te da s više samopouzdanja zajedno s korisnikom pristupe rješavanju problema.

Ciljevi supervizijskog procesa u radu s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja u promatranim grupama bila su:

- osnaživanje i jačanje kapaciteta pomagača za razumijevanje odnosa sa žrtvom obiteljskog nasilja,
- stvaranje mogućnosti za reflektiranje o radu sa žrtvama nasilja u obitelji,
- te integriranje znanja i iskustava u nošenju sa žrtvama nasilja u obitelji.

### **3.2. Dinamika unutar supervizijskih grupa koje su u fokusu ovog rada**

Grupna dinamika podrazumijeva grupne procese, aktivnosti i promjene koje se odvijaju u grupi i temeljem kojih grupa postoji i djeluje, održava se i ostvaruje svoje ciljeve.

Za razvoj i održavanje djelotvornog supervizijskog odnosa potrebni su određeni uvjeti koji se u literaturi spominju kao olakšavajući i poticajni (Page i Wosket 1998., Muse-Burke, Ladany i Deck, 2000., prema Matić 2011.). Nadalje se navodi da su olakšavajući uvjeti oni koji u supervizijskom odnosu osiguravaju uzajamno poštovanje i povjerenje, a to su: empatija, uvažavanje i konkretnost (Matić, 2011.). Tijekom rada u grupama primjetno je da su odnosi između članova supervizijske grupe bili skladni, na način da su se međusobno uvažavali i poštovali, strpljivo prilagođavajući svoje prioritete grupi i potrebama grupe. Svatko je imao svoju potrebu i ulogu, ali je nastojao razumjeti potrebe onog drugog zbog čega su međusobno poštivali svoje osobne granice i osobne granice ostalih članova grupa. Cloud i Townsend osobne granice definiraju kao unutarnji prostor u kojem završavam ja, a počinje netko drugi

(Cloud i Townsend, 2019.).

Uvažavanje jedni drugih bilo je vidljivo kroz neverbalne znakove (kontakt očima, okrenutost tijela prema supervizantu u fokusu) te kroz verbalne znakove pratili su što govori supervizant u fokusu davajući povratne informacije poput – („*Sjetila sam se da sam u sličnoj situaciji... ili možda bi bilo korisno...*“). Uvidom u vlastite bilješke, primjećujem da sam kao supervizor ukazivala na otvorenost supervizanta pri iznošenju slučaja, ukazivala sam uočenu posvećenost supervizanta u radu sa korisnicima, kao i ostale pozitivne promijene koje bih zamijetila, a što doprinosi uvažavanju supervizanta, te samim time i pozitivnoj atmosferi u grupi te u konačnici djelotvornosti.

Grupa je za supervizante predstavljala sigurno okruženje, budući da su slobodno iznosili svoja profesionalna pitanja kao i vlastite osjećaje vezane uz korisnika, stavljajući navedeno u fokus rada. Uz već spomenuto, da supervizija predstavlja sigurno mjesto, supervizija predstavlja i intimno mjesto. Naime, to je mjesto gdje supervizor supervizanta među ostalim s istinskim zanimanjem pita – *Kako se osjeća?*. Supervizanti dobivaju priliku progovoriti o svojim bojaznima, strahovima, emocijama, o onima pozitivnima i o onima negativnima. Da bismo došli do navedene razine, iznimno je važno povjerenje u grupi. Naglašavanje važnosti povjerenja osim na početku rada grupe naglašavam i u svakoj prilici tijekom rada u grupi. Povjerenje kao temeljna odrednica skladnog i uspješnog odnosa s drugim ljudima u radu grupemože osigurati jedino svaki član grupe isključivo sa svoje strane. To je istovremena odgovornost svih članova. Saznanja da su „izašle“ priče izvan ovih dviju grupa koje su u fokusurada nemam. Takva spoznaja me raduje i izaziva mi ponos. Na počecima svog supervizijskog rada bila sam supervizor u grupi gdje su informacije „izašle“ izvan grupe. Stoga je meni osobno tema povjerenja uvijek aktualna. Na prvim susretima u objema supervizijskim grupamajasno su postavljena pravila rada grupe u kojima je, među ostalim, istaknuto da ono što se događa u grupi, sadržaj rada, ostaje u grupi. O tome se raspravlja samo u okviru supervizijskog rada. Također je na prvim susretima aktualizirano pitanje očekivanja od ove supervizijske grupe, te je problematizirano što povjerenje za koga znači, o čemu će u radu kasnije biti više riječi. Prilikom rada u supervizijskim grupama kad god se ukazala situacija, ukazivala sam navažnost ostanka sadržaja ispričanog u grupi. Po dobivenim odgovorima na evaluacijska pitanja provedena na kraju svakog supervizijskog ciklusa, odnosno evaluaciji ishoda, vidljivo je da je u grupama bilo izgrađeno međusobno povjerenje. Tako u evaluacijskim odgovorima na pitanje „Je li se nešto promijenilo i ako jest, što se promijenilo u njihovom izravnom radu s korisnicima zbog sudjelovanja u supervizijskoj grupi?“, nalazim da supervizanti navode: „*U sigurnoj i opuštenoj atmosferi osjećala sam se podržavajuće, što je doprinijelo mom profesionalnom*

*napretku. Shvatila sam da korisniku trebam nastojati osigurati sigurno i podržavajuće mjesto kad dođe u moj ured.“ “S kolegama u grupi, koje sam i ranije poznavala sam se još više povezala tijekom ove supervizije. Nisam se više osjećala usamljeno u svom poslu.“*

Matić (2011.) ukazuje da osim što empatija, uvažavanje i konkretnost u supervizijskom odnosu osiguravaju uzajamno poštovanje i povjerenje, također omogućavaju inkorporiranje autentičnosti, konfrontiranja i neposrednosti u superviziju ističući da ovi poticajni uvjeti omogućavaju usmjeravanje supervizanta na dublje razumijevanje profesionalnih odnosa i procesa te ponašanje u skladu s tim razumijevanje.

Traži se autentičnost, u kojoj supervizant slobodno i na svoj način otkriva sebe, svoja promišljanja, svoj rad i osjećaje (*„Nemam s kime pričati o korisniku. Kolege ne razumiju zašto me korisnica uznemirava i ljuti. Najradije bih je razdrmala...“*). U kasnijim susretima sam koristila i suočavanje supervizanta, konfrontaciju, a što može izravno utjecati na dinamiku, ukoliko nema izgrađenog povjerenja.

Supervizant što dublje ponire u svoja promišljanja i otkriva sebe i svoje osjećaje više se izlaže, ali i dobiva vlastitu spoznaju, podršku kolega, te napreduje u svom profesionalnom radu.

Interakcija između članova grupe bila je osnažujuća, puna međusobne podrške. I danas, većina polaznika, zbog prirode posla i upućenosti jedni na druge, je čvrsto povezana, te je suradnja među organizacijama unaprijeđena. U početnoj fazi grupnog procesa, dok su se članovi još upoznawali pa potom počinjali utvrđivati svoje uloge i status u grupi bilo je primjetno *„takmičenje“* među članovima na način tko se susreo s težom situacijom, a što sam kao voditelj prepoznala kao izazov za supervizijski proces. Pokazalo se da je prepoznato nadmetanje bilo uslijed preplavljenosti osjećaja kod jedne supervizantice, a kod druge potreba da se uvaži i prepozna da ona ima najodgovorniji posao u odnosu na prisutne u grupi budući da ima *„najteže“* slučajeve, a njena izvješća su dio procesa donošenja odluke u postupku. Pomislila sam za ovu supervizanticu da će biti moj *„težak korisnik“* i da ću s njom morati pažljivo. I jesam. Pomoglo je i što je uvidjela da i drugi dijele *„njene“* korisnike samo u drugačijoj ulozi, obzirom na mandat posla koji obavljaju te da i oni dostavljaju izvješća po traženju upravnih tijela. Kasnije u drugim susretima, pokazalo se, nakon što se osjetila uvaženom i prihvaćenom od mene kao supervizora i od ostalih članova grupe da je vrlo suradljiva i pomažuća. Trebalo ju je *„pomaziti“*. Svakako, na početnim susretima popisali smo supervizijske slučajeve koje su iznijeli, ukazala sam im na činjenicu da će svaki supervizant biti u fokusu tijekom ciklusa rada supervizijske grupe.

Odnos u grupi bio je suradljiv. Npr. na nekima od susreta za koji je bio dogovoren rad na slučaju, prioritet smo dali rizičnim situacijama gdje je članica grupe osjećala strah za žrtvu i sebe. Od grupe je dobila konkretnu pomoć i to izradu sigurnosnog plana.

Zajedničko obilježje rada supervizanta, obzirom na različite uloge i mandat tijekom postupanja sa žrtvama nasilja u obitelji, kao i mandat obzirom na njihovo radno mjesto, je da u prvim susretima sa žrtvama obiteljskog nasilja imaju poriv zaštititi žrtvu. Pomagači su osvijestili da imaju poteškoću jer žrtvu žale i žele je zaštititi. Tijekom rada u grupi uvidjeli smo da je potrebno iskazati empatiju, ali sažalijevati žrtvu je nešto što žrtvi nije potrebno.

Izostanci su bili minimalni. Odnosi među supervizantima su se produbili. Neki članovi su i danas ostali povezani i ta spoznaja me raduje. Stvorila se grupna kohezija koja se očitovala kroz slobodno iznošenje svojih promišljanja, stavova i vrijednosti, bez bojazni da će biti osuđeni. Članovi su bili aktivni i doprinosili su radu grupe. Dogovorene zadatke bi ispunjavali (prezentiranje edukativnih materijala – što i kako se radi s počiniteljima nasilja), izražavali bi podršku jedni drugima. Bili su međusobno povezani. Čak sad kad promišljam i članica grupe koja je imala tri izostanka, svaki prethodno opravdan, rado je sudjelovala u radu.

Na kraju rada grupe, kroz evaluaciju svi su naznačili u čemu im je rad u grupama pridonio te su izrazili da bi htjeli nastaviti raditi u supervizijskoj grupi jer ocjenjuju superviziju kao nasušnu potrebu.

#### **4. OČEKIVANJA S KOJIMA SU SE SUPERVIZANTI POMAGAČI ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA UKLJUČILI U SUPERVIZIJU**

Kvalitetnom supervizijskom odnosu među ostalim, doprinosi jasno određivanje očekivanja. Predstavljanje, iznošenje očekivanja i dogovor o radu ciljevi su prvog supervizijskog susreta (Cajvert, 2004.). Što supervizija znači za svakog člana grupe? Jesu li članovi grupe već imali superviziju i kakva su njihova iskustva? Što očekuju od ove supervizije? pitanja su koja smo odmah na početku rada problematizirali. Budući da sam bila svjesna činjenice da su članovi grupa savjetovatelji, voditelji u udrugama koje rada sa žrtvama nasilja u obitelji različitih godina radnog iskustva i iskustva sa supervizijom jasno sam na prvim susretima prilikom predstavljanja supervizije navela da nisam tu kako bih procjenjivala i ocjenjivala njihov rad s korisnicima, odnosno da nismo tu da dobiju potvrdu za svoj rad, već da isti osvijeste, da o istome promišljamo, razumijemo ono što radimo, da su teme koje donesu radne teme temeljem kojih učimo, spoznajemo i na taj način rastemo.

Očekivanja supervizanata bila su – osnaživanje („*da postanem kompetentnija*“, „*hrabrija u odlukama*“), neosuđivanje („*da me u grupi ne osuđuju kad nešto govorim pa iako se čini da griješim*“), razumijevanje („*da s nekim mogu podijeliti moje stavove, postupke, vrijednosti,*

razmišljanja“), povjerenje u grupi („da se ne iznosi dalje što ovdje rećemo“) podrška, te su željeli dobiti nova konkretna saznanja i čuti druga iskustva – („kako se nositi s korisnicima usluga socijalne skrbi, žrtvama obiteljskog nasilja koji ne žele prihvatiti pomoć“, „kako postaviti granice“, „kako se nositi sa sve većom pojavnosti nasilja u obitelji te stalnim pristizanjem novih slučajeva“, „kako se nositi s osjećajem ljutnje prema počiniteljima nasilja“, „kako se nositi s agresivnim osobama“, „kako se nositi s osjećajem žaljenja žrtava obiteljskog nasilja“), dakle, kada sažmem očekivanja u promatranim grupama mogu definirati kao težnja za osobnim i profesionalnim rastom i razvojem.

Očekivanja su također bila da će sudjelovanjem u radu supervizijske grupe smanjiti profesionalni stres („da se rasteretim“, „da se osnažim zbog osjećaja bespomoćnosti“, „rastuži me kad vidim koliko ima nasilja“, „za mene je vrlo iscrpljujuće!“).

Razlika očekivanja polaznika u analiziranim grupama u odnosu na druge supervizijske grupe u psihosocijalnom radu s kojima sam radila vidljiva je u očekivanjima o dobivanju novih konkretnih saznanja u radu sa žrtvama obiteljskog nasilja, radu s počiniteljima nasilja te načini na koje se nositi sa zahtjevnim situacijama u kojima se nađu tijekom rada sa žrtvama obiteljskog nasilja, a što je i bilo izvjesno.

Promišljajući o grupama, i iz svega navedenog može se zaključiti da je među supervizantima prisutna svijest o važnosti osobnog i profesionalnog rasta i razvoja. Osobni i profesionalni rast i razvoj uključuje stjecanje novih znanja, utvrđivanje postojećih znanja, međusobna razmjena iskustva, te potreba za kontinuiranim radom na sebi. Kontinuirani profesionalni razvoj Polovina (2009.) opisuje kao koncept kojim se obuhvaća unaprjeđivanje profesionalnih vještina i znanja. Nadalje navodi da se kontinuirano profesionalno obrazovanje promatra kao ključni mehanizam kroz koji se može regulirati i poboljšati profesionalni rad zaposlenih, ali i kao participativni proces kroz koji profesionalac doprinosi vlastitim samoostvarenju.

Osvještavanje i suočavanje sa stresnim situacijama te prorada istih izravno doprinosi prevenciji i/ili smanjenju stresa te se na taj način supervizanti pomagači osnažuju i u konačnici pružaju bolju skrb svojim korisnicima.

## **5. TEME I SADRŽAJI SUPERVIZIJSKOG RADA KOJI SU SE OBRADIVALI U SUPERVIZIJI POMAGAČA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA**

Van Kessel (1999., prema Ajduković i Cajvert, 2004.) naglašava da se supervizija usmjerava na procese učenja supervizanata. Učenje i supervizija najjasnije su povezani u razvojno-integrativnom konceptu supervizije koji se razvio u Nizozemskoj: taj model definira superviziju kao vrijednosno i procesno usmjerenu aktivnost u kojoj su radne teme supervizanta pretvorene u teme za učenje. Edukativna i razvojno-integrativna komponenta obilježava i model metode supervizije razvijen pod vodstvom prof. dr.sc. Marine Ajduković u Zagrebu (Ajduković, 2020.). Model metode supervizije je proizašao iz potrebe jačanja kompetencija supervizora, koji su provodili razvojno-integrativni model supervizije u sustavu socijalne skrbi, za provođenjem metode/tematske supervizije s voditeljima mjera stručne pomoći koji su radili s obiteljima u riziku. U spomenutom modelu u fokusu su konkretni slučajevi na kojima stručnjaci rade, a supervizor mora biti stručan u specifičnom području rada supervizanta.

Laklija i sur., 2020. navode da je u fokusu metode supervizije razgovor o slučaju koji je strukturiran oko važnih obilježja djelovanja u području skrbi i zaštite dobrobiti djeteta kroz: (1.) aktualne procjene potencijalne opasnosti, sigurnosti te čimbenika rizika i zaštite (temeljem činjenica), (2.) nejasnoće (uključujući nepotpune ili spekulativne informacije) te (3.) sljedeće korake postupanja“ (Laklija i sur., 2020.:87). Nadalje, autori ističu da proces supervizije kroz koji se provodi ovako strukturirani rad je takav da voditelji dobivaju socijalnu i emocionalnu podršku, strukturu i pomoć oko zadatka. Strukturiranim reflektiranjem o situaciji djeteta (npr. čimbenicima rizika i zaštite) povećava se osjećaj kompetentnosti voditelja, ali i dijeljenje profesionalne odgovornosti (Ajduković, 2019., prema Laklija i sur., 2020.:87 ).

Podučavanje, smatra Sladović Franz (2020.), nije samo „zagrada u superviziji“ koja se koristi u metodičkoj superviziji, a još i više u edukativnoj, već se usmjeravanje na određena stručna znanja i postupke koristi kada za time postoji potreba kako bi se potaknulo supervizanta da promisli o svojim kompetencijama i njihovoj primjeni u praksi, utemeljenju doživljaja korisnika, budućim aktivnostima, itd. (Sladović Franz, 2020.:281).

Na značaj edukativnog aspekta supervizije u području skrbi za djecu pokazuju različita istraživanja koja ukazuju da socijalni radnici i ostali stručnjaci u ovom području trebaju dobiti alate za rješavanje stresnih i zahtjevnih situacija s kojima se susreću u svakodnevnom radu ukazuje Ajduković (Ajduković, 2020.: 404-405).

Teme koje su se pojavile u radu na slučajevima pomagačima žrtava obiteljskog nasilja u okviru supervizijskih grupa koje su u fokusu ovog rada jesu:

- Postupanja u svom djelokrugu prilikom pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja
- Povjerenje u grupi, povjerenje između pomagača i žrtve
- Sigurnost žrtve nasilja u obitelji, sigurnost pomagača
- Odgovornost pomagača, odgovornost korisnika
- Predrasude u radu s korisnicima
- Empatija – „kao da“
- Preplavljenost osjećajima, regulacija emocija
- Osvještavanje važnosti brige za mentalno zdravlje pomagača žrtvama obiteljskog nasilja
- Strategije suočavanja s profesionalnim stresom pomagača žrtvama obiteljskog nasilja.

### **5.1. Postupanja u svom djelokrugu prilikom pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja**

Tijekom početnih susreta, još u fazi upoznavanja članova, članovi su se upoznavali i s djelokrugom rada svakog ponaosob. Polaznici su dobili priliku saznati što točno rade dionici grupe po pitanju pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja. Često pretpostavljamo, uvjereni da razumijemo, ali kad malo dublje istražimo shvatimo da još trebamo saznati. Stoga, je osmišljena vježba na način da su polaznici na papir napisali što misle da članovi grupe rade na svojim poslovima. Nakon deset minuta smo na veliki papir zajednički popisali poslove. Potom su članovi grupe, svatko ponaosob predstavljali svoje poslove. Zabilježene su na papir razlike pretpostavljenih poslova i stvarnih poslova, npr. Što podrazumijeva savjetovati žrtvu obiteljskog nasilja u obiteljskom savjetovalištu, a što u udruzi koja se bavi pružanjem podrške žrtvama i svjedocima?

Problematizirali smo i dublje - Koliko vlastite pretpostavke – „*uvjerenje da znamo*“ utječe na naše odluke i postupanja? Koliko provjeravamo naše zaključke o pojedinim stvarima? Koliko je pri tome važno aktivno slušati i čuti sugovornika?

Da stavovi mogu utjecati na ponašanje preko svjesnih implikacija koje stavovi imaju na ponašanje ili automatskim selektivnim procesiranjem za stav značajnih informacija, pretpostavljaju neke suvremene teorije. To se temelji na istraživanjima koja su pokazala da stavovi utječu na individualnoj razini na sve faze procesa obrade informacija - na percepciju, pažnju, pamćenje, dosjećanje i mišljenje (Myers, 1999. prema Klobučar, Ajduković i Šincek, 2011.).

Stoga biti otvoren za nove spoznaje je ključ i u superviziji. Praper (2017.:136) navodi – „Činjenica je da nas za učenje motivira spoznaja da ništa ne znamo i ničim ne vladamo, a to

bismo željeli.“ Zadatak supervizora bi trebao biti i jest doći do toga da se supervizant preispituje, postavlja pitanja, istražuje, te problematizira o svojim tvrdnjama i spoznajama kako ih vidi. Zapravo, u naizgled jednostavnome pronaći složeno.

## 5.2. Povjerenje u grupi, povjerenje između pomagača i žrtve

Ranije u tekstu sam spomenula temu povjerljivosti koja je za mene uvijek aktualna. Pođemo li od toga da je supervizija *sigurno mjesto*, gdje supervizanti iskazuju svoje misli, osjećaje, strahove, dileme i gdje se otvaraju za nove spoznaje shvaćamo da je povjerenje *srž sigurnog mjesta*. Povjerljivost je odraz profesionalnog ponašanja.

Ugovaranje povjerljivosti između supervizora i supervizanta bi trebalo biti obostrano, (Feltham i Dryden, 1995., prema Yeeles, 2004.). Ne samo da se supervizor obvezuje na čuvanje podataka dobivenih od supervizanta tijekom supervizijskih susreta, već bi se i supervizant morao obvezati da neke podatke koje je, npr. supervizor otkrio ili podijelio o sebi drži u povjerenju. Pitanje povjerljivosti u radu grupe, obvezno stavljam na početno mjesto u pravilima rada grupe i često podsjećam na spomenuto pravilo. Apsolutna povjerljivost u određenim situacijama nijemoguća zbog profesionalne odgovornosti, npr. kada dođemo da saznanja da je netko uopasnosti, da se netko ponaša na štetan način za svoje korisnike...

Vodeći se krilaticom „*Učini što bi htio da tebi drugi učini!*“ očekujem od sebe i svojih supervizanta da u supervizijskoj grupi gradimo odnose prema tome kakav bismo mi sami odnos htjeli. To je odgovornost supervizora i odgovornost supervizanta.

Slijedom navedenog, povući ću usporedbu između supervizanta i njihovih korisnika. Istaknuli su važnost značaja njihovog odnosa povjerenja sa žrtvom nasilja u obitelji. Naime, žrtva povrijeđena od najbliže osobe izgubila je povjerenje. „*Ponovno je morala učiti vjerovati drugima. A to je jako teško. Sve preispituje. Boji se, strah je! Trebat će joj dugo vremena*“, navodi supervizantica. Pri tome, supervizanti u grupi u izgradnji odnosa povjerenja ističu značajan doprinos empatije, podrške, razumijevanja, uvažavanja, prihvaćanja, no najvažnije je pružiti žrtvi ono što u tom trenutku treba, ispuniti njena očekivanja, naravno, ovisno o funkcionalnoj ulozi koju imaju u lancu postupanja („*da se pruži podrška svjedocima nasilja*“, „*da sam dostupna za njih dok su u sigurnoj kući*“, „*da ih ne osuđujem zbog njihovih odluka*“). Povjerenje se gradi ispunjavanjem očekivanja, sukladno jasno i konkretno zadanim ciljevima.



### 5.3. Sigurnost žrtve nasilja u obitelji, sigurnost pomagača

Jedna od specifičnih tema u supervizijskoj grupi u kojoj se radi s pomagačima žrtvama nasilja u obitelji jest - sigurnost žrtve nasilja u obitelji i sigurnost pomagača.

Sigurnost je doživljaj osobe da ne postoji rizik moguće štete te da u odnosu nije ugrožena njena dobrobit i integritet (Kobolt i Žižak, 2007., prema Cicak, 2011.). Nastavno ističe da se sigurnost temelji na strukturiranosti, redu i predvidljivosti življenja te slobodi od prijetnje i ugroženosti. Sigurnost je uz fiziološke potrebe jedna od najosnovnijih potreba koja prema Maslowu treba biti zadovoljena kako bi čovjek postigao samoaktualizaciju/samoostvarenje. Pod naslovljenom temom, misli se na situaciju kada je supervizantica na pitanje „Kako se osjeća?“ dala odgovor „Nesigurno“. Supervizantica se u prostoru u kojem je radila osjećala nesigurno. Naime, u prostoru u kojem je radila u poslijepodnevnim satima nije bilo drugih djelatnika. Prostor se nalazi u prizemlju i nema alternativni izlaz. Štoviše, na prozoru su rešetke. Provjeravanjem nije utvrđeno da je supervizantica doživjela napad od korisnika ili nekog drugog. Supervizantica se „samo željela osjećati sigurnijom“ u prostoru u kojem je radila. Smatrala je da postoji realna opasnost da joj dođe počinitelj nasilja u prostor, a prostor u kojem je radila, iako je bio ugodno uređen, doživljavala je nesigurnim. Saznali smo, da je tijekom rada sa žrtvom nasilja, koja je „stalno“ očekivala i upozoravala da će se suprug pojaviti, uvidjela manjkavosti prostora u kojem radi i tako se osjećala manje sigurnom. To joj je stvaralo poteškoću u radu s ovom korisnicom. Istraživačkim pitanjima koja su vodila do konkretnijeg definiranja što znači sigurnost za supervizanticu, došlo se do potrebe stvaranja sigurnosnog plana. Na supervizijskom susretu izradili smo sigurnosni plan – *Što učiniti ukoliko počinitelj dođe u savjetovalište u kojem sam u popodnevnim satima sama?* Kasnijim reflektiranjem u grupi supervizantica je izjavila da joj pitanje – *„Ako dođem u vaš ured u popodnevnim satima, kako ću znati da ste sigurnija?“* bilo korisno jer je osvijestila da bi sigurnosni plan koji je u grupi napravljen trebao biti svrsishodan. Na početku ovog susreta – supervizantica je izjavila da se želi osjećati sigurnijom, susret je završio s izradom sigurnosnog plana. Na jednom od idućih susreta obavijestila nas je o promjenama i to da je tijekom poslijepodnevni sati počela provoditi savjetovanja u uredu pokraj njenog, a koji ima izlaz u vrt, da su počeli zaključavati ulazna vrata, te da su promijenili način rada u savjetovalištu na način da ih u vrijeme rada s tzv. „rizičnim“ korisnicima bude najmanje dvoje prisutno. Također je „rizičnije“ korisnike naručivala u ranijim popodnevnim satima.

Prepoznaje li se paralelni proces? Prema Cajvert (2009.), paralelni procesi mogu doći do

izražaja u superviziji na različite načine, među ostalim, kao način na koji terapeut opisuje klijentove probleme u terapiji nesvjesno se koristi da bi opisao svoje vlastite probleme u supervizijskom procesu. Poteškoće u činjenju prostora u kojem boravi sigurnijim imala je i korisnica supervizantice. I one su kasnije izradile „sigurnosni plan“ za korisnicu.

U radu s pomagačima žrtvama nasilja u obitelji, držim da su potrebna znanja o kriznim intervencijama, kao jednoj od supervizijskih tehnika. Naime, u prethodno opisanoj situaciji, zaista se moglo dogoditi da supervizantica bude izložena, u najmanju ruku prijetnji. Nažalost, u sustavu u kojem radimo, često zbog prirode posla budemo izloženi izrazito rizičnim, tragičnim situacijama koje nas pogađaju izravno ili posredno, ili se pak izrazito rizični događaji pa i tragični događaju korisnicima.

Glavni cilj psiholoških kriznih intervencija je pomoći ljudima da lakše podnesu traumatski događaj, da ga integriraju u svoje životno iskustvo kako bi nastavili dalje normalno živjeti (Arambašić i sur., 2000.). Jedan od postupaka koji se koristi u kriznim intervencijama je sažeta psihološka integracija traume, o čemu je pisala Ajduković (2000.). Sažeta psihološka integracija traume namijenjena je ljudima koji su izravni sudionici kriznog događaja, njihovim obiteljima te ostaloj rodbini, prijateljima, suradnicima i sl. U sažetoj psihološkoj integraciji traume polazi se od kognitivnog područja, zatim se prelazi na emocionalno područje da bi se na kraju vratilo na kognitivno - spoznajnu domenu.

Postupak sadrži nekoliko faza:

1. Uvod - predstavlja se voditelj, objašnjavaju ciljevi i način rada, uspostavlja povjerenje i pravila rada;
2. činjenice – kada se govori o onome što se zapravo dogodilo;
3. misli – kada se govori o tome što su sudionici prvo pomislili kada se događaj dogodio;
4. najteža pojedinost;
5. znakovi stresa i traume;
6. poučavanje čiji je cilj poučiti sudionike o stresu i traumi i postupno ih udaljiti od emocionalnih sadržaja iz prethodnih faza i
7. “zaokruživanje” – kada ispitanici mogu postavljati dodatna pitanja te se pojašnjava sve što je ostalo nejasno.

Na kraju, važno je i praćenje te se nakon desetak dana pri idućem susretu raspravlja općenito o tome kako se osjećaju. (Arambašić, 2000.).

#### **5.4. Odgovornost pomagača – odgovornost korisnika**

Tijekom supervizijskih susreta pojavila se još jedna značajna tema - „odgovornost“. Supervizantica je došla s „mukom“ pokušavajući proniknuti kolika je njena odgovornost prema korisnici. Naime, s korisnicom se dogovori točno određene zadatke, korisnica obeća da će ih ispuniti, a do idućeg puta ih ne ispuni. Kad korisnica ne nazove npr. obiteljski centar i ne dogovoritermin, supervizantica nazove obiteljski centar i dogovori termin. Kada supervizantica dogovori termin, korisnica jedan put ode, potom uz razne izlike ne odlazi na dogovorene termine. I tako se sve aktivnosti vrte u krug. Korisnica obeća, nešto učiniti, samo da bi prividno zadovoljila traženo. Naizgled surađuje, a zapravo stvarnu promjenu ne želi. Supervizantica se pitala do kad joj treba izlaziti u susret i tolerirati njena ponašanja, odnosno do kad joj pomagati i obavljati radnje koje bi korisnica trebala. U superviziji smo saznali da supervizantica sažaljeva svoju korisnicu koja je bila izložena obiteljskom nasilju od strane sina, želi joj pomoći, no istovremeno je zabrinuta jer ima osjećaj da je korisnica iskorištava. Zbog svega ju je počela doživljavati neodgovornom, nezrelom, čak pomalo lijenom. Supervizantica je na superviziji osvijestila svoj osjećaj ljutnje, bespomoćnosti, frustriranosti. Osjećala se da je u začaranom krugu i nije vidjela kako dalje. Osjećala se odgovornom i za stvari na koje nije mogla utjecati. Pitala se kako korisnicu motivirati i naučiti je osobnoj odgovornosti.

Osobna odgovornost je preuzimanje odgovornosti za svoje misli, načine na koji se nosimo sa svojim osjećajima te preuzimanje odgovornosti za svoje postupanje. Ljudi sami biraju i kontroliraju svoje postupke te odgovaraju za nastale posljedice bilo pozitivne, bilo negativne. Osobna odgovornost je „Svijest o tome da sam ja i samo ja odgovorna za to što odlučujem i činim, uključujući i to da moje odluke i postupci imaju određene posljedice“ (Arambašić, 2021:28). Svaki čovjek je odgovoran za zastupanje svojih osjećaja, potreba, želja i misli te u konačnici za svoje ponašanje.

Za razumijevanje i učenje o osobnoj odgovornosti u odnosima pomagač - korisnik, supervizor - pomagač (supervizant) mogu se primijeniti promišljanja Jurčević Lozančić po knjizi „Socijalne kompetencije u ranom djetinjstvu“ vezana za učenje osobne odgovornosti kod djece kako je iznimno važno ponuditi dovoljno strukture i vodstva, ali ne i previše strukture koja umanjuje njegovu samostalnost i kontrolu (Jurčević Lozančić, 2016.).

Pomagači u svom radu često preuzimaju veliku odgovornost želeći imati sve pod kontrolom ili odustaju od tzv. kontrole i prezaštitničke uloge i „prate“ klijenta, a što u pravilu znači da ne

poduzimaju dovoljno radnji.

Usko, uz navedeno, vezuje se učenje o *uspostavi granica*. Da bi se netko naučio preuzimati odgovornost za vlastite postupke, razvio vještine donošenja odluka, razvio samokontrolu te u konačnici razvio samopouzdanje i povjerenje, potrebno je naučiti uspostaviti jasne granice. Granice se postavljaju između prihvatljivog, odnosno neprihvatljivog ponašanja.

Zlatković, Milinković, Vukičević, Batić (2006.) prema Sever Globan, (2021.) navode da je potrebno razlikovati ponašanje i odluke za koje ste odgovorni i preuzeti tu odgovornost, ali također prepoznati ponašanje drugih odraslih osoba za koje niste odgovorni i za čije postupke ne biste trebali kriviti sebe ili trpjeti posljedice. Nadalje u tekstu autorica pojašnjava da se u bilo kojoj situaciji, granice uvijek odnose na osobnu slobodu, odgovornost i samokontrolu, pri tome citirajući Cloud, H. i Townsend, J., u knjizi *Granice*. Kada reći "da", kako reći "ne" i preuzeti nadzor nad svojim životom (2019:20) „Baš kao što vlasnik postavlja ogradu oko svojeg posjeda, očekuje se i da svaki čovjek postavi mentalne, fizičke, emocionalne i duhovne ograde vlastitom životu kako bi znao što to sve ulazi u njegov ‘posjed’ te posljedično znao za što jest, a za što nije odgovoran“ (Cloud i Townsend. 2019:20, prema Sever Globan, 2021:452).

Kad u nekom odnosu, pa tako i u superviziji uspostavimo granice, jasno ih odredimo, granice je potrebno čuvati. Na primjer kada korisnik pokuša manipulirati s pomagačem, tržeći da učini nešto preko mjere, potrebno je uvažavajući drugu osobu jasno pokazati da poznajemo svoje mogućnosti i štitimo uspostavljene granice.

Pregrad (2006.b) navodi da se ljudi s razvijenim osjećajem osobne odgovornosti ponašaju na način da su svjesni svega što misle i osjećaju, te da riječju i djelom zastupaju sebe pred drugima, uzimajući sve ono što misle i osjećaju o sebi ozbiljno, dakle, samosvjesni su i zastupaju sebe. „Osobna odgovornost je ona vrsta odgovornosti koju imamo za svoj vlastiti život – za naše tjelesno, psihičko, mentalno i duhovno zdravlje i razvoj“ (Juul, J.1996.:132).

Pregrad (2006.b) navodi da postoje tri vrste odgovornosti: uz osobnu odgovornost, odgovornost za odnos te društvena odgovornost/odgovornost za posao (odgovornost za ljude kojima upravljam). Objašnjava da odgovornost za odnos znači tražiti od drugih da budu osobno odgovorni i zastupaju sebe, pitati ih što misle, hoće ili što im treba. Nadalje konstatira da ukoliko 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 (Pregrad, 2006.b). U takvom odnosu se svi osjećaju vrijednima i važnima, korisni drugima, da svi brinu o našem integritetu, rekla bih da je to ključ kvalitetnih odnosa.

U superviziji supervizor je odgovoran za proces, a supervizant za sadržaj supervizije. Ono što se odnosi na sadržaj odgovara na pitanje „što“, a ono što se odnosi na proces odgovara na pitanje „kako“. Juul, J. (2007.:15) kada govori o odnosu kaže da „nije najvažnije što radimo ili kažemo, nego kako i zašto to činimo.“

Uz temeljne odrednice povjerenja i međusobnog poštovanja, svatko je u potpunosti odgovoran za kvalitetu odnosa, onog što daje, odnosno onog što uzima od drugog. Umijeće je odrediti svoj komad kolača odgovornosti. Sjetim se priče o ribiču, koji je sve poduzeo, ali ribu nije uspijevao uloviti. No, nije se dao smesti, bio je miran. Naime, znao je da je sve napravio kako treba, pripremio mamac, otišao na ribolov, ribao, a na kraju nije ulovio ribu. Ribič je bio miran sa činjenicom da nije ulovio ribu jer je spoznao da je odgovornost ribe da zagriže mamac.

Promišljajući o kvalitetnim odnosima, koji su pouzdani i odgovorni nameće mi se jedno opće pravilo koje možemo slijediti: „Ne obećavajte više od onoga što možete učiniti i uvijek učinite upravo to što ste obećali“.

## **5.5. Predrasude u radu s korisnicima**

Neupitno je da je nasilje izrazito „teška“ tema. Još kad radimo s ljudima koji su doživjeli nasilje od svojih najbližih, pojavi se poriv da bismo žrtvu primili, zagrlili i pružili joj sigurno utočište. Jedna supervizantica kaže: „...*Kad pomislim na nasilnika uhvati me bijes spram nasilnika! Ne znam kako bih se mogla kontrolirati da moram raditi sa zlostavljačem...*“. Odmah sam se sjetila kolegice koja je doslovno povraćala kad bi vidjela stranku koja je vlastito dijete seksualno napastvovala. Da bi situacija još bila „bolja“, nikada nije osuđen, jer je iskorištena blagodat nesvjedočenja.

U bilješkama s ovog susreta stoji: „*Danas smo radili na temi predrasude. Problematizirali smo s kojim korisnicima nam je teško raditi*“.

Predrasuda se može definirati kao stav koji čini neku osobu sklonom da misli, osjeća, percipira i djeluje na povoljne ili nepovoljne načine prema nekoj grupi ili pojedinim članovima te grupe (Secord i Backman, 1974., prema Kozjak, 2018.). Predrasude su sastavni dio našeg života i toga bismo trebali biti svjesni kao pomagači i kao supervizori. Osvijestiti što stvara „muku“ u radu s tim korisnikom, paralelno supervizantom. *Dublje pokušati razumjeti odakle dolazi ta muka, gdje je osjeća, fizički? Kako je osjeća? Koja misao stvara tu muku? Javlja li se taj osjećaj uvijek kad razgovara s tim korisnikom? Prepoznaje li se taj osjećaj i s drugim korisnicima? Kako se*

*s tom mukom nosi? Što želi postići u vezi toga? Kako će to postići?* Postavljala sam ovakav tip pitanja kako bismo razumjeli s kakvim osjećajima i mislima o korisniku se nosi supervizantica. Korisniku i paralelno supervizantu možemo pružiti kvalitetnu psihosocijalnu podršku ukoliko uđemo u njegove cipele i pokušamo razumjeti njegov način gledanja na život i njegove osjećaje. Ne moramo se slagati s njegovim mišljenjem i postupcima, ali ih je važno prihvatiti i uvažiti. Razumjeti ono što se s korisnikom i/ili supervizantom zbiva.

Cajvert, 2001., prema Yeels, 2004. ističe da je u superviziji važno da supervizant govori o vlastitim stavovima i sustavu vrijednosti i na taj način stekne uvid kako oni utječu na njegov odnos prema klijentu (Cajvert 2001., prema Yeeles, 2004.:103). Na rad supervizanta svakako će utjecati teme koje se susreću u radu sa korisnicima, a etičko je pitanje poznaje li supervizant/supervizor svoje predrasude i kako one utječu na njegove intervencije i stavove prema klijentu (Yeeles, 2004.). Ukoliko se zbog nekih vlastitih razloga (predrasuda) ne možemo nositi s korisnikom/supervizantom, potrebno je osvijestiti i poduzeti odgovarajuće radnje u smislu podrške i pomoći.

## **5.6. Empatija – „kao da“**

Koliko je empatije dovoljno u radu pomagača sa žrtvama obiteljskog nasilja? Treba li pomagač biti više empatičan u radu sa žrtvama nasilja u odnosu na ostale korisnike? Metafora koja se vezuje za empatiju je „Staviti se u njegove cipele!“ Empatija je vještina razumijevanja emocija drugih ljudi i odgovarajućeg reagiranja na emocije. U literaturi postoje različite definicije empatije, poput Rogersove (1962.) koji navodi da je empatija doživljaj tuđeg unutrašnjeg svijeta i njegovih vrlo osobnih značenja kao da su naši vlastiti, ali bez gubitka svijesti da je riječ o ‘kao da’- doživljaju.“ ili Rosenbergove (2006.:97) koji u knjizi Nenasilna komunikacija za empatiju navodi: „Empatija je razumijevanje, uz puno poštovanje onoga što drugi proživljavaju“ (Rosenberg, 2006.:97). Ilustrira da nam empatija omogućava da vidimo (svoj) svijet na drugačiji način i nastavimo dalje. O utjecaju empatije na primatelja poziva se na Rogersa koji kaže:

*Kada... vas netko zaista čuje, a da vas pri tome ne osuđuje, ne pokušava preuzeti odgovornost za vas, ne pokušava vas oblikovati, osjećaj je iznimno dobar. Kad su me saslušali i kada su me čuli mogao sam vidjeti svijet na drugačiji način i nastaviti dalje. Začudujuće je kako elementi koji su se činili nerješivima, postaju rješivi kada netko sluša. Kako se, kada nas netko čuje, nesporazumi koji su se činili nepopravljivima, pretvaraju u relativno jasne tokove* (Rogers,

1962., prema Rosenberg, 2006:113).

U superviziji, empatija omogućava razumijevanje supervizantova svijeta „kao da“ je supervizorov, odnosno viđenje supervizanta onako kako se sam vidi (Možina, 2007., prema Matić, 2011). Možina (2007.:54, prema Matić, 2011:227) kaže da „drugu osobu možemo doživljavati „kao da“ činimo isto što i on, „kao da“ osjećamo što on osjeća, govorimo što on govori“. Pozitivni atributi supervizora koji omogućuju i potiču dobar supervizijski odnos su: povjerenje, uvažavanje, empatija i autentičnost (Page i Wosket, 1998., prema Matić, 2011.). Briga za supervizanta u grupi, omogućuje supervizoru da uvidi supervizantov svijet onako kako ga on sam vidi, odnosno da uvidi njegove potrebe, prati ih i osigurava uvjete da se te potrebe zadovolje. Sa supervizanticom se u grupi problematiziralo *može li se previše empatizirati. Kasnije je komentirala da ju je skoro bilo sram pitati jer ispada kao da ne daje korisniku sve što treba i da ne suosjeća s njim*. U procesu supervizije empatija je jedan stupanj intimnosti sa supervizorom, pa postoji mogućnost da previše ili premalo empatije zaustavi proces supervizije (Kralj, 2004.).

Svakako, suosjećajući i suživljavajući sa situacijom druge osobe, u ovom slučaju supervizantovom, nikako se ne bi se smjelo smetnuti s uma perspektivu vlastite situacije odnosno vlastito mišljenje i stavove (Bratanić, 1993.; Ajduković i Pečnik, 1994.). Vještina razdvajanja i pravovremene povratne informacije bi trebala biti cilj empatije, a ukoliko dođe do preplavljenosti osjećajima tijekom empatiziranja, tada razgovor pomagač/supervizor može usmjeriti na ponašanja i iskustva supervizanta/korisnika. Kasnije i na osjećaje.

## **5.7. Preplavljenost osjećajima, regulacija emocija**

Postoje brojne definicije emocija i za svaku bi se od njih moglo reći da je ispravna jer prema Kovačević i Ramadanović (2016.) osoba emociju opisuje u odnosu na svoje emocionalno stanje i u odnosu na vlastiti doživljaj (Kovačević, Ramadanović, 2016.). Hrvatski jezični portal definira emociju kao stanje duševne pobuđenosti obilježeno skupom subjektivnih osjećaja, obično praćenih fiziološkim promjenama, koje potiču osobu na reakciju (radost, gnjev, strah, ljubav itd.) (Hrvatski jezični portal, 2024.).

Emocije se dijele na primarne i sekundarne. Kroz literaturu nailazimo da su primarne emocije urođene, jednostavne i nesvjesne, dok su sekundarne uvjetovane kulturološki, složene su, naučene i svjesne. Sedamdesetih godina Ekman (Ekman, 1970: 152, prema Kovačević,

Ramadanović, 2016.:507-508) uspostavlja osnovnu podjelu koja je postala temelj za sva buduća istraživanja, a obuhvaćala je šest osnovnih, urođenih i univerzalnih ljudskih emocija: sreća, tuga, ljutnja, strah, iznenađenje i gađenje. Istaknuo je da su zajednička obilježja primarnih emocija, osim facijalne ekspresije, ova: rano se javljaju tijekom individualnoga razvoja, zajedničke su ljudima i višim primatima, brzo nastaju i kratko traju, imaju univerzalni prethodni podražaj te univerzalnu i jasnu reakciju na događaje koji su izvan vlastite kontrole (kulturološki su univerzalne te imaju specifičnu fiziološku osnovu) (Kovačević, Ramadanović, 2016.:507-508).

Osjećamo s razlogom. Emocije su tu i imaju značajnu ulogu u čovjekovu funkcioniranju. Emocije, bilo pozitivne, bilo negativne, nam nešto govore, npr. neugodna emocija straha, ujedno je i korisna te je njena funkcija upozoriti nas da smo u opasnosti. Prestrašimo se i samo tijelo pripremimo za borbu, bijeg, odnosno za preživljavanje. Intenzitet i trajanje negativnih/pozitivnih emocija, mogu se kontrolirati. Vanjski i unutarnji procesi odgovorni za praćenje, procjenu i modificiranje emocionalnih reakcija nazivaju se regulacija ili kontrola emocija. Svjesno upravljanje emocijama je naučena vještina razumijevanja, prihvaćanja i modulacije emocionalnih odgovora, a naziva se emocionalna samoregulacija. Dostupna literatura ističe da samoregulacija emocija uvelike ovisi o odgoju. Manjak vještina samoregulacije emocija dovode do: pretjeranih i burnih reakcija, socijalno neprihvatljivih reakcija, emocionalnih ispada, negativnih emocija koje dugo traju i simptoma anksioznosti i depresije.

U kontekstu supervizije pomagača žrtvama obiteljskog nasilja, emocije možemo promatrati s više gledišta, tako u supervizijskom procesu možemo promatrati emocije koje donosi supervizant, potom emocije koje opažamo kod članova supervizijske grupe pomagača žrtvama obiteljskog nasilja dok supervizant iznosi sadržaj te koje emocije osjeća supervizor vezano uz sadržaj koji se iznosi. Također u radu s pomagačima u slučaju koji je u fokusu propitujem koji su supervizantovi osjećaji o korisniku kao i koje korisnikove osjećaje teško podnosi. Neka ponašanja korisnika dovode do toga da se pomagač, supervizant „sledi“ ili „bježi“, odnosno dogodi se hiperaktivacija ili deaktivacija emocija. Što kad nas emocije preplave? Pomagače žrtvama nasilja u obitelji često preplave različiti osjećaji poput (*bespomoćnosti, ljutnje, bijesa, krivnje, straha, olakšanja, nadmoći...*). Supervizantica navodi: „Osjećala sam se tako jadno, *bespomoćno, kad je korisnica došla i rekla, da su joj ipak odveli djecu*“. „Nije onako kako si mi rekla. Rekli su mi da ih odvođe jer ih nisam dovoljno zaštitila“. Supervizantica dalje navodi



da se danima preispitivala, razgovarala s kolegama, analizirala dosadašnje razgovore s korisnicom. *Nije nalazila grešku, a osjećala je krivnju.* Osjetila je olakšanje, kad je idući termin korisnica izostala. Čak se nije ni opravdala. Na upit kako se tada osjećala supervizantica je navela da je imala *pomiješane emocije od olakšanja, razočaranosti, tuge, krivnje do ljutnje...* Uvjeravala se da je korisnica neodgovorna, ljuta... Osvijestila je da je odnos s korisnicom počela doživljavati na osobnoj razini, da je počeo izlaziti iz okvira profesionalnog. Supervizantica se u ovom odnosu susrela s dvije krajnosti od osjećaja nadmoći do osjećaja bespomoćnosti. Osjećaj nadmoći kada je bila uvjerena da će njeno izvješće imati odlučujuću ulogu te će na taj način zaštititi žrtvu, do osjećaja bespomoćnosti – kada je izgubila svu „prividnu“ kontrolu koju je imala.

Ajduković (2007.) navodi da društvo daje ovlasti, ali ne i punu podršku stručnjacima na ovom području. Nadalje navodi da se zajednici teško suočiti sa strahotama nasilja u obitelji, te lako svoju srdžbu usmjerava „projicira“ na „glasnike“ – stručnjake socijalne službe. To dovodi do viktimizacije onih koji rade sa žrtvama što povećava osjećaj bespomoćnosti stručnjaka koji se često javlja u susretu s konkretnom obitelji u kojoj postoji nasilje (Moore, 1995., prema Ajduković, 2007.).

Ćosić Pregrad i Puhovski (2019.) navode da su radeći s traumatiziranim ljudima, pomagači suočeni s razornim iskustvima i osjećajem bespomoćnosti klijenata, ali i vlastite jer nerijetko se nalaze u raskoraku između očekivanja (klijenata, organizacije u kojoj rade, društva i šire javnosti, ali i vlastitih) i stvarnih mogućnosti pomaganja (Ćosić Pregrad i Puhovski, 2019.). Događa se posredna traumatizacija. Pregrad (urednik, 1996., prema Ćosić Pregrad i Puhovski, 2019.) objašnjava da posredna ili sekundarna trauma kod pomagača označava „traumu koja se sastoji od događaja što ih klijenti opisuju svojim pomagačima, a ti događaji onda posredno traumatizirajuće djeluju na pomagače“ (Pregrad, urednik, 1996., prema Ćosić Pregrad i Puhovski, 2019.).

Sve navedeno, su jedni od prediktora profesionalnom stresu ili u konačnici sagorijevanju. Prema Ajduković i Ajduković (1996.), profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo (Ajduković i Ajduković, 1996.). Jedan od njegovih krajnjih negativnih ishoda je sagorijevanje na poslu, koje se najšire može shvatiti kao proces koji dovodi do potpune profesionalne iscrpljenosti i u konačnici može rezultirati apatijom (Družić Ljubotina, Friščić, 2014.).

Nadalje razmatrajući o složenim i neugodnim osjećajima stručnjaka Ajduković (2007.) koristi Žorgina (1998.) razmatranja o učiteljima, te navodi da ekstremni slučajevi mogu izazvati kod

stručnjaka visoku razinu stresa, osjećaj krivnje, krize. Prema Ajduković (2007.:346) Žorga smatra da se to događa zbog toga što stručnjaci ne uče dovoljno iz svojih prošlih iskustava: „Pokušavaju ponovno i ponovno mjere koje su se pokazale uspješnim i pokušavaju izbjeći one koje su se pokazale neuspješne bez da o tome reflektiraju na pravi način. Za sebe stvaraju sustav implicitnih teorija kojih nisu u potpunosti svjesni i koje čak mogu biti u suprotnosti s profesionalnim nalazima, iako utječu značajno na njihove akcije. Zbog neodgovarajućeg procesiranja svojih aktivnosti, profesionalci, na početku entuzijastični i motivirani, postupno postaju obeshrabreni, pasivni, umjesto profesionalnog i osobnog razvoja i izgradnje svojeg profesionalnog identiteta i kompetencije“ (Žorga, 1998.:2, prema Ajduković, 2007.:346).  
*Stručnjak treba balansirati između korištenja profesionalnog autoriteta i kontrolne uloge koja proizlazi iz javnih ovlasti koje ima, s podrškom i poticanjem promjena koje želi postići ne samo kod žrtve već i kod počinitelja nasilja u obitelji* (Gadsby Waters,1992., prema Ajduković, 2007.:347).

Supervizantica je u narednim susretima istaknula važnost prorade ovih osjećaja i iskustva koje je kasnije integrirala u svoj rad. (... *“Zahvaljujući superviziji vratila sam se na početne postavke osvještavajući što je moj zadatak. Osvijestila sam svoje osjećaje i svoju ulogu. Znala sam kako ću dalje.”*).

## **5.8. Osvještavanje važnosti brige za mentalno zdravlje pomagača žrtvama obiteljskog nasilja**

Tema kojom smo se u radu grupa bavili jest i osvještavanje važnosti brige za mentalno zdravlje pomagača žrtvama nasilja u obitelji. Postoje razlike izloženosti mentalnog zdravlja pomagača žrtvama obiteljskog nasilja, u odnosu na ostale pomagače koji se bave pomaganjem i pružanjem oblika zaštite korisnicima drugačijih potreba. Naime, neposredna komunikacija sa žrtvama obiteljskog nasilja uključuje neposredan odnos između pomagača i korisnika te uživljanje u emocionalno stanje korisnika. U bilješkama nalazim zapis da supervizantica ističe: „*Boli me želudac svaki put kad pričaju o nasilju koje su proživjeli.*“ U kompleksnoj situaciji također se događa da su u raskoraku očekivanja i stvarna mogućnost pomoći. „*Željela sam ih povesti kod sebe doma, a ne ih pratiti do autobusa kojim odlaze daleko. Tješilo me da ipak idu u sigurnu kuću.*“ , ili pak „*Najradije bih uzela čarobni štapić i sve to riješila.*“). Nadalje, jedna supervizantica konstatira: „*Bojala sam se da ne pogriješim, od velike želje da joj pomognem!*“

Cuculić (2006.) ističe da se događa da dobri stručnjaci zbog poteškoća s kojima se susreću, promjena u svojim stavovima i ponašanju počinju štetiti korisnicima.

Wicks (2008.) prema Topić (2016.) navodi nekoliko kategorija unutar kojih spadaju *najosjetljiviji pomagači* poput onih koji se isključivo bave s osobama u nevolji, koji intenzivno rade s vrlo zahtjevnim korisnicima koji inzistiraju da pomagač rješava njihove probleme, koji preuzimaju preveliku odgovornost na sebe, za veliki broj korisnika, koji osjećaju snažnu motivaciju za pomaganje drugima, no spriječeni su u tome administrativnim zadacima, koji imaju prekomjernu potrebu spasiti druge od nepovoljnih situacija, no shvaćaju da je to nemoguće, koji su veliki perfekcionista, te samim time prizivaju neuspjeh, koji osjećaju krivnju zbog vlastitih potreba, koji su previše idealistični u postavljanju vlastitih ciljeva, koji imaju potrebu da se bore za prava slabijih (potlačenih), koji ne mogu prihvatiti raznovrsnost i prilagoditi se novim situacijama, koji nemaju kriterije za evaluaciju vlastitih postupaka, a imaju potrebu za pozitivnom povratnom informacijom. Figley (2002.a) prema Topić (2016.) ističe da pomagači u radu s korisnicima koji su doživjeli traumatsko iskustvo, iskazuju njima slične reakcije.

Prema Arambašić (2000.) promjene u funkcioniranju nas samih i/ili naših kolega, odnosno korisnika, prepoznajemo na temelju četiri skupine znakova:

1. emocionalni znakovi (tuga, tjeskoba, panika, promjene raspoloženja, bezvoljnost, ljutnja, osjećaj krivnje, nemoć)
2. misaoni znakovi (samokritičnost, rastresenost – slaba koncentracija, zaboravljivost, „opsjednutost“ istim mislima)
3. tjelesni/fiziološki znakovi (znojenje ruku, dlanova, lupanje srca, crvenilo lica, drhtanje ruku, bolovi u želucu, veće promjene u tjelesnoj težini, nesаница) i
4. ponašajni znakovi stresa (plakanje, lupkanje prstima po stolu ili nogama po podu, agresivnost, nekontrolirani ispadi, povlačenje u sebe, pretjerana upotreba alkohola, cigareta, kave).

Često smo skloni zanemarivati vlastito mentalno zdravlje, vlastite potrebe, želje, osjećaje. Posljedično, kvaliteta pružene pomoći značajno opada, stoga je iznimno važno da pomagač prepozna promjene u funkcioniranju te osvijesti reakcije koje ima u ili nakon rada s korisnikom ili članom obitelji. Primjenjuje se i na supervizora u radu sa supervizantom.

Bezić (1996.) ističe da se veoma važnim elementom očuvanja mentalnog zdravlja, smatra opažanje vlastitih reakcija na stresne situacije, te svijest o tome što sve uvjetuje da neka stresna situacija postane problematična za pojedinca.

Spomenut ću metaforu, koju su profesori i metasupervizori koristili u radu s nama studentima, supervizantima, a često je i ja koristim u radu. Naime, kada se u zrakoplovu prije polijetanja daju upute, među ostalim, što raditi ukoliko u kabini zrakoplova dođe do pada tlaka zraka daje se uputa poput „*Masku prvo stavite sebi, a tek onda pomozite drugima!*“. Dakle, da bismo mogli pomoći nekome drugome, prvenstveno moramo pomoći sami sebi.

Neki polaznici grupe su istaknuli da koriste vlastite strategije samopomoći da se oslanjaju na *vlastite kapacitete nošenja sa stresom*. Ističu važnost *podrške od strane kolega, partnera, obitelji i prijatelja*. Nadalje, jedna supervizantica navodi da *nastoji sagledati nastalu situaciju iz drugog kuta, pronaći ono pozitivno*. „*Nastojim racionalno sagledati situaciju i izbjegavam opterećujuće i negativne misli poput - Što bi bilo kad bi bilo...Što ako joj (žrtvi) se nešto večeras dogodi? Fokusiram se na sada!*“

Ukoliko pomagač ne može sam uz vlastite resurse i strategije samopomoći razriješiti nastalu situaciju potrebno je potražiti stručnu pomoć poput konzultacije, sažete psihološke integracije traume supervizije, psihološkog savjetovanja.

## **5.9. Strategije suočavanja s profesionalnim stresom pomagača žrtvama obiteljskog nasilja**

Nastavljajući na prethodnu temu, u grupama smo prorađivali načine suočavanja s profesionalnim stresom. Načini na koje se suočavamo sa stresom, ovisni su o različitim izvorima profesionalnog stresa. Ajduković (1996.) navodi dvije skupine izvora profesionalnog stresa od kojih jednu skupinu naziva unutrašnjim izvorima stresa, a čine je izvori koji se prvenstveno odnose na same pomagače (ličnost, radno iskustvo, stil rada, sustav vrijednosti i slično). Drugu skupinu naziva vanjskim izvorima stresa, te se pod nju svrstavaju čimbenici koji se nalaze izvan pomagača (radni uvjeti, organizacija rada, međuljudski odnosi, osobine ljudi kojima se pomaže i vrsta pomoći koja se pruža).

Simptomi koji prate veći intenzitet stresa očituje se kroz javljanje tuge i depresivnosti, razdražljivosti, osjećaja bespomoćnosti, kroničnog umora, probavnih smetnji, veće podložnosti nezgodama i infekcijama. Posljedice se ogledaju i u zaboravljanju dogovora, nesposobnosti uživanja u poslu, neprijateljstvu ili nepovjerenju prema kolegama koji uživaju u poslu, osjećaju otuđenosti od kolega koji ne rade isti posao, pretjerana osjetljivost u razgovoru o slučaju, izbjegavanje supervizora i/ili kolega s kojima bi mogli pričati o slučaju, nemir i poteškoće s koncentracijom, gubitak profesionalnog samopouzdanja (Ajduković, 2014., prema Topić,

2016.).

Sastavni dio svakog programa skrbi za mentalno zdravlje pomagača trebale bi činiti odgovarajuće intervencije, razvijene na tri razine (prema Ajduković i Ajduković, 1996.) i to: preventivno - edukativna razina koja priprema pomagača na stresne situacije i rad s ljudima u nevolji poput supervizije i konzultacija, intervencije neposredno usmjerene na zaštitu mentalnog zdravlja pomagača pri čemu se prvenstveno misli na sažeto psihološko integriranje traume nakon kriznih situacija te učenje vještina samopomoći i razvijanje svijesti o odgovornosti za vlastito mentalno zdravlje.

Strategije samopomoći koje su supervizanti u promatranim grupama koristili, kako sam ranije spomenula, jest oslanjanje na podršku kolega, partnera, obitelji, sagledavanje situacije iz drugog kuta, pozitivne misli da utišaju negativne, opsjedajuće, potom rekreacija – trčanje (Supervizantica navodi – „*Spasilo me trčanje... Kad sam bila najkonfuznija, nakon trčanja bi mi se posložile misli i znala sam što ću sljedeće napraviti.*“), slaganje rasporeda obavljanja zadataka po prioritetima u realnom vremenu...

Bezić (1996.) u svom radu Strategije samopomoći, prema Topić (2016), prikazuje jedne od najučestalijih strategija samopomoći:

- 1.) *Samoopažanje vlastite izloženosti stresu* - opažanje utjecaja koji posao ima na svakodnevne radnje poput spavanja, suživota s obitelji i zabavu, povećanog korištenja sredstava alkohola, kave, čaja i cigareta, promjena načina prehrane. U odnosu na ponašanje primjećuje li se razdražljivost, impulzivnost, potreba za izolacijom. Kakvo je opće zdravstveno stanje pomagača, pojavljuju li se lakše bolesti. U odnosu na posao poput učestalosti pogreški u poslu te količine vremena koje se utroši na obavljanje radnih zadataka, pada energije i koncentracije. Zamjećuju li se promjene stavova i vrijednosti, te povećanje korištenja cinizma, negativizma i kriticizma. Primjećuje li se učestalija pojava osjećaja bespomoćnosti, depresije i umora.
- 2.) *Strukturiranje vremena* – uključuje stvaranje prioriteta u obavljanju zadataka prema važnosti i hitnosti. Neizostavno je planiranje vremena za odmor tijekom radnog dana.
- 3.) *Postavljanje granica* u obavljanju poslova, postavljanjem realističnih kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, poznavanje vlastitih sposobnosti u izvršavanju radnih zadataka, te usklađivanje očekivanja u skladu s tim sposobnostima. Izbaciti prekovremeni rad i omogućiti sebi slobodno vrijeme.

- 4.) *Promatranje unutrašnjeg dijaloga* - osvještavanje vlastitih unutrašnjih rečenica, naglasak na samoohrabrivanju i formuliranju afirmativnih rečenica.
- 5.) *Tehnika samoohrabrivanja* - ova strategija se odnosi na postavljanje pozitivnih, pomažućih stavova, kao i osvještavanje simptoma stresa (povezivanje s uzrocima stresa).
- 6.) *Rekreacija* – služi obnavljanju energije kroz bavljenje slobodnim aktivnostima i hobijima.
- 7.) *Tehnike relaksacije* - postoje brojne tehnike relaksacije, od kojih se najčešće spominju: progresivna relaksacija, autogeni trening, molitva, meditacija, masaža, tjelovježba, pravilno disanje, mindfulness i slično.

Berc, Šadić i Kobić (2021.) ističu da iako je većina savjetovatelja stekla određena vrijedna znanja o važnosti samopomaganja i samopodrške, ipak postoji nepovezanost između znanja i djelovanja samopomaganja savjetovatelja. Thomas i Morris (2017.) prema Berc, Šadić i Kobić (2021.) nude model kreativne brige o sebi koja se sastoji od sedam dijelova i to:

- 1.) stvaranje dosljednog plana bavljenja mentalnim, emocionalnim, fizičkim i duhovnim aktivnostima,
- 2.) planiranje opuštajućih aktivnosti u situacijama kad je moguće predviđanje pojačanih radnih obaveza i stresa,
- 3.) pripremanje popisa strategija za nepredviđeni stres,
- 4.) redovito sastajanje s vršnjacima ili kolegama radi podrške,
- 5.) procjena izazova profesionalnog, perceptivnog i osobnog samopomaganja,
- 6.) bilježenje i analiza uspjeha i
- 7.) samoosjećanje kao bitan element zdrave brige o sebi.

Uz strategije samopomoći, koristi se i profesionalna pomoć kao npr. supervizija, konzultacija, sažeta psihološka integracija traume i psihološko savjetovanje. Ajduković (1996b, prema Družić Ljubotina, Friščić, 2014.) navodi četiri osnovna tipa profesionalnog dijaloga koji pomažu pomagačima u profesionalnom djelovanju. To su: supervizija, konzultacije, sažeto psihološko integriranje traumatskog doživljaja i psihološko savjetovanje (Ajduković, 1996b, prema Družić Ljubotina, Friščić, 2014.).

Jedna od specifičnosti u promatranim grupama supervizanta u radu pomagača žrtvama nasilja u obitelji je često korištenje profesionalne pomoći konzultacije pri radu na konkretnom slučaju. Konzultacija je razgovor sa stručnjakom ili razgovor stručnjaka o nekom predmetu, traženje

savjeta ili oblikovanje suda o čemu putem razgovora s kim, savjetovanje (Hrvatski jezični portal, 2024.). Supervizanti budući da mahom rade izvan sustava često se konzultiraju s kolegama unutar sustava u konkretnim situacijama. Npr., supervizanti koji pružaju podršku žrtvama ili svjedocima, često koriste konzultacije s kolegama koji istu uslugu pružaju unutar sustava. Cilj konzultacije jest razmjena mišljenja i znanja u pojašnjavanju nekog konkretnog područja rada ili slučaja prema Ajduković i Cajvert (2004.).

Supervizija, nudi podršku pri reflektiranju i donošenju aktualnih profesionalnih odluka, podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i sukobima, pojašnjavanje i procesiranje zadataka, funkcija i uloga, podršku u nošenju s procesima promjena, inovativna rješenja u novim izazovima i profilaksu u prevenciji izgaranja na poslu i nasilja na radnom mjestu (Urbanc, 2014., prema Sladović Franz, 2020.). U obje grupe, kao što sam prethodno spominjala neki supervizanti su ranije koristili superviziju, a nekima je ovo prva supervizijska grupa. Navest ću jedan od primjera rada kako sam u superviziji radila sa supervizanticom koja je bila u stresu. U radu sa supervizanticom koja je imala poteškoću nošenja s korisnicom koja je bila izrazito teška, naporna, u smislu da je vrlo često nazivala supervizanticu više puta dnevno i u neprimjereno doba dana, noći, predbacivala i optuživala je da joj ne želi pomoći, koristila sam tehniku kvadrat "Procjene stresa", kojim je supervizantica trebala procijeniti stres na način da u stupac „mogu se nositi“ upiše pod kolonu „vrlo stresno“ odnosno „ne tako stresno“ i isto procijeniti za stupac „ne mogu se nositi“ da upiše „vrlo stresno“, odnosno „ne tako stresno“. Nakon obavljene procjene razgovarali smo o teškoćama svrstanim u stupac „vrlo stresne“ i kolonu „ne mogu se nositi“. Dobiveni problem smo rascjepkali u manje potprobleme. Uključila sam i grupu na način da su članovi grupe dali svoja mišljenja, iskustva o načinu na koji su se nosili sa izrazito napornim, teškim klijentom. Potom smo razgovarali o očekivanjima supervizantice u vezi s vlastitim angažmanom, što bi željela postići i o njejoj odgovornosti za rješavanje problema.

Svakako, skrb o vlastitom mentalnom zdravlju trebao bi postati standard u profesionalnom radu pomagača. Ajduković i Ajduković (1996.) ističu da briga o sebi i skrb za vlastito mentalno zdravlje, nije luksuz, već dio profesionalne odgovornosti samih pomagača te sustava u kojem djeluju. Štoviše, brigu o sebi i brigu o mentalnom zdravlju smatraju profesionalnim imperativom kojeg pomagači moraju biti svjesni, kako bi u konačnici mogli lakše i uspješnije obavljati svoj posao.

## **6. SPECIFIČNI SUPERVIZIJSKI IZAZOVI I ORGANIZACIJSKE TEŠKOĆE TIJEKOM PROVEDBE SUPERVIZIJA POMAGAČIMA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA KOJE SU U FOKUSU OVOG RADA**

Prema vlastitim bilješkama i odgovorima na evaluacijska pitanja supervizanta navest ću specifične izazove i iskustva s kojima sam se suočila. Dotaknut ću se i organizacijskih poteškoća provedbe supervizije s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja.

Izazov slaganja grupe, premostila sam nakon više radnih sastanaka s provoditeljima projekta u kojem je jedna od aktivnosti bila supervizija osobama koje rade sa žrtvama nasilja u obitelji. Provoditelji projekta, ujedno i organizatori supervizije nisu imali predodžbu koga uključiti u supervizijsku grupu, niti na koji način, stoga su me kontaktirali. Znajući da se supervizija provodi u sustavu socijalne skrbi te da stručnjaci u ustanovama imaju prilike koristiti usluge supervizije, predložila sam uključivanje pomagača koji izravno rade sa žrtvama nasilja u obitelji, a nisu dio sustava. Budući da se navedenoj skupini djelatnika supervizija rjeđe nudi, imaju manju mogućnost sudjelovanja u superviziji. Također, htjelo se obuhvatiti što više sudionika koji imaju različite uloge u radu sa žrtvama nasilja, pa čak i počiniteljima. Po ciljano provedenim pozivima te iskazanim odgovorima o zainteresiranosti sudjelovanja u supervizijskim grupama, pojavili su se daljnji izazovi u slaganju grupe, poput razlike u stupnju kompetentnosti pomagača, duljini radnog staža, stupnju izloženosti stresu, voditelj i djelatnik iz iste organizacije... Sa zainteresiranim sudionicima su obavljani razgovori te se grupa oformila. Stvorila se heterogena grupa, bogata različitostima, a svi s poveznicom rada sa žrtvama nasilja u obitelji.

Kasnije u radu supervizijske grupe, ove različitosti su dolazile do izražaja, u odnosu na stupanj kompetentnosti supervizanta, od onih početničkih do onih koji imaju dodatne naobrazbe i rade više od deset godina sa žrtvama nasilja u obitelji. Spomenuta razlika dovela je i do postavljanja vrlo različitih pitanja, od onih osnovnih do naprednih pitanja, poput etičkih dilema (ukoliko poštuju povjerljivost u radu sa svojim korisnikom hoće li prijaviti neko saznanje koje im se čini važnim) iznimki u postupanjima, itd... Za početnike, se često koristila zagrada u superviziji, nudeći određena teorijska znanja o pojedinim temama. Rekla bih da je za početnike primjenjivija i potrebnija vrsta methodske supervizije. Također, u početku je bilo supervizanta koji su bili nestrpljivi, prekidali druge sudionike nadovezujući se vlastitim asocijacijama... Specifičnost grupe je bila da su supervizanti međusobno bili uvažavajući, pa se manje kompetentni nisu suzdržavali u postavljanju pitanja, nasuprot supervizanta koji su imali veće



iskustvo i dodatna obrazovanja. Primijetila sam da se u trenutku kad bi osvijestili da nešto ne znaju, a imaju vlastita očekivanja od sebe da bi trebali znati, zatvaraju, povlače ili bi se počeli opravdavati nadugo obrazlažući svoja uvjerenja i djelovanja u čemu se prepoznaje obrambeno ponašanje. Pregrad (2004.:226) navodi da su obrambeni mehanizmi strategije kojima mijenjamo doživljaj realiteta da bismo sačuvali sliku koju već imamo o svijetu ili/i o sebi. Ističe da zato što radimo s ljudima i njihovim sudbinama i što želimo biti uspješni u tome, da često ne vidimo one činjenice koje remete našu sliku nas kao dobrih i profesionalnih pomagača (ne vidimo da smo u ulozi mame ili tate, a ne pomagača; da činimo klijenta ovisnim o nama, a ne jačamo njegove potencijale i strategije; mislimo da je klijent u depresiji zbog sekundarne dobiti, a ne zato što mu mi ne znamo pomoći, ljutimo se na klijenta ili dižemo ruke od njega jer nije učinio ono što smo se dogovorili, a ne vidimo da nismo dobro procijenili njegove mogućnosti i potrebe i sl.) – dakle koristimo obrambene mehanizme kako bismo sačuvali sliku sebe kao pomagača koji dobro radi jer to jako želimo (Pregrad, 2004.:226-227). Važno je prepoznati takva ponašanja i osvijestiti ih.

Bilo je i supervizanta koji su imali više pitanja i slučajeva za fokus u odnosu na druge, zbog čega je bilo teže održavati ujednačenost sudjelovanja svih supervizanta. Naprosto, imali su drugačije potrebe, što jest i objektivno obzirom na različitost poslova kojima se bave.

Izazovi u radu bili su i prilikom rada na predrasudama i stereotipima koje su supervizanti otkrili. (*Doživljaj o izrečenoj kazni počinitelju nasilja i empatija prema počinitelju nasilja, osjećaj prema „žrtvenom janjcu“.*) Problematizirana je tema vrijednosti koje nosimo kao pojedinci. Važno je bilo osvijestiti uvjerenja i njihov eventualni utjecaj na rad supervizanta kao i koliko smo tolerantni u odnosu na druge te gdje su postavljene vlastite granice.

Određena supervizijska pitanja koja su se pojavljivala u radu, osim što bi imala značenja za supervizanta osobno, imala su značaj i za ostale supervizante, jer su se s istima mogli poistovjetiti i/ili osvijestiti u svom radu.

Nadalje, koristila se grupa na način da je davala povratnu informaciju supervizantu u fokusu, i reflektirala na koji je način slučaj u fokusu bio značajan za člana grupe na profesionalnoj i/ili osobnoj razini.

Specifičnost u radu sa supervizantima pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja bila su pitanja u fokusu što i kako raditi sa žrtvama nasilja u specifičnim situacijama (npr. kada ne žele otići od počinitelja, odnosno što raditi kada mu se žrtva stalno vraća - kako izaći iz začaranog kruga) te osvrta, refleksija supervizanata kako rade sa žrtvama. U radu s grupama su se pojavile, ranije navedene teme sa svojim specifičnim sadržajem poput tema sigurnosti, preplavljenosti

različitim osjećajima (ljutnja na sustav, nemoć), suosjećanja, postupanja u radu, odgovornost i granice.

Učili su jedni iz iskustava drugih, otvarali su se novi kutovi pogleda na rad te osvještavali vlastiti pojedinačni izazovi, promišljanja o drugim vještinama i tehnikama. Susreti su bili dinamični i vrijeme bi brzo proletjelo, tako da bi se ne mali broj susreta produljio.

Također bih spomenula odgovarajuće prostorne uvjete u kojima se održavala supervizija. Organizator je osigurao prostor i radnu ploču, ostale materijale bih ja donosila. Za vrijeme pauze bili su osigurani napitci, topli i hladni te grickalice.

## **7. VLASTITE REFLEKSIJE O SPECIFIČNOSTI U RADU SUPERVIZORA S POMAGAČIMA ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA**

Tijekom vođenja ovih susreta, svaki put sam pomislila, kako je dobro što su polaznici ovih supervizijskih grupa motivirani za rad, što donose slučajeve i pitanja. Olakotna okolnost bila je i što su se supervizanti međusobno dobro povezali, uvažavali jedno drugo.

Tijekom rada nastojala sam stvoriti prostor za učenje svih supervizanata, od onih koji su početnici u radu s manje kompetencija do onih koji su imali bogato iskustvo dugogodišnjeg rada, pazeći na integritet svih supervizanta. Izazov mi je bio da se ne stvori ozračje procjenjivanja, već da se stvori atmosfera da su supervizanti slobodni iznositi svoja pitanja i istraživati probleme s kojima se susreću u radu.

Meni kao supervizoru, itekako su koristila specifična znanja poput teoretskih znanja o nasilju u obitelji, poznavanje pozitivnih propisa Republike Hrvatske, poznavanje načina rada u sustavu (socijalnom, policijskom, pravosudnom, te obrazovnom i zdravstvenom). Za klasičnu superviziju je tipična pozicija „neznanja“. Ajduković navodi da supervizor kreće iz tzv. pozicije neznanja, tj. pretpostavke da on ili ona ne zna niti može znati što određena okolnost ili pojam znači za pojedine članove grupe ili samu grupu. ( Ajduković, 2004.) No, u mojem radu s prikazanim grupama, potrebe su bile drugačije. Zahtijevala su određena znanja. Stoga sam češće koristila „zagradu“ u superviziji. Intervencija, „zagrada“ u superviziji kako je naziva Cajvert (2001.) je kad sami članovi supervizijske grupe ili supervizor procjene da je potrebno da grupa dobije znanja i vještine iz nekog specifičnog područja.

Kako bi supervizor mogao pravodobno reagirati u situacijama kada je supervizantovo psihičko stanje u stanju krize držim važnim imati znanje o stresu, traumi i krizi, uz preporuku za znanjem o vođenju krizne intervencije kao jedne od tehnika u supervizijskom procesu. Moram priznati,

da sam poslušala još davnu preporuku profesorice Arambašić, tako da i danas u svojim materijalima za rad, imam pripremljen podsjetnik o sedam faza razgovora koji su dio postupka sažete integracije traume. O individualnoj sažetoj psihološkoj integraciji traume je pisala profesorica Ajduković. Također češće sam u odnosu na druge grupe, provjeravala i problematizirala imaju li supervizanti previše tzv. „teških“ korisnika, koje su posljedice preopterećenosti te kako se s tim djelotvornije nositi.

Jedna od specifičnosti oko koje sam se zapitala kao supervizor bila je vezana uz strukturiranje vremena. Naime, vrijeme trajanja susreta, ne mali broj puta bi se produžio za petnaestak minuta. Čak i kada bih se držala razrađenog rasporeda. Iz ovog iščitavam moju potrebu dati im „još više“. Pitam se, budući da u radu s drugim grupama dobro strukturiram vrijeme, jesam li na taj način zadovoljavala svoju potrebu da im pomognem, da ih zaštitim? Prepoznaje se paralelni proces.

Nastavno kao specifičnost u ovoj superviziji vidim i moguće rizike za supervizora u nesvjesnim procesima, npr. paralelni proces (supervizant ima potrebu zaštititi svog korisnika, a ja imam potrebu zaštititi supervizanta). Scaife (2001., prema Ajduković, 2004:194) navodi da se pojam paralelni procesi odnose na pojavu da interpersonalni procesi koji se zbivaju u dijadi supervizor – supervizant i supervizant – klijent mogu utjecati jedni na druge. Tako, npr. sukobi, zastoji i poteškoće u supervizijskom radu mogu odražavati sukobe, zastoje i poteškoće koje supervizant ima u radu s klijentom. I obrnuto, ono što se događa u procesu supervizije može utjecati na ponašanje supervizanta sa svojim klijentima. Drugim riječima, paralelni procesi u superviziji predstavljaju zrcalo misli, osjećaja i ponašanja koji se javljaju u tretmanskom radu (Scaife, 2001., prema Ajduković 2004.:194).

Jedna od važnih značajki u radu s ovim grupama za mene je bila uključenost u intervizijsku grupu s kojom sam dijelila svoja promišljanja, osjećaje u odnosu na supervizante, dobivala podršku, uvide i ideje za rad. Naglašavam važnost profesionalnog razvoja supervizora kao i brige o mentalnom zdravlju za same supervizore kroz metasuperviziju, interviziju, konzultacije...

## 8. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Supervizija u psihosocijalnom radu je nužna i nezaobilazna zbog svega što nam nudi, poput podrške, novih samouvida, saznanja, učenja te unapređenja vještina i tehnika. Svakim danom, njena primjena je sve raširenija na različitim područjima rada s različitim profilima stručnjaka, zbog čega se posljedično javljaju i posebnosti u samom radu. Ovim radom prikazano je vlastito iskustvo u radu sa supervizantima pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja povezano s prikupljenom znanstvenom i stručnom literaturom iz područja teme rada.

Sukladno postavljenom istraživačkom pitanju *o očekivanju supervizanta pomagača žrtvama obiteljskog nasilja od supervizija* koje su bile u fokusu ovog rada, dobio se uvid da su supervizanti iskazali težnje za osobnim i profesionalnim rastom i razvojem. Očekivali su *osnaživanje, neosuđivanje, razumijevanje, povjerenje u grupi, podrška, smanjenje profesionalnog stresa te dobivanje novih konkretnih saznanja kao i čuti iskustva drugih*. Navedeno se može povezati i s promišljanjem Žic Grgat (2004.) koja ističe da je očekivani ishod supervizije unapređenje profesionalnog djelovanja supervizanta kroz bolje razumijevanje klijenata i njihov odnos s klijentom, osobni rast i razvoj supervizanata, integriranje teorije i prakse, razvoj profesionalnih vještina i skrb za mentalno zdravlje i smanjivanje negativnih učinaka profesionalnog stresa (Žic Grgat, 2004.:69). U odnosu na ostale supervizijske grupe s kojima sam radila u ovim grupama jasno se iskazala potreba za konkretnim saznanjima o radu sa žrtvama nasilja u obitelji, o radu s počiniteljima nasilja te saznanja o kriznim intervencijama. Smatram da bi u budućnosti trebalo promišljati o tome da se edukacija o kriznim intervencijama ciljano provede za pomagače žrtvama obiteljskog nasilja.

Istraživačko pitanje *o temama i sadržaju supervizijskog rada* koji su se obrađivali tijekom promatranih supervizija pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja jest među prvima tema *predstavljanje djelokruga postupanja svakog člana* obzirom na profesionalni mandat i ulogu prilikom pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja. Na taj su način supervizanti dobili priliku saznati što točno rade dionici grupe po pitanju pomaganja žrtvama obiteljskog nasilja. Potom obrađivana tema *povjerenja u grupi* kao osnova za rad u svim grupama i u svakom profesionalnom radu, usporedno je povezana s *temom povjerenja između pomagača i žrtve*. Temeljem analize promatranih grupa u radu sa supervizantima pomagača žrtvama obiteljskog nasilja tema povjerenja je specifična zbog eventualnog sadržaja koji se iznosi te je preporuka da se na početku rada jasno naglasi da apsolutna povjerljivost u određenim situacijama nije moguća zbog profesionalne odgovornosti, npr. kada dođemo do saznanja da je netko u

opasnosti, da se netko ponaša na štetan način za svoje korisnike... Jedna od specifičnih tema u supervizijskoj grupi u kojoj se radi s pomagačima žrtvama nasilja u obitelji pokazala se *tema sigurnosti - sigurnost žrtve nasilja u obitelji i sigurnost pomagača*. Temeljem, analize rada sa samo dvije supervizijske grupe, smatram da je potrebno da supervizor ima potrebna znanja o kriznim intervencijama, kao jednoj od supervizijskih tehnika. Zatim je obrađena i tema *odgovornost, odgovornost pomagača – odgovornost korisnika* u sklopu koje se razmatralo o važnosti postavljanja granica i o važnosti da postupamo pouzdano, ali i da budemo pouzdani. Naredne teme koje su se još pojavile u radu sa grupama koje su u fokusu ovog rada su i *predrasude u radu s korisnicima* pri kojoj je naglašena važnost osvještavanja istih te rad na njima. Tema *empatija – „kao da“*, iznjedrila je značaj važnosti uživljanja, odnosno važnosti razumijevanja sadržaja iznesenog, ali i važnosti značenja kojeg supervizant i/ili korisnik pridaje sadržaju iznesenog. U fokusu rada bile su i teme *preplavljenost osjećajima, regulacija emocija*. Emocije se u supervizijskom procesu mogu promatrati s više gledišta. U promatranim grupama najviše smo se usredotočili na emocije koje u grupu donosi supervizant. Temom *osvještavanja važnosti brige za mentalno zdravlje pomagača žrtvama obiteljskog nasilja* zaključeno je da ukoliko pomagač ne može sam uz vlastite resurse i strategije samopomoći razriješiti nastalu situaciju da je potrebno potražiti stručnu pomoć poput konzultacije, sažete psihološke integracije traume, supervizije, psihološkog savjetovanja.

Nastavno kroz obrađenu temu *strategije suočavanja s profesionalnim stresom koje koriste pomagači žrtvama obiteljskog nasilja* dobio se uvid da su u promatranim grupama supervizanti najčešće koristili strategije samopomoći i to oslanjanje na podršku kolega, partnera, obitelji, sagledavanje situacije iz drugog kuta, pozitivne misli da utišaju negativne, opsjedajuće, potom rekreacija te slaganje rasporeda obavljanja zadataka po prioritetima u realnom vremenu.

Odgovor na istraživačko pitanje *o specifičnostima u radu supervizora s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja* u odnosu na rad supervizora u drugim grupama, je da sam kroz vlastitu refleksiju, uočila kako su mi određena specifična znanja, poput teoretskih znanja o nasilju u obitelji, poznavanje načina rada u sustavu itekako koristila budući da su bile takve potrebe u grupama. Također jedna od specifičnosti u ovoj superviziji vidim i moguće rizike za supervizora u nesvjesnim procesima, npr. paralelni proces (supervizant ima potrebu zaštititi svog korisnika, a ja imam potrebu zaštititi supervizanta).

Istraživačkim pitanjem *o specifičnim supervizijskim izazovima tijekom provedbe supervizije pomagača žrtvama obiteljskog nasilja, kao i organizacijskim teškoćama provedbe* dobio se

odgovor da je važno sudjelovati u kreiranju grupe, kako supervizora, tako i supervizanta, koliko god okolnosti dozvoljavaju. Heterogenost kao obilježje grupa supervizanata pomagača žrtvama obiteljskog nasilja, osim rada s istom vrstom korisnika je utjecalo na dinamiku unutar grupe, zbog čega su se javljali izazovi u samom izričaju, znanju i potrebama supervizanta. Specifičnost u radu sa supervizantima pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja bila su i pitanja koja su se nalazila u središtu supervizijskog rada, a odnosila su se na konkretne teme vezane uz rad pomagača žrtvama obiteljskog nasilja. Visoka motiviranost članova grupe, njihova otvorenost i spremnost na rad doprinijeli su dobrom osjećaju u grupi. Dobra okolnost je što su se supervizijski susreti održavali u odgovarajućim prostornim uvjetima s radnom pločom (što je meni kao supervizoru važno budući da je koristim), te nije naodmet napomenuti da je bio osiguran topli napitak i grickalice za vrijeme pauze.

Iz provedene evaluacije razvidno je da se supervizantima posebno sviđalo kada bi se tijekom rada koristile kreativne tehnike i kada bi se koristila „zagrada“ u superviziji koja bi povezivala teoriju s praktičnim iskustvom. Istraživanje Weis-Dagana, Ben-Porata i Itzhakya (2018., prema Sladović Franz, 2020.) pokazalo je da socijalni radnici koji rade u zaštiti djece percipiraju superviziju učinkovitijom kada je naglašena edukativna komponenta i emocionalna podrška, jer je u svakodnevnom radu koji je visoko stresan (kao što je zaštita djece, ali i rad s počiniteljima i žrtvama nasilja, rad s konfliktnim roditeljima itd.) stručnjacima potrebna konkretna pomoć, poduka, vođenje i podrška u tome kako se nositi s osobnim i profesionalnim izazovima.

Također, evaluacijom su naglasili da cijene povjerljivost, iskrenost, otvorenost, međusobno poštovanje i uvažavanje, te ističu da su im se dogodile značajne promjene (*„U ovim susretima sam doživjela iznimnu podršku i pomoć pri sagledavanju svakodnevnih radnih teškoća odnosno izazova.“* *„Kad sam izgovorila svoje brige, pao mi je kamen s leđa“*. *„Osjećam se osnaženo!“* *„Odlučila sam probleme s posla ostaviti na poslu.“* *„Smanjio mi se osjećaj profesionalne usamljenosti! Napokon, je netko razumio o čemu govorim!“* *„Otkrila sam da ne moram sve ja.“*).

Ove dvije supervizijske grupe koje su bile u fokusu ovog rada provedene su primarno kako bi se pružila podrška pomagačima žrtvama nasilja u obitelji koji nisu obuhvaćeni sustavom i rjeđe posežu za alatima psihosocijalne podrške. Može se reći da su supervizije sveukupno ispunile svoj cilj osnaživanja i jačanja kapaciteta stručnjaka pomagača, a sve s krajnjom svrhom pružanja što boljih usluga korisnicima, odnosno žrtvama nasilja u obitelji. Supervizijom su se

povezala gledišta rada supervizanata pomagača i rada supervizora sa supervizantima pomagačima.

Supervizanti su se izjasnili da bi željeli i da imaju potrebu za nastavkom supervizije te da će istu nastojati koristiti i u budućem radu. Pojedini supervizanti su se željeli usmjeriti i na razvoj specifičnih profesionalnih znanja i vještina u radu sa žrtvama nasilja. Nadalje, supervizija ovih supervizanta doprinijela je u prijedlozima lokalnoj i regionalnoj vlasti da se uvrsti kao jedan od ciljeva u strateškim dokumentima lokalnih odnosno regionalnih samouprava.

Zbir vlastitih promišljanja o supervizijskom radu s pomagačima žrtvama nasilja u obitelji te analiza rada s posebnim osvrtom na specifičnosti u radu sa supervizantima pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja rezultirao je ovim radom. Očekujem da će rad doprinijeti boljem razumijevanju supervizije u specifičnom okruženju poput rada s pomagačima žrtvama obiteljskog nasilja.

## 9. POPIS LITERATURE

1. Ajduković, M., Pečnik, N. (1994). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alinea.
2. Ajduković, D. i Ajduković M. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, D. (1996): *Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača*. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 29-37.
4. Ajduković, M. (1996): *Sindrom sagorijevanja na poslu*. U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 21-27.
5. Ajduković, M. (1996): *Profesionalna pomoć pomagačima*. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 77-99.
6. Ajduković, M. (1997). *Grupni pristup u psihosocijalnom radu: načela i procesi*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
7. Ajduković, M. (2000). *Individualna sažeta psihološka integracija traume*. U: Arambašić, L. (ur.) *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 151-162.
8. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
9. Ajduković, M. (2004). *Određenje grupne supervizije grupe*. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.) 2004. *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 121-154.
10. Ajduković, M. (2004). *Vođenje supervizijske grupe*. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.) 2004. *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 179- 208.
11. Ajduković, M. (2007). *Značaj supervizije za kvalitetan rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi*. Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 2007., 14 (2), 339-353.
12. Ajduković, M. (2009). *Refleksije u superviziji: međunarodna perspektiva*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
13. Ajduković, M. (2020). *Razvoj modela methodske supervizije u području skrbi za djecu*. Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 2020., 27 (3), 381-414.
14. Ajduković, M., Urbanc, K. (2010). *Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao*



- doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centre za socijalnu skrb. Ljetopis socijalnog rada 2010., 17 (3), 319-352.
15. Ajduković, M., Potočki, Ž., & Sladović, B. (1999). Supervizija u Hrvatskoj: Preliminarno ispitivanje stavova i očekivanja socijalnih radnika. Ljetopis socijalnog rada, 6 (1), 29-38.
  16. Arambašić, L. (ur.). (2000). Psihološke krizne intervencije: podrška i pomoć nakon kriznih događaja. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
  17. Arambašić L. (2021). Svemoć i nemoć komunikacijskog procesa – priča o zelenom kvadratu i žutom šesterokutu. Jastrebarsko: Naklada Slap., str. 28.
  18. Barković, M. (2019). Obitelj i odgoj. (Diplomski rad). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet. Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:147:057963>.
  19. Berc, G., Šadić, S., Kobić, O. (2021) Strategije samopomaganja za profesionalne pomagače u savjetovanju. Pregled: časopis za društvena pitanja. Sarajevo. 62 (2021), 1;137-154.
  20. Bezić, I. (1996). Strategije samopomoći. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): Pomoći samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 43 - 51.
  21. Bezić, I. (2007). Supervizija kao način razvijanja samopouzdanja i sposobnosti podnošenja konfrontacije. Ljetopis socijalnog rada, 14 (2), 443-452.
  22. Cajvert, L. (2001). Kreativni prostor terapeuta: O superviziji. Sarajevo, Svjetlost.
  23. Cajvert, L. (2009). Nesvjesni procesi u superviziji terapijskog rada. U: Ajduković, M. (ur.), Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 67-89.
  24. Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. Ljetopis socijalnog rada, 18(2), 185-211.
  25. Cloud, H. i Townsend J. (2019). Granice. Kada reći “da”, kako reći “ne” i preuzeti nadzornad svojim životom. Split, Verbum.
  26. Cuculić, A. (2006). Stres i burnout sindrom kod djelatnika penalnih institucija. Kriminologija i socijalna integracija, 15 (2), 1-100
  27. Čačinović Vogrinčić, G. (2009). Supervizija u socijalnom radu: stvaranje supervizije kroz suradni odnos. U: Ajduković, M. (ur.), Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 91-100.
  28. Ćosić Pregrad I., Puhovski S, (2019). Posredna (sekundarna) traumatizacija. U: Vranić, A., Gerčar, A. i Puhovski S. (ur.), Oglеди o društvu iz psihološkog kuta. Zagreb. Zagrebačko psihološko društvo, 169-173.
  29. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori

- stresa i sagorijevanje na poslu. Ljetopis socijalnog rada, 21(1), 5-32.
30. ECVision Europski pojmovnik supervizije i coachinga, Ajduković i sur., 2016.
31. Gaffney-Rhys, R. (2011) 'International law as an instrument to combat child marriage', *The International Journal. of Human Rights*, 15(3), pp. 359–73.
32. Getoš Kalac, A. i Šprem, P. (2022). Obiteljsko nasilje u doba pandemije - preliminarni rezultati analize hrvatskih policijskih statistika // *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, 72 (2022), 4; 1037-1073. doi: 10.3935/zpfz.72.4.03.
33. Hele´n Olsson, Anna-Karin L. Larsson and J. M. Susanne, *Social Workers' Experiences of Working with Partner Violence*, *British Journal of Social Work* (2023), 1–19,
34. Hrvatski jezični portal. Preuzeto s <https://hjp.znanje.hr/index.php?show=search>
35. Jurčević Lozančić, A. (2016). *Socijalne kompetencije u ranome djetinjstvu*. Zagreb: Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
36. Juul, J. (1996). *Vaše kompetentno dijete*. Zagreb: Educa.
37. Juul, J. (2007). *Znati reći „ne“ mirne savjesti*. Zagreb. Naknada Pelago.
38. Klobučar, J., Ajduković M. i Šincek D., (2011), Očekivanja, percepcija potrebe i poteškoća pri uvođenju supervizije iz perspektive ravnatelja centara za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 281-303.
39. Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji – Istanbulska konvencija. Vijeće Europe. (2011.). Istanbul, 11.V.2011. Preuzeto s <https://rm.coe.int/1680462470>.
40. Kovačević, B., Ramadanović, E., (2016.). *Primarne emocije u Hrvatskoj frazeologiji*. Zagreb. *Rasprave. Časopis Instituta za hrvatski jezik i jezikoslovlje* 42(2), 505–527.
41. Kozjak, M. (2018). *Utjecaj predrasuda na komunikaciju djece predškolske dobi*. (Završni rad). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet. Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:147:853746>.
42. Kralj, D. (2004). *Empatija – metoda v supervizijskem procesu*. U: Kobolt, A. (ur.), *Metode in tehnike supervizije*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta, 119 -131.
43. Kusturin, S., (2007). *Supervizija – oblik podrške profesionalcima*. *Metodički ogledi* 14(1), str. 37–48.
44. Laklija, M, Ajduković, M., Aladrović Deklman, A. (2020). *Supervizija voditelja mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta – pogled iz triju perspektiva*. Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada* 2020., 27 (1), 83-112.
45. Ljubetić, M. (2007). *Biti kompetentan roditelj*. Zagreb: Mali profesor.2007, str. 5.
46. Matić, V. (2011). *Razvoj odnosa u superviziji psihosocijalnog rada*. *Ljetopis socijalnog*

- rada, 18 (2), 217-244.
47. Nacrt konačnog prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti od nasiljau obitelji (2024). Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo pravosuđa i uprave.
  48. Obiteljski zakon, („Narodne novine“ broj: 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23).
  49. Petak, O. (2007). Supervizija u sustavu socijalne skrbi, Namjere i očekivanja supervizora, Ljetopis socijalnog rada, XIV (2), 473-477.
  50. Polovina, N. (2009). Model za analizu sustava implementacije supervizije u sektoru obrazovanja i socijalne zaštite društava u tranziciji U: Ajduković, M. (ur.), Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu i Društvo za psihološku pomoć, 101-158.
  51. Praper, P. (2017). Tehnike, faze i procesi supervizije. Psihoterapija, 31, br. 2: 125-139.
  52. Pregrad, J. (1996). Stres, trauma, opravak. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
  53. Pregrad, J. (2004). Primjena metafore, kreativnih i ekspresivnih tehnika u superviziji. U Ajduković, M. i Cajvert, L. (ur.). Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 209 - 252.
  54. Pregrad, J. (2006.b). Odgovornost i odnos u organizaciji. U Poljak, N. & Šehić-Relić, L. (ur.), Sukob@org - upravljanje sukobom u organizaciji. Osijek: Centar za mir, nenasiljei ljudska prava, 61-74.
  55. Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji, usvojen na Vladi Republike Hrvatske dana 19. lipnja 2019. godine. KLASA: 022-03/19-07/89, URBROJ: 50301-25/05-19-4.
  56. Rogers, C. R. (1962). The interpersonal relationship: The core of guidance. Harvard Educational Review, 32(4): 416-429.
  57. Rosenberg, M.B. (2006). Nenasilna komunikacija – Jezik života. Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava.
  58. Sever Globan, I. (2021). Osobne granice kao temelj interpersonalnih odnosa i skrbi za samoga sebe. Zagreb. Pregledni znanstveni rad. UDK: (366.632+159.922.2) <https://doi.org/10.34075/cs.56.3.5>.
  59. Sladović Franz, B. (2020). Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. Ljetopis socijalnog rada, 2020., 27(2), 255-286.
  60. Tolstoj, L. N. (2004). Ana Karenjina. Zagreb: Globus media.
  61. Topić, B. (2016). Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. Preuzeto s <https://repozitorij.erf.unizg.hr/islandora/object/erf%3A127/datastream/PDF/view>
  62. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. Ljetopis Studijskog centra

- socijalnog rada, 8 (2), 153-164.
63. Urbanc, K. (2014). Supervizija obiteljske medijacije. Neobjavljeni nastavni materijali.
  64. Yeels, K. (2004). Etika u superviziji – međunarodna perspektiva. U: Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 77-118.
  65. Zakon o potvrđivanju Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, („Narodne novine“ broj: 3/18).
  66. Zakon o socijalnoj skrbi, („Narodne novine“ broj: 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23).
  67. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji („Narodne novine“, broj: 70/17, 1 26/19, 84/21, 114/22, 36/24).
  68. Žic Grgat, B. (2004). Odnos supervizije i nadzora. U: Ajduković, M. i Cajvert, L., 2004. (ur.). Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 59 – 76.
  69. Žižak, A. (2010). Teorijske osnove intervencija – socijalno pedagoška perspektiva. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
  70. Žižak, A. (2014). Simboličke i stvarne granice socijalne pedagogije u Hrvatskoj. Kriminologija i socijalna integracija, 22 (1), 153-181.

## IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Nikoleta Borković Ljubić, izjavljujem da sam autorica specijalističkog rada pod nazivom:

**„Supervizija pomagača žrtvama obiteljskog nasilja“.**

Potpisom jamčim da sam osobno napisala rad te da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim, jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Zagrebu, 15. srpnja 2024.

Potpis autorice:

Nikoleta Borković Ljubić, mag. act. soc.