

# Supervizija socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja

---

**Maroš, Lucija**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*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:199:723434>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-18**



*Repository / Repozitorij:*

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



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Lucija Maroš**

**SUPERVIZIJA SOCIJALNIH RADNIKA KOJI RADE SA**  
**ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA**

**DIPLOMSKI RAD**

Zagreb, 2023.

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Lucija Maroš**

**SUPERVIZIJA SOCIJALNIH RADNIKA KOJI RADE SA**  
**ŽRTVAMA OBITELJSKOG NASILJA**

**DIPLOMSKI RAD**

Prof.dr.sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2023.

## SADRŽAJ

<b>1. Uvod</b> .....	<b>1</b>
1.1. <i>Obiteljsko nasilje i žrtve obiteljskog nasilja</i> .....	2
1.2. <i>Profesionalno sagorijevanje i indirektna trauma</i> .....	4
1.3. <i>Supervizija</i> .....	6
<b>2. Cilj i istraživačka pitanja</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Metoda</b> .....	<b>10</b>
3.1. <i>Uzorak</i> .....	10
3.2. <i>Postupak</i> .....	11
3.3. <i>Metoda prikupljanja podataka</i> .....	11
3.4. <i>Etičke implikacije</i> .....	12
3.5. <i>Obrada podataka</i> .....	13
<b>4. Interpretacija rezultata i rasprava</b> .....	<b>15</b>
4.1. <i>Očekivanja socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja od supervizije</i> .....	16
4.2. <i>Neposredna iskustva supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja</i> .....	23
<b>5. Ograničenja</b> .....	<b>29</b>
<b>6. Zaključak</b> .....	<b>30</b>
<b>7. Literatura</b> .....	<b>32</b>
<b>8. Prilog</b> .....	<b>37</b>
<i>Prilog 1. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija za očekivanja socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja od supervizije</i> .....	37
<i>Prilog 2. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija za neposredna iskustva supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja</i> .....	41

## Supervizija socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja

*Obiteljsko nasilje globalni je problem koji se javlja u brojnim obiteljima te na taj način ugrožava dobrobit njezinih članova. Put do donošenja odluke o napuštanju nasilnog člana obitelji može biti dug te za to vrijeme žrtva proživljava brojna traumatska iskustva. U kasnijem rješavanju istih, osiguravanjem sigurnosti te osnaživanju žrtve za preuzimanje kontrole nad vlastitim životom ulogu imaju brojni stručnjaci iz raznih sustava, među kojima su i socijalni radnici. Socijalni radnici, u svom radu sa žrtvama, izloženi su slušanju i radu s traumama žrtava što povećava rizik iskustva indirektno traume te, posljedično, profesionalnog sagorijevanja. Isti se mogu prevenirati ranim i kontinuiranim intervencijama, točnije kontinuiranom brigom o mentalnoj dobrobiti socijalnih radnika. Jedan od načina brige za dobrobit istih je redovita i kvalitetna supervizija. Kako bi supervizija predstavljala zaštitni faktor u odnosu na indirektnu traumu i profesionalno sagorijevanje, važno je da ista ispunjava očekivanja socijalnih radnika. Stoga je cilj ovog istraživanja bio dobiti uvid u očekivanja i neposredna iskustva od supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. U istraživanju je sudjelovalo šest socijalnih radnica s kojima su provedeni polustrukturirani intervjui kroz koje se ispitalo koja očekivanja socijalne radnice imaju od supervizije te kakva su njihova neposredna iskustva s istom. Rezultati su pokazali kako socijalne radnice od supervizije očekuju dobivanje podrške od strane grupe, razmjenu iskustava s istom, rad na unapređenju profesionalnih kompetencija i osobnih kapaciteta, emocionalno rasterećenje, unapređenje odnosa u timu, profesionalno vođenje te mjesto od povjerenja. Vezano uz iskustvo, rezultati ukazuju kako socijalne radnice imaju iskustvo ventiliranja u superviziji, dobivanja grupne podrške, slaganja sa supervizorom, iskustvo profesionalnog razvoja, rada na osobnom razvoju te korištenja kreativnih metoda u supervizijskom radu. Vidljivo je kako je dosadašnja supervizija ispunjavala njihova očekivanja što dodatno ukazuje na neophodnost osiguravanja i dostupnost iste kako bi mogli nastaviti pružati što kvalitetniju brigu i usluge.*

**Ključne riječi:** supervizija, socijalni radnici, obiteljsko nasilje, žrtve obiteljskog nasilja

## Supervision for social workers working with domestic violence victims

*Domestic violence is a global problem that occurs in many families and thus endangers the well-being of its members. The path to making the decision to leave the perpetrator can be long, and during that time the victim goes through many traumatic experiences. Numerous specialists from various systems, including social workers, play a role in later solving of traumas, by ensuring safety and empowering the victim to take control of their own life. Social workers, in their professional work with victims, are exposed to listening and working with victims' traumas, which increases the risk of experiencing indirect trauma and, consequently, professional burnout. These can be prevented by early and continuous interventions, more precisely, by continuous care for the mental well-being of social workers. One of the ways of caring for their well-being is regular and quality supervision. For supervision to be a protective factor in relation to indirect trauma and professional burnout, it is important that it meets the expectations of social workers. Therefore, the aim of this research was to gain an insight into the expectations and immediate experiences from the supervision of social workers who work with domestic violence victims. Six social workers participated in the research, with whom semi-structured interviews were conducted, through which the expectations of social workers from supervision and their immediate experiences with it were examined. The results showed that social workers expect support from the group, exchange of experiences with the group, work on improving professional competences and personal capacities, emotional relief, improvement of team relations, professional guidance, and a place of trust from supervision. Regarding experience, the results indicate that social workers have experience of venting in supervision, receiving group support, agreeing with the supervisor, then experience of professional development, work on personal development and use of creative methods in supervision. It is obvious that the supervision met their expectations, which further indicates the necessity of ensuring availability of the same in order for social workers to be able provide the highest quality care and services.*

**Key words:** supervision, social workers, domestic violence, domestic violence victims

### **Izjava o izvornosti**

Ja, Lucija Maroš pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristio/-la drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Lucija Maroš

Datum: 11.6.2023.

## **Zahvala**

*Velika hvala mentorici prof.dr.sc. Kristini Urbanc na podršci i usmjeravanju, svjesnom i nesvjesnom, kako tijekom izrade i pisanja diplomskog rada, tako i tijekom posljednjih pet godina studiranja.*

*Zahvaljujem se svojim prijateljicama; onima koje su me na studij dopratile, onima koje su me ondje dočekale te vama koje me s njega ispraćate. Hvala što ste me kroz sve izazove držale za ruku i dozvolile da od vas učim ono najbolje i najljepše.*

*Hvala mojoj obitelji, roditeljima i bratu, što ste mi svime što činite omogućili ovaj trenutak. Bez vas niti jedan dan studiranja ne bi postojao.*

*Neizmjerne hvala svima. Ovo je za vas - zbog kojih jesam.*



## 1. Uvod

Razvoj društva i njegovo usmjeravanje razvoju zaštite ljudskih prava doveo je do učestalijih dijaloga o učestalosti obiteljskog nasilja i kobnih posljedica koje isto ostavlja. Isto je usko vezano i uz činjenicu kako zadnjih nekoliko desetljeća sve više raste interes znanstvenika i praktičara za ovo područje. Tako se 60-ih godina prošlog stoljeća posebna pažnja posvećuje istraživanju posljedica fizičkog zlostavljanja djece, 70-ih godina nasilju nad ženama, 80-ih godina seksualnom zlostavljanju djece, a 90-ih nasilju nad starijim osobama u vlastitim obiteljima (Ajduković i Ajduković, 2010.). Može se reći kako je obiteljsko nasilje globalni problem koji se javlja u svim oblicima obiteljskih zajednica, kod različitih društvenih slojeva, rasa, religijske ili etničke pripadnosti i u različitoj životnoj dobi (Purvin, 2007.). Fenomen obiteljskog nasilja definiran je od strane brojnih autora i u kontekstu raznih zakonodavnih okvira, a zajedničko im je prihvaćanje činjenice kako se kod obiteljskog nasilja radi o namjeri uspostave kontrole nad članom obitelji uporabom neke vrste sile ili skupom različitih obrazaca ponašanja (Spruin i sur., 2015.).

Posljedice obiteljskog nasilja po žrtvu do sada su pomno istraživane te postoji konsenzus kako obiteljsko nasilje ostavlja veliki broj fizičkih i psihičkih posljedica (Munro i Aitken, 2020., Štirn i Minič, 2017.). Kako su upravo socijalni radnici jedni od stručnjaka koji se nalaze u većini timova koji direktno rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, važno je voditi računa i o tome kako takav rad djeluje na njih. Razna područja djelovanja u socijalnom radu sa sobom nose različite izazove i specifičnosti, a jedno od glavnih koji se vežu uz rad sa žrtvama obiteljskog nasilja svakako je povišeni rizik od iskustva indirektna traume. Ista se može objasniti kao skup negativnih posljedica rada sa žrtvama raznih traumatskih događaja. U tom procesu dolazi do narušavanja emocionalne dobrobiti stručnjaka, a dulja izloženost može dovesti do profesionalnog sagorijevanja, kao i do odluke stručnjaka da napusti to područje djelovanja (Tarshis i Baird, 2019.). Između ostalog, rad na slučajevima obiteljskog nasilja zahtijeva izrazito visoku razinu posvećenosti koja vremenom može za stručnjaka postati vrlo iscrpljujuća. Navedene činjenice upućuju na važnost vođenja brige o mentalnom zdravlju socijalnih radnika te očuvanju i unapređenju njihovih osobnih i profesionalnih kapaciteta. Jedan od načina ostvarivanja istog jest supervizija, odnosno

omogućavanje kvalitetne i redovite supervizijske podrške socijalnim radnicima koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, kao i socijalnim radnicima općenito.

### *1.1. Obiteljsko nasilje i žrtve obiteljskog nasilja*

Kako je prethodno spomenuto, različiti autori i pravni propisi različito će definirati fenomen obiteljskog nasilja, no namjera uspostavljanja kontrole nad osobom uporabom neke vrste sile jest ono što ih sve povezuje (Spruin i sur., 2015.). U hrvatskom pravosuđu, pravni propis koji najdetaljnije uređuje pitanje obiteljskog nasilja jest Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji te isti navodi kako je nasilje u obitelji:

*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, spolno uznemiravanje, ekonomsko nasilje kao zabrana ili onemogućavanje korištenja zajedničke ili osobne imovine, raspolaganja osobnih prihoda ili imovine stečene osobnim radom ili nasljeđivanjem, onemogućavanje zapošljavanja, uskraćivanje sredstava za održavanje zajedničkog kućanstva i za skrb o djeci te zanemarivanje potreba osoba s invaliditetom ili osobe starije 2 životne dobi koje dovodi do njezine uznemirenosti ili vrijeđa njezino dostojanstvo i time joj nanosi tjelesne ili duševne patnje (Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, NN 70/2017., 126/2019., 84/2021., čl. 10).*

Iz istog se iščitavaju glavni, odnosno najčešće izdvajani i opisivani pojavni oblici nasilja u obitelji, a to su tjelesno, psihičko, seksualno i ekonomsko nasilje. Tjelesno nasilje ima za cilj nanijeti bol te poniziti žrtvu, a to je, naprimjer, udaranje, guranje, paljenje, čupanje i slično. Nadalje, psihičko nasilje odnosi se na namjeru uspostavljanja kontrole nad žrtvom korištenjem vrijeđanja, ponižavanja, ucjenjivanja, ismijavanja, izoliranja. Seksualno se nasilje može definirati kao svako neželjeno seksualno ponašanje koje je usmjereno prema određenoj osobi, a sastoji se od tjelesne, primjerice dodirivanje, maženje te silovanje, i verbalne komponente, kao naprimjer, neprekidno nagovaranje na seksualni odnos, neprimjereni komentari seksualne prirode i slično. Kao zadnji oblik, navodi se ekonomsko nasilje koje se najčešće prepoznaje kroz oduzimanje imovine žrtve, onemogućavanje žrtvi

da raspolaže vlastitom imovinom, manipuliranje i slično (Štirn i Minič, 2017., Ajduković i Ajduković, 2010.). Osim navedenih, važno je spomenuti zanemarivanje i uhođenje; zanemarivanje se odnosi na ne pružanje odgovarajuće skrbi članu obitelji kojemu je ista potrebna, dok uhođenje obuhvaća praćenje, neželjeno kontaktiranje žrtve, traženje informacija o žrtvi i slično (Štirn i Minič, 2017.)

Iako žrtvom obiteljskog nasilja mogu biti i muškarci i žene, brojna provedena istraživanja i sama praksa pokazuju kako veći broj žrtava obiteljskog nasilja i dalje čine žene. Prema Izvješću pravobraniteljice za ravnopravnost spolova za 2022. godinu (2023.) smanjio se broj prijava zbog prekršaja počinjenja nasilja u obitelji u odnosu na prethodnu godinu, točnije u 2023. godini prijavljeno je 7946 osoba. Od toga je muškaraca počinitelja bilo 77%, dok su žene činile 23%. U odnosu na prethodnu godinu se povećao broj žrtava kaznenog djela nasilja u obitelji; broj žrtava u 2022. godini iznosio je 7257, od čega su 5706, odnosno 78%, bile žene, dok je muškaraca 1551, odnosno 22%. Mamula i Dijanić Plašć (2014.) u svojem su radu prikazale kako izgleda prosječna žrtva obiteljskog nasilja: žena između 36 i 45 godina koja je u braku i ima dvoje djece te živi u manjem mjestu ili na selu, nezaposlena je, što znači da nema vlastite prihode, te je vrlo vjerojatno trpjela nasilje u svojoj primarnoj obitelji.

Kako je prethodno spomenuto, posljedice koje obiteljsko nasilje ostavlja su brojne. Iste se mogu objasniti u kontekstu vrste nasilja na koje se odnose. Tako se kao posljedice fizičkog nasilja mogu navesti modrice, ogrebotine, porezotine i slično, a dodatno se mogu podijeliti na teže i lakše; teže su one koje svojim intenzitetom ozbiljno narušavaju zdravlje ili ugrožavaju život žrtve, dok lakše izazivaju bol i neugodu (Štirn i Minič, 2017., Mićović, 2010.). U posljedice psihičkog nasilja, koje se najčešće i pojavljuju, uvrštavaju se osjećaji beznađa, srama, tuge, straha te nisko samopouzdanje, niska koncentracija i slično. Mnogi se autori slažu kako psihičko nasilje može biti najopasnije jer može dovesti do suicidalnih misli (Munro i Aitken, 2020.). Seksualno nasilje ostavlja posljedice koje se najčešće javljaju kao kombinacija posljedica fizičkog i psihičkog nasilja zbog kompleksnosti istog. Najčešće se kreću od tjelesnih ozljeda do srama, depresije i straha (Mamula, 2011.). Osim svih navedenih, razna su istraživanja pokazala i kako nasilje povećava vjerojatnost da će

žrtva, nakon što napusti nasilnika, ostati dugo sama zbog nepovjerenja u druge te kako se nasilje generacijski prenosi socijalnim učenjem (Mezey i sur., 2005., Few i Rosen, 2005.) Dodatno, obiteljsko i/ili partnersko nasilje kod žrtve mogu izazvati pojavu posttraumatskog stresnog poremećaja, depresije i anksioznosti (Tarshis i Baird, 2019.).

### *1.2. Profesionalno sagorijevanje i indirektna trauma*

Prema Protokolu o postupanju u slučaju nasilja u obitelji (2019.) razna nadležna tijela imaju obvezu poduzeti određene korake kako bi se zaštitilo žrtvu i preveniralo ponavljanje nasilnog čina. Tijela koja su, s tim ciljem, nadležna djelovati su policija, zdravstveni sustav, pravosudni sustav, sustav socijalne skrbi, odgojno obrazovne ustanove te razne organizacije civilnog društva. U svim navedenim važnu ulogu u stručnom timu imaju socijalni radnici (Tarshis i Baird, 2019.). Mnogi stručnjaci koji rade s osobama koje imaju iskustvo traume i sami mogu osjetiti posljedice iste kroz profesionalne kontakte. Ti profesionalni kontakti, odnosno usluge koje se pružaju žrtvama obiteljskog nasilja su brojne i raznolike. U pružanju istih, socijalni radnici nužno se oslanjaju na empatiju te slušaju dileme korisnika bez osuđivanja, nastoje ih osnažiti i pomoći im da preuzmu kontrolu nad svojim životima, pomažu im da ostvare prava i usluge koje su u njihovom najboljem interesu te se u svom tom djelovanju pridržavaju etičkih načela, prije svega povjerljivosti (Kulkarni i sur., 2013.). U samoj srži tih usluga nalazi se jedna glavna misija – postići da se žrtve osjećaju osnaženima za nadilaženje izazova i preuzimanje kontrole nad vlastitim životom (Choi, 2017.).

Specifičnost rada socijalnih radnika sa žrtvama obiteljskog nasilja ogleda se u povišenom riziku od iskustva indirektna traume. Isto nije teško razumljivo uzme li se u obzir činjenica kako rad sa žrtvama obiteljskog nasilja obilježavaju određena visoko stresna iskustva; gledanje žrtve kako se vraća nasilniku, nošenje s ljutnjom prema počinitelju te slušanje teških iskustava žrtava. Dodatno, ali i nerijetko, socijalni radnici mogu strahovati za vlastitu sigurnost te, prelazeći u privatnu sferu, za sigurnost svojih bližnjih (Kulkarni i sur., 2013.) Indirektna se trauma može objasniti kao skup negativnih posljedica rada sa žrtvama raznih traumatskih događaja. U tom procesu dolazi do narušavanja emocionalne

dobrobiti stručnjaka, a dulja izloženost može dovesti do profesionalnog sagorijevanja, kao i do odluke stručnjaka da napusti to područje djelovanja (Tarshis i Baird, 2019.). Indirektna trauma također se definira u sklopu pojmova kao što su sekundarni traumatski stres, umor od suosjećanja (eng. *compassion fatigue*) te posredna traumatizacija. Svi navedeni pojmovi odnose se na fiziološke, kognitivne i psihološke reakcije stručnjaka, a koje su slične reakcijama korisnika na traumu (Choi, 2011.).

Sekundarni traumatski stres, odnosno indirektna trauma, obuhvaća negativne reakcije koje se javljaju kao posljedica indirektno izloženosti traumi, kao naprimjer rad sa žrtvama nasilja, a simptomi sekundarnog traumatskog stresa slični su onima posttraumatskog stresnog poremećaja (Kulkarni i sur., 2013.). Ovaj sekundarni traumatski stres može uvelike utjecati na osobnu i profesionalnu dobrobit stručnjaka, u ovom kontekstu socijalnih radnika (Choi, 2011.). U jednom od istraživanja čak više od polovice ispitanih socijalnih radnika izjasnilo se kako je indirektna trauma, odnosno sekundarni traumatski stres ostavio posljedice na njihov osobni i profesionalni život (Ting, i sur., 2005., prema Choi, 2011.).

Kako je i rečeno, indirektna trauma može dovesti do profesionalnog sagorijevanja. Maslach (1982., prema Tarshis i Baird, 2019.) je definirala tri dimenzije sagorijevanja, a to su emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija te smanjeni osjećaj osobnog uspjeha i posvećenosti području kojim se osoba bavi. Dodatno, sagorijevanje se može promatrati kao proces koji vremenom prolazi, odnosno napreduje, kroz ove tri dimenzije. Tako se simptomi pojavljuju postepeno te napreduju od emocionalne iscrpljenosti, cinizma, otuđenosti od posla do smanjene efikasnosti na poslu. Dakle, napreduje postepeno, za razliku od sekundarne traume koja se može pojaviti odjednom (Tarshis i Baird, 2019.). Uz profesionalno sagorijevanje se često vežu i loše uspostavljene granice, manjak energije, depresija te osjećaji krivnje (Kulkarni i sur., 2013.). Socijalni radnici su u svom radu sa žrtvama obiteljskog nasilja konstantno izloženi pričama o iskustvima traume, uznemirenošću te etičkim dilemama. Mlađi i neiskusniji socijalni radnici pod većim su rizikom za profesionalno sagorijevanje za razliku od onih koji taj posao rade dulji niz godina (Tarshis i Baird, 2019.). Također, kod idealistički orijentiranih socijalnih radnika,

koji su češće mlađi socijalni radnici, može doći do frustracije i osjećaja bespomoćnosti zbog percepcije žrtava kao žrtava određenih politika i društvenih poredaka, koje oni kao stručnjaci ne mogu mijenjati (Ben-Porat i Itzhaky, 2015.). Dodatno, pokazalo se i kako je profesionalno sagorijevanje povezano i sa neprepoznavanjem i neuvažavanjem na poslu, sa konfliktima između osobnih vrijednosti i praksi institucije u kojoj su zaposleni te nedostatkom utjecaja na odluke koje se donose u organizaciji (Tarshis i Baird, 2019.).

Iz svega navedenog vidljivo je kako se socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja nose s velikim brojem izazova te kako im je, kao i korisnicima s kojima rade, potrebna stručna pomoć kako bi mogli regulirati osjećaje i stanja s kojima se nose.

### *1.3. Supervizija*

Kako je prethodno opisano, socijalni radnici u radu sa žrtvama obiteljskog nasilja pod visokim su rizikom od iskustva indirektna traume i profesionalnog sagorijevanja. Upravo je zato važno podupirati očuvanje i unapređenje njihovih osobnih i profesionalnih kompetencija i kapaciteta. Tako se stavlja naglasak i utvrđuje važnost organizacijske podrške, što između ostalog uključuje superviziju, socijalnim radnicima koji su u posebnom riziku od sekundarnog traumatskog stresa (Choi, 2011.).

Prije svega, supervizija je definirana Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/2022., 46/2022., 119/2022., čl.264) kao „*proces učenja, razvoja i metoda podrške stručnim radnicima koji im omogućava usvajanje novih znanja, razvijanje vještina, usvajanje profesionalnih i osobnih spoznaja kroz osobno iskustvo stručnog rada, radi poboljšanja rada s korisnicima*“. Također, navodi kako ju mogu obavljati samo licencirani supervizori te kako stručnjaci koji rade na području socijalne skrbi imaju pravo na superviziju minimalno jednom godišnje. Ipak, većina stručnjaka suglasna je kako je takva razina supervizije nedostatna.

Supervizija je oblik savjetovanja koji pruža stručnjacima koji rade s ljudima mjesto za razmišljanje o svojim postupcima s ciljem razvoja osobnih i profesionalnih kapaciteta i vještina (Ajduković i sur., 2019.). Na taj način, supervizija omogućava prepoznavanje

potreba korisnika jer se tijekom iste radi na profesionalnim kapacitetima pomagača, odnosno vodi se briga o tome da je socijalni radnik usmjeren na potrebe korisnika te da su intervencije koje poduzima pravovremene i djelotvorne. Zbog navedenog se može reći kako je supervizija jedno od sigurnijih načina prevencije profesionalnog sagorijevanja i stresa (Ajduković i sur., 1999.). Može se reći i kako je svrha supervizije pomoći supervizantu i podržati ga u tome da dođe do novih uvida, novih načina razmišljanja te da potencijalno pronađe nove načine postupanja u svom radu s korisničkom skupinom (Bezić, 2007.).

Od samih početaka razvoja supervizije, govori se o njezine tri osnovne funkcije. Administrativna funkcija odnosi se na supervizantovu vezanost zakonskim propisima i etičkim načelima propisanih od strane zakonodavca i/ili organizacije u kojoj radi, a kojih svakim svojim profesionalnim korakom mora pridržavati. Ista se, stoga, ogleda u kontekstu vođenja rada na slučaju. Nadalje, obrazovna funkcija ne odnosi se na usvajanje općenitih znanja, već na ona znanja koja proizlaze iz individualnih potreba supervizanata i njihovih korisnika. Posljednje, podržavajuću funkciju obilježava ispitivanje osjećaja supervizanta i problema čije rješavanje je trenutno prioritetno, no posebno je važno da supervizor spriječi transformaciju supervizije u savjetovanje ili psihoterapiju (Beddoe, 2012., Ajduković i sur., 1999.). Godinama su se razvijali razni modeli i pristupi supervizije te bi u idealnim uvjetima svaki stručnjak mogao pronaći pristup i supervizora koji njemu odgovara.

Vezano uz socijalne radnike koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, prethodno je prikazana njihova specifična ranjivost pred izazovima područja kojim se bave. Tako rezultati određenih istraživanja pokazuju beneficije za socijalne radnike koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, a koji su uključeni u superviziju. Walker (2004., prema Ben-Porat i Itzhaky, 2011.) govori o posebnom značaju supervizije za stručnjake koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Opisuje kako je uloga supervizije, i supervizora, da stvori okruženje u kojem supervizant može iznositi potencijalne simptome ili manifestacije sekundarne traume. Na taj način supervizija pomaže stručnjaku da razriješi probleme ili da se uputi na neke druge oblike pomoći kako bi mogao nastaviti profesionalni odnos s

korisnikom. Posebno je važno uspostavljanje kvalitetnog odnosa između supervizora i supervizanta što je potvrdilo i istraživanje koje su proveli Slattery i Goodman (2009.). U takvom supervizijskom odnosu, socijalni radnici se mogu osjećati dovoljno ugodno i sigurno razgovarati o vlastitim emocionalnim reakcijama na traumatsko iskustvo korisnika, odnosno žrtve obiteljskog nasilja, i sekundarnom traumatskom stresu (Choi, 2011.).

Dio istraživanja povezivao je superviziju i rad sa žrtvama obiteljskog nasilja preko sekundarnog traumatskog stresa koji se može javiti nastavno na taj rad. Primjerice, potvrđena je povezanost između većeg broja sati provedenih u superviziji i niže razine sekundarnog traumatskog stresa (Dalton, 2001., prema Choi, 2011.) Nadalje, utvrđena je značajna povezanost i između veće percipirane kvalitete supervizijskog odnosa i niže razine sekundarnog traumatskog stresa (Slattery i Goodman, 2009.). Pearlman i Mac Ian (1995.) pokazali su kako stručnjaci koji imaju prethodno traumatsko iskustvo, a rade na slučajevima obiteljskog nasilja, u nedostatku supervizije mogu iskusiti disbalanse u određenim kognitivnim funkcijama. Istraživanje koje je provela Choi (2011.) pokazalo je kako socijalni radnici koji imaju više organizacijske podrške, a između ostalog i više podrške od strane supervizora, iskazuju niže razine sekundarnog traumatskog stresa.

Osim dovođenja u vezu supervizije i sekundarnog traumatskog stresa, određena su istraživanja ispitivala odnos supervizije i percepcije vlastite profesionalne kompetencije (eng. *role competence*) stručnjaka koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Primjerice, Ben-Porat i Itzhaky (2011.) utvrdili su kako postoji statistički značajna povezanost između razine zadovoljstva supervizijom u koju su stručnjaci uključeni i dvije komponente profesionalne kompetencije uloge: opće kompetencije i poznavanje slučaja, odnosno rješavanja problema.

Iz navedenih je spoznaja vidljiva velika vrijednost supervizije socijalnim radnicima koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Međutim, kako bi ista dovela do takvih rezultata, potrebno je da ispunjava očekivanja socijalnih radnika koji se u nju uključuju, odnosno supervizanata. Nedovoljan broj istraživanja bavi se produbljivanjem što socijalni radnici, posebno socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, očekuju od supervizije



i supervizijskog procesa te će iz tog razloga biti predstavljeni rezultati srodnih istraživanja. Istraživanje koje su proveli Ajduković i sur. (1999.) ukazalo je na neka od očekivanja koja supervizanti imaju od supervizora, a ista se generalno odnose na njegovu stručnost, tolerantnost i empatičnost. Također, bitnim osobinama pokazale su se i kreativnost, odlučnost, poduzetnost, otvorenost i iskrenost te bogato životno iskustvo. Srodno istraživanje ispitivalo je očekivanja voditelja mjera obiteljsko pravne zaštite od supervizije te rezultati ukazuju kako isti očekuju dobiti povratne informacije vezane uz rad, dobiti profesionalnu pomoć i usmjeravanje te da ista može pomoći u prevenciji poteškoća u provođenju mjere (Laklija i sur., 2020.).

Uzimajući u obzir prethodno navedeno, točnije, problematiku obiteljskog nasilja, rizik od sagorijevanja pod kojim se nalaze socijalni radnici koji rade sa žrtvama, važnost supervizije u prevenciji istog te općenito očekivanja socijalnih radnika od supervizije, javlja se pitanje što socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja očekuju od supervizije. U skladu s prethodno dobivenim spoznajama, kako bi supervizija imala željenu zaštitnu ulogu prema socijalnim radnicima, važno je da ista ispunjava njihova očekivanja. Dakle, kako se ovo istraživanje bavi iskustvom i očekivanjima od supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, prigodnim se smatra kvalitativni pristup. Kako navodi Willig (2013.) kvalitativnim istraživanjem nastoji se dublje prikazati određeno iskustvo, odnosno nastoji se prikazati što znači proći kroz određeno iskustvo, dobiti dublji uvid i moći detaljnije opisati određene pojave i fenomene. Na taj način sudionici mogu dati bolji pregled vlastitog iskustva koje su imali te se dobivene informacije mogu koristiti u planiranju daljnjih supervizija sa socijalnim radnicima koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja.

## **2. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj je ovog istraživanja dobiti uvid u neposredna očekivanja i iskustva od supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja.

Istraživačka pitanja:

1. Koja očekivanja od supervizije imaju socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja?
2. Kakva neposredna iskustva sa supervizijom imaju socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja?

### **3. Metoda**

#### *3.1. Uzorak*

Populacija koja je sudjelovala u istraživanju, odnosno sudionici istraživanja, su socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Osim te dvije karakteristike, uvjet za sudjelovanje predstavljalo je i iskustvo sudjelovanja u minimalno dvije supervizije. Isto je određeno u nadi prevencije donošenja subjektivnih zaključaka o superviziji na temelju jednog ili dva ugodna ili neugodna iskustva supervizije.

Kao i kod velikog broja kvalitativnih istraživanja, u ovom istraživanju do sudionika se dolazilo namjernim uzorkom. Kako se u literaturi i navodi, namjerni uzorak pretežito se koristi kada istraživač odabire sudionike za koje smatra da su bogati nositelji informacija koje su bitne za provođenje istraživanja. Dakle, sudionici ulaze u uzorak jer su nositelji određenih informacija koje su stekli radnim ili životnim iskustvom te su odabrani jer posjeduju kvalitete koje istraživač smatra važnima (Etikan i sur., 2016.). U kontekstu teme ovog diplomskog rada i ciljne populacije ovog istraživanja, izabran je namjerni uzorak jer se procijenilo da bi se na taj način pronašli sudionici koji posjeduju specifična znanja i iskustva supervizije koja su potrebna za provođenje ovog istraživanja.

U istraživanju je sudjelovalo šest sudionica (N=6), odnosno socijalnih radnica koje rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Sudionice su bile raspona dobi od 30 do 57 godina. Od njih šest, tri su zaposlene u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, a tri u Domu za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga“ (u daljnjem tekstu: Dom „Duga-Zagreb“). Od sudionica zaposlenih u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, dvije su zaposlene na Odjelu za obitelj, djecu i mlade, dok je jedna sudionica zaposlena na Odjelu za odrasle. Sudionice iz Doma „Duga-Zagreb“ zaposlene su na poslovima smještaja, provođenja psihosocijalnih

tretmana počinitelja nasilja te poslovima karijernog savjetovanja žrtava obiteljskog nasilja. Na trenutnim radnim mjestima najdulje zaposlena sudionica zaposlena je 14 godina, a najkraće 3 godine. Vezano uz godine staža, one variraju, s tim da najviše godina staža iznosi 22, a najmanje 4 godine. Kako je i spomenuto, kriterij za sudjelovanje u istraživanju odnosio se na najmanje dva iskustva sudjelovanja u superviziji, te sudionice imaju od minimalno dva do četiri iskustva sudjelovanja.

### *3.2. Postupak*

Istraživanje je provedeno od strane studentice, univ.bacc.act.soc. Lucije Maroš, pod mentorstvom prof.dr.sc. Kristine Urbanc. Putem e-maila je stupljeno u kontakt sa ravnateljicom Doma „Duga-Zagreb“ koja je kontaktirala zaposlenice i obavijestila ih o provođenju istraživanja te su se odazvale tri socijalne radnice koje ispunjavaju kriterije potrebne za sudjelovanje u istraživanju.

Sa sudionicama iz Hrvatskog zavoda za socijalni rad stupljeno je u kontakt osobnim putem. Prva sudionica iz Hrvatskog zavoda za socijalni rad uputila je istraživačicu na ostale dvije sudionice koje bi bile voljne sudjelovati u istraživanju, a koje odgovaraju potrebnim kriterijima.

Prikupljanje podataka provodilo se tijekom svibnja 2023. godine u prostorijama Doma „Duga-Zagreb“ i prostorijama Hrvatskog zavoda za socijalni rad – Područni ured Peščenica u uredima socijalnih radnica.

### *3.3. Metoda prikupljanja podataka*

Metoda prikupljanja podataka koja je korištena u ovom istraživanju jest polustrukturirani intervju. Jedan od glavnih razloga zašto je za metodu prikupljanja podataka izabran intervju leži u činjenici kako se u istraživanju nastoji dobiti uvid u svako pojedino iskustvo supervizije te se svakom sudioniku želi pružiti prostor u kojem osjeća višu razinu povjerljivosti. Također, sudionice su imale priliku i podijeliti primjere nekih vlastitih doživljaja sa supervizije, a kako je ista jedan od oblika brige o mentalnom zdravlju

stručnjaka, postoji mogućnost da su se javljale neke osjetljive teme koje su sudionice lakše reproducirale jednoj osobi, odnosno osobi koja provodi intervju.

Sudionicama je najprije postavljeno nekoliko pitanja vezanih uz sociodemografska obilježja, poput spola, godine rođenja, u koliko supervizijskih ciklusa su sudjelovale, na kojem su radnom mjestu zaposlene i koliko dugo te koliko ukupno godina staža imaju.

Sami protokol sastojao se od sedam pitanja otvorenog tipa te se prilikom postavljanja istih nastojao slijediti zadani redoslijed. Na svako postavljeno pitanje sudionice su imale prostor odgovarati i proširivati temu te bi se, u slučaju da su na taj način odgovorile na neko od sljedećih pitanja isto i preskočilo. Ukoliko je procijenjeno potrebnim, postavljana su i potpitanja kako bi se postiglo bolje razumijevanje i produbila sama tema. Primjer pitanja glasi: „*Koje su po Vama specifičnosti supervizije socijalnim radnicima koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja?*“ Prosječno vrijeme trajanja intervjua iznosilo je 20 minuta.

#### *3.4. Etičke implikacije*

Etička načela kojima je istraživanje vođeno sudionicima su navedena u pozivnom pismu te u uvodnom dijelu prije započinjanja samog intervjua. Prilikom istog im je objašnjena tema i cilj istraživanja, očekivano trajanje intervjua, njihov vlastiti doprinos i potencijalna korist te sva načela kojima je istraživanje vođeno. Na taj je način osigurano pravo na informirani pristanak.

Kako je riječ o kvalitativnom istraživanju za potrebe kojeg su podaci prikupljeni od strane intervjua koji je u direktnom kontaktu licem u lice sa sudionicama, nije moguće garantirati anonimnost. Ipak, sudionicama je zagarantirana povjerljivost podataka tako što su njihova imena, kao i svi ostali identifikacijski podaci, zamijenjeni jedinstvenim identifikacijskim šiframa. Iznesenim podacima pristup imaju samo istraživačica i mentorica, koriste se u svrhu izrade diplomskog rada i ostale znanstvene svrhe te se čuvaju do obrane istog, točnije 6 mjeseci. Studentica i mentorica podacima pristupaju vodeći se Općom uredbom o zaštiti podataka.

Također, sudionicama je objašnjeno kako je njihovo sudjelovanje u potpunosti dobrovoljno, bez prijetnji ili pritiska te kako u bilo kojem trenutku od istog mogu odustati. Na taj je način ispoštovano pravilo poštovanja autonomije svakog sudionika.

Tijekom trajanja cijelog intervjua vođeno je računa o trenutnom stanju sudionica. Naprimjer, ako je primijećeno kako je određeno pitanje potaknulo reflektiranje na situacije koje su u praksi bile frustrirajuće, ventilacija istih je omogućena i dopuštena. Kada je to bilo potrebno, sudionice su bile usmjeravane prema temi istraživanja te su, prema potrebi, određena pitanja bila pojašnjena. Isto je odraz poštivanja etičkog načela zaštite dobrobiti sudionika.

### *3.5. Obrada podataka*

Kako bi se zapravo dobili odgovori na postavljena istraživačka pitanja, podaci koji su prikupljeni provođenjem polustrukturiranih intervjua obrađivani su korištenjem kvalitativne analize sadržaja.

Kako navodi i literatura, proces analize transkripata intervjua odnosno obrade podataka može se podijeliti u šest faza (Hsieh i Shannon, 2005.). Tako se prilikom obrade podataka dobivenih ovim istraživanjem slijedilo nekoliko koraka. Najprije je provedeno transkribiranje audio snimki intervjua sa sudionicama te pomno i detaljno iščitavanje istih. Zatim su označavane izjave koje su smatrane bitnima, transkript po transkript, nakon čega su pridruživane one koje su međusobno slične. Nakon što su slične izjave pridružene, iste su organizirane na prvoj razini apstrakcije, točnije provedeno je kodiranje. Dobiveni kodovi predstavljaju zajedničku osnovu izdvojenih izjava te se iz srodnih kodova razvijaju kategorije koje predstavljaju drugu, višu, razinu apstrakcije. Nakon dobivanja kategorija, provedeno je ponovno iščitavanje i provjeravanje da su izjave i kodovi precizno organizirani i grupirani te da su kategorije pravilno imenovane. Na taj način kategorije predstavljaju odgovore na cilj istraživanja, odnosno na postavljena istraživačka pitanja (Hsieh i Shannon, 2005.).

Primjer postupka primjene kvalitativne analize sadržaja te definiranje kodova i kategorija prikazan je u nastavku (Tablica 1.), dok se cjelovite tablice očekivanja i neposrednih iskustava socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja od supervizije nalaze na kraju rada (Prilog 1. i Prilog 2.).

Tablica 1. *Isječak uređivanja izjava, kodova i kategorija za očekivanja socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja od supervizije*

IZJAVE SUDIONIKA	KODOVI	KATEGORIJE
<p>„...više nekakva ventilacija...“ (1)</p> <p>„Negdje možda je ta težina koju svaka žrtva – težina u smislu te problematike i iskustva, te traume proživljene koju nosi svaka žrtva s kojom radite, a koja dijelom, hoćete nećete, bez obzira na godine staža i na sve što radite na sebi je opterećujuća . To je taj dio.“ (2)</p> <p>„...gdje imamo prostor da podijelimo priče, situacije, izazove, ne znam, tugu, ljutnju. Ovoga, situacije koje nam se događaju na poslu, a vezane su uz pružanje podrške osobama koje prolaze kroz razne životne situacije i koje imaju priče koje nekad budu opterećujuće, ili na emocionalnoj razini ili budu opterećujuće u vidu „ajme, šta ću sad, koja mi je strategija“ i tako dalje.“ (I3)</p> <p>„...da je to mjesto, baš pravo mjesto, da iskipamo takve neke stvari...“ (I3)</p> <p>„...možda je to nekakav trenutak koji treba izventilirati, izbaciti iz sebe, na način na koji to jedino može supervizija, koja može pomoći u tom dijelu...“ (I4)</p> <p>„...ventilirati i da možemo pričati o ovim problemima koje imamo na poslu“ (I6)</p>	<p>Ventiliranje situacija vezanih uz rad</p>	<p>Emocionalno rasterećenje</p>

<p><i>„Ima dosta te frustracije koja, koja dođe kad bi vi izišli iz okvira, u smislu, kako riješiti, kako pomoći žrtvi, a naiđete na zid počevši od zakonodavnog okvira, a onda i organizacije ustanove u kojoj radite hah.“ (2)</i></p> <p><i>„Isto tako, ja recimo osobno, i dobar dio koliko znam kolegice, nosimo tu neku ljutnju, ona neka nepravda, ono jednostavno percipiranje nepravde i mislim da je to isto užasno važno izbacit van – samo onako kao israt se oko „ajme sustav, ajme ovo, ajme žene, ajme ono svi“, ona neka suštinska naša frustracija sa svime.“ (13)</i></p>	<p>Rješavanje frustracija vezanih uz rad</p>	
<p><i>„...orijentacija na te, u čemu jesmo dobri, što to stvarno radimo dobro i koliko zapravo toga na dnevnoj bazi radimo dobro.“ (1)</i></p> <p><i>„...odmak od samog posla i znaš da jedan dan postoji, opet si u tom poslu, ali pričaš na neki drugačiji način.“ (14)</i></p> <p><i>„...znači dan u mjesecu za malo se pozabavit sobom, kako sam, kako mi je i kako si mogu olakšati pomoć.“ (15)</i></p> <p><i>„...na koji način bi mogli doći do toga da bude bolje, a da nas ne iscrpi.“ (1)</i></p> <p><i>„...da dobijem to nešto kad mi dođe ono previše, kad jednostavno vidim da, ono ajme ja sad se mučim neko vrijeme i ulazim u neki burnout...“ (13)</i></p>	<p>Osvještavanje vlastitih jakih strana</p> <p>Dobivanje vremena za sebe</p> <p>Sprječavanje profesionalnog sagorijevanja</p>	<p>Unapređenje osobnih kapaciteta</p>

#### 4. Interpretacija rezultata i rasprava

Shodno postavljenom cilju i istraživačkim pitanjima na koje se nastoji dati odgovor, rezultati se mogu podijeliti na dva područja – očekivanja socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja od supervizije i neposredna iskustva supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja.

#### 4.1. Očekivanja socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja od supervizije

Analizom odgovora sudionica istraživanja o očekivanjima od supervizije, izdvajaju se osam glavnih očekivanja koje su sudionice navele.

Očekivanje **dobivanja podrške od strane grupe** ogleda se u **dobivanju podrške za rad** i **dobivanju emocionalne podrške**. Sudionice tako navode kako im je važno da tijekom supervizije dobiju podršku vezanu uz sami rad u struci: „...*da dobijem taj neki support kolegica.*“ (I3); „...*podrška u radu,...*“ (I5). Dodatno, naglašavaju važnost dobivanja emocionalne podrške: „...*da dobiješ na neki način podršku i možda, ne mogu reći olakšanje, ali na neki način...*“ (I4); „...*neki emocionalni dio, može ta grupa dati support na toj razini amortizacije,...*“ (I3).

Kako navode i Ray i Altekruze (2000.), grupna supervizija pruža mjesto gdje, kroz međusobnu interakciju, supervizor i supervizanti mogu otvoreno komunicirati i pružati podršku jednu drugima u zajedničkom rastu. Dodatno, utvrđena je važnost dobivanja grupne podrške u superviziji za konstruktivnije nošenje sa posljedicama indirektnog traume (Furlonger i Taylor, 2013.), kao i kako oni socijalni radnici koji percipiraju više razine dobivene podrške u superviziji iskazuju niže razine pogođenosti indirektnom traumom (Choi, 2011.).

Iz navedenog je vidljivo kako supervizanti žele i trebaju mjesto gdje se osjećaju podržano od strane grupe u kontekstu tema koje su direktno vezane za sami profesionalni rad, ali i mjesto gdje će dobiti emocionalnu podršku kolega i kolegica u grupi. Kako i rezultati ovog istraživanja pokazuju, isto žele i socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Ta je podrška naročito važna uzme li se u obzir rizik profesionalnog stresa, indirektnog traume i profesionalnog sagorijevanja pod kojim se nalaze socijalni radnici koji rade u ovom području. U osiguravanju da do te grupne podrške dođe, veliku ulogu ima i supervizor koji treba voditi računa o grupnim procesima i stvaranju podržavajuće atmosfere.



Analiza podataka pokazala je i kako sudionice očekuju da će u superviziji doći do **razmjene iskustava s grupom**. Ta razmjena iskustava s grupom ogleda se u **razmjeni iskustava te dobivanju povratnih informacija od kolegica**. Kada su govorile o važnosti razmjene iskustava, sudionice navode: „...*ako imam nekakvu dilemu, gdje će mi kolege sa svojim nekakvim iskustvima pomoći, dati mi nekakav input koji ide možda, ja bih rekla, u drugom smjeru.*“ (I1); „...*možemo podijeliti one neke „know how“, ono, što mogu biti strategije u nekim situacijama.*“ (I3); „...*da dobijem možda i drugu perspektivu vezano za nekakav konkretan problem i predmet na kojem radim.*“ (I2). Važnost dobivanja povratnih informacija vidi se u izjavama poput: „...*pa da podijelimo ta iskustva s drugim ljudima, možda nekakve savjete da dobijemo.*“ (I6); „...*feedback ili nešto u smislu toga ...ovisi o situaciji...*“ (I4); „...*da ti nekakve povratne informacije, čuješ druga iskustva.*“ (I5).

Spoznaje prethodno provedenih istraživanja pokazuju vrijednost ovih nalaza. Kroz međusobne interakcije u grupnoj superviziji te davanju i primanju povratnih informacija, supervizanti imaju priliku raditi i na vlastitim komunikacijskim vještinama i iskazivanju empatije u odnosu na iskustva svojih kolega. Dodatno, slušajući iskustva drugih, mogu dobiti odgovore i na neka svoja unutarnja pitanja (Ray i Altekruze, 2000.). Važnost dobivanja povratnih informacija u superviziji ogleda se u činjenici da one mogu unaprijediti efektivnost stručnjaka tako što osiguravaju da supervizant u svojim dilemama koje donosi uvidi i svoje pozitivno i konstruktivno djelovanje (Bargmann, 2017.). Uz to, kako navode i Radey i Stanley (2018.), efektivna supervizija, između ostalog, sadrži razmjenu iskustava te međusobno davanje povratnih informacija. Kada supervizanti znaju da će u supervizijskom procesu dobiti nešto za sebe, tada će to biti spremni i dati. Tako reciprocitet ima važnu ulogu u superviziji, odnosno isti mora postojati kako bi tekao supervizijski proces.

U kontekstu socijalnih radnika koji rade sa žrtvama nasilja, može se zaključiti kako su razmjena iskustava i dobivanje povratnih informacija posebno važni. Obje stavke mogu se promatrati i u kontekstu obrazovne i podržavajuće funkcije supervizije. Kroz slušanje iskustava kolega iz grupe te osvrte na njihove vlastite situacije i iskustva, socijalni radnici

mogu naučiti neke nove primjenjive načine za rad, ali mogu i razviti svijest kako nisu sami u svojim strahovima i sumnjama koji se mogu pojaviti u praksi rada sa žrtvama obiteljskog nasilja.

Nadalje, sudionice očekuju i kako će u superviziji raditi na **unapređenju profesionalnih kompetencija**, a isto bi se ostvarilo kroz **rješavanje dilema vezanih za rad** te kroz **dobivanje alata za rad**. Vezano uz rješavanje dilema vezanih za rad, sudionice ističu: „...pomoć oko rješavanja nekakvih slučajeva koji su, ovaj, bili problematični, gdje sam imala dilema nekakvih...“ (I2); „...razgovarati o situacijama na koje nailaziš u svom radu.“ (I5); „...rješavanje nekih dilema, ...“ (I1). U kontekstu dobivanja alata za rad navode: „Kad stanem onako pred zid da dobijem nekakve tehnike i alate kako se neki problem može možda drugačije sagledati, ...“ (I1); „...pokazati način na koji se treba odnositi prema žrtvi, kako joj treba pristupiti, kojim tempom ići, na koji način možda se općenito postaviti u cijeloj to situaciji.“ (I6); „...da dobijemo neke konkretne alate...“ (I6).

Jedna od bitnih uloga supervizije je pružanje mjesta gdje supervizanti mogu slobodno i bez straha govoriti o teškoćama i dilemama s kojima se susreću tijekom rada na slučaju (Ben-Porat i Itzhaky, 2011.). Važno je da supervizija bude to mjesto, da supervizanti osjećaju kako se njihove navedene dileme slušaju bez straha od osuđivanja (Choi, 2011.). To rješavanje dilema može se postići kroz otvorenu komunikaciju između supervizanata i supervizora, a produkt istog jest i učenje u supervizijskom procesu. Superviziju, između ostalog, čini i učenje raznih alata koje supervizanti mogu primijeniti u praksi, a koji neposredno djeluju na njihov profesionalni rast i razvoj (Kilminster i Jolly, 2000.). Učenje tih alata produkt je procesa učenja u superviziji, a supervizant može razvijati nove profesionalne kompetencije kroz proces autorefleksije (Ajduković i sur., 2019.).

Kako je i prikazano, rješavanje dilema vezanih uz rad i dobivanje alata za rad bitan su dio supervizije. Socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja često se mogu osjećati bespomoćno i kako ne čine dovoljno za korisnike (Ben-Porat i Itzhaky, 2015.) te je upravo zato važno raditi na uspostavljanju klime u kojoj mogu bez straha govoriti o tim dilemama. Kako je prethodno i prikazano, supervizija može imati i važnu ulogu u

stručnjakovoj percepciji vlastitih profesionalnih kompetencija (Ben-Porat i Itzhaky, 2011.) što dodatno upućuje na važnost supervizije u rješavanju dilema i učenju nošenja s njima, kao i učenju novih alata koji mogu olakšati i/ili unaprijediti rad sa žrtvama obiteljskog nasilja. Upravo supervizija može biti to mjesto na kojem će socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja dobiti alate za unapređenje vlastitih profesionalnih kompetencija (Choi, 2017.).

Nastavno na rad na unapređenju profesionalnih kompetencija, sudionice od supervizije očekuju i **rad na unapređenju osobnih kapaciteta** koji se ogleda kroz **osvještavanje vlastitih jakih strana, dobivanje vremena za sebe te sprečavanje sagorijevanja**. Važnost osvještavanja vlastitih jakih strana za sudionice vidljiva je u izjavama poput: „...*orijentacija na te, u čemu jesmo dobri, što to stvarno radimo dobro i koliko zapravo toga na dnevnoj bazi radimo dobro.*“ (I1). Govoreći o dobivanju vremena za sebe, sudionice navode: „...*odmak od samog posla i znaš da jedan dan postoji, opet si u tom poslu, ali pričaš na neki drugačiji način.*“ (I4); „...*znači dan u mjesecu za malo se pozabavit sobom, kako sam, kako mi je i kako si mogu olakšati pomoć.*“ (I5). U kontekstu sprečavanja sagorijevanja, opisuju: „...*na koji način bi mogli doći do toga da bude bolje, a da nas ne iscrpi.*“ (I1); „...*da dobijem to nešto kad mi dođe ono previše, kad jednostavno vidim da, ono ajme ja sad se mučim neko vrijeme i ulazim u neki burnout...*“ (I3).

Sudionice navode kako im je u procesu supervizije važna orijentacija na vlastite jake snage, odnosno na ono što u svom poslu, na dnevnoj bazi, čine dobro. Upravo je jedno od važnih obilježja supervizije usmjerenost na postojeće resurse supervizanta. Na taj način se nastoji potaknuti supervizanta da osvijesti postojanje istih te da nauči načine na koje ih može što učinkovitije svakodnevno primjenjivati (Ajduković i sur., 2019.). Prethodno je spominjano kako socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja često osjećaju kako ne rade dovoljno da pomognu žrtvama. Ta je činjenica jedan od glavnih razloga zašto je važno osvještavati jake strane socijalnih radnika i motivirati ih da pažnju posvete i onome što svakodnevno čine dobro i kvalitetno. Na taj će se način potencijalno lakše nositi sa svakodnevnim izazovima, a i učiti kako te jake strane primjenjivati u rješavanju istih.

Nadalje, naglasak je stavljen i na činjenicu da sudjelovanje u superviziji može značiti dobivanje vremena za sebe. Prilikom početka rada supervizijske grupe, grupa sklapa dogovor o strukturi rada, što obuhvaća i dogovor o podijeli vremena za pojedine zadatke i zadaće (Kilminster i Jolly, 2000.). Na taj način se osigurava da svaki član grupe dobije određeno vrijeme za iznošenje vlastitih dilema i rad na postavljenim ciljevima. Socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, čiji radni kontekst je vrlo često obilježen brzim tempom i visoko stresnim situacijama, mogu osjećati nedostatak vremena za sebe te im vrijeme koje je osigurano za njih u superviziji može predstavljati sigurnu luku. Tako socijalni radnici u superviziji dobivaju vrijeme za sebe, gdje su u centru oni, ono što njih muči i načini kako isto i riješiti.

Uz to kako je u prethodnim poglavljima prikazana važnost supervizije u sprječavanju sagorijevanja, i ovo istraživanje, uz brojna druga (Hiebler-Ragger i sur., 2021., Carpenter i sur., 2012.) potvrđuje njezinu veliku ulogu. Dakle, takvi su nalazi prvenstveno važni jer ukazuju na činjenicu da je isto moguće prevenirati u ranim fazama kada se prezentira samo kao viša razina stresa. Za rano prepoznavanje simptoma profesionalnog sagorijevanja posebno je važno uspostavljanje kvalitetnog odnosa između supervizora i supervizanta koje se temelji na međusobnom povjerenju i transparentnosti (Hirst, 2019.). Na taj način, supervizor može na vrijeme prepoznati neke od simptoma sagorijevanja, čak ako ih socijalni radnik još nije svjestan te zajedno iste mogu proraditi.

Sudionice istraživanja navode kako od supervizije očekuju i **emocionalno rasterećenje** koje se očitovalo kroz **ventiliranje situacija vezanih uz rad i rješavanje frustracija vezanih uz rad sustava**. U pogledu ventiliranja situacija vezanih uz rad ističu: „...gdje imamo prostor da podijelimo priče, situacije, izazove, ne znam, tugu, ljutnju. Ovoga, situacije koje nam se događaju na poslu, a vezane su uz pružanje podrške osobama koje prolaze kroz razne životne situacije i koje imaju priče koje nekad budu opterećujuće, ili na emocionalnoj razini ili budu opterećujuće u vidu „ajme, šta ću sad, koja mi je strategija“ i tako dalje.“ (I3); „...možda je to nekakav trenutak koji treba izventilirati, izbaciti iz sebe, na način na koji to jedino može supervizija, koja može pomoći u tom dijelu...“ (I4); „...ventilirati i da možemo pričati o ovim problemima koje imamo na

*poslu“ (I6). Također, govoreći o rješavanju frustracija vezanih uz rad sustava navode: Ima dosta te frustracije koja, koja dođe kad bi vi izišli iz okvira, u smislu, kako riješiti, kako pomoći žrtvi, a naiđete na zid počevši od zakonodavnog okvira, a onda i organizacije ustanove u kojoj radite hah.“ (I2); „Isto tako, ja recimo osobno, i dobar dio koliko znam kolegice, nosimo tu neku ljutnju, ona neka nepravda, ono jednostavno percipiranje nepravde i mislim da je to isto užasno važno izbacit van – samo onako kao i\*\*\*\*t se oko „ajme sustav, ajme ovo, ajme žene, ajme ono svi“, ona neka suštinska naša frustracija sa svime.“ (I3).*

Veliki dio supervizijskog rada čini ventiliranje trenutnog emocionalnog stanja supervizanata. Tako supervizija, odnosno supervizijska grupa, treba predstavljati sigurno mjesto u kojoj stručnjak može ventilirati svoje osjećaje, kakvi god oni bili (Ben-Porat i Itzhaky, 2011.). Nalazi istraživanja koje su proveli Beddoe i sur. (2014.) pokazuju kako postojanje takvog sigurnog mjesta u kojem je dozvoljeno ventiliranje doprinosi subjektivnom osjećaju otpornosti. Navedeno, ali i činjenica kako je ventiliranje i izbacivanje osjećaja koji osobu u danom trenutku preplavljaju nužno kako bi se omogućio daljnji supervizijski rad, objašnjavaju zašto veliki broj supervizanata veliku važnost pridodaju upravo ventiliranju.

Spomenuto je kako se kod socijalnih radnika općenito, a i kod socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, česta frustracija sa sustavom zbog kojeg se često osjećaju bespomoćno. Isto je naročito često kod mladih socijalnih radnika, koji nerijetko započinju svoju praksu sa idealističkim pristupom. Tijekom rada sa žrtvama obiteljskog nasilja mogu dobiti percepciju istih kao žrtava društvenih i političkih okolnosti, uslijed kojih oni nemaju mnogo opcija za djelovanje. Doživljavanje istog često rezultira osjećajima frustracije (Ben-Porat i Itzhaky, 2015.). Ta frustracija može biti i produktom pritiska zbog brojnih usluga koje su dužni osigurati žrtvama koje, iako im je to zadaća, često ne osiguravaju dobrobit žrtve (Kulkarni i sur, 2013.). Dodatno, ista se može javljati i zbog kolizija između osobnih vrijednosti, vrijednosti ili pravila organizacije u kojoj rade te određenih zakonskih normi (Tarshis i Baird, 2019.). Sve navedene osjećaje važno je

pravovremeno razriješiti u procesu supervizije kako bi se rad mogao adekvatno nastaviti te postavljeni ciljevi ostvariti.

Uz sve navedene, sudionice kao očekivanja od supervizije navode još i **mjesto od povjerenja, profesionalno vođenje te unapređenje odnosa u timu.**

Očekivanje mjesta od povjerenja ogleda se u izjavi poput: „...*gdje mogu iskazati ono što ne mogu pred šefom. Neko mjesto gdje mogu imati povjerenja u osobu koja vodi i ostale kolege koji sudjeluju u tome, da sve ono što kažem, da neću imati nikakve posljedice.*“

(I1). Povjerljivost je važan koncept u superviziji, a odnosi se na dogovor svih članova supervizijskog procesa kako dobivene informacije, koje se najčešće odnose na podatke vezane uz rad u profesionalnom kontekstu, neće dijeliti dalje i/ili o njima raspravljati van supervizije (Rusac, 2011.). Povjerljivost, prije svega, uključuje povjerenje u supervizora i u ostale članove supervizijske grupe. Važna je naročito iz razloga jer se supervizanti mogu osjećati ranjivo pred grupom i supervizorom te im obećanje povjerljivosti može pomoći da manje osjete nesrazmjernu moć, ako je isti naročito vidljiv. Ipak, kao u svim terapijskim i savjetodavnim odnosima, postoje situacije u kojima se povjerljivost mora prekršiti (Falender i sur., 2014.). U kontekstu teme istraživanja, jasna je važnost povjerljivosti za socijalne radnike koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja. Kako rade sa žrtvama nasilja, mogu strahovati od dijeljenja određenih informacija koje bi, ako napuste supervizijsku grupu, mogle ugroziti žrtvu s kojom rade. Iako je već prikazana emocionalna težina koju rad sa žrtvama nasilja može imati, važno je dodati kako ista može biti vezana i uz očekivanja samog socijalnog radnika od žrtve. Primjerice, socijalni radnik može osjećati emocije poput ljutnje, frustracije i slično, što se, još uvijek, ne smatra uvijek prihvatljivim. Te emocije mogu biti produkt žrtvinog vraćanja nasilniku, žrtvinog odbijanja pomoći i slično te je važno da postoji mjesto gdje te emocije može podijeliti znajući da neće snositi posljedice za isto.

Sudionice istraživanja očekuju da supervizija bude profesionalno vođena, što je vidljivo iz izjave: „*Bitno je da je ona vođena, da ima nekakvu strukturu...*“ (I5). Uloga supervizora u supervizijskom procesu jest vođenje i usmjeravanje, odnosno moderiranje procesa kako bi isti imao strukturu te kako bi se ciljevi supervizije ostvarili (Ajduković i sur., 2019.). U

supervizijskoj grupi čiji su članovi socijalni radnici koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, vrijednost profesionalnog vođenja vidi se u potencijalnoj nužnosti usmjeravanja prema ostvarenju ciljeva kada ventiliranje i slični procesi počnu zauzimati glavnu ulogu u supervizijskom procesu.

Posljednje, kao očekivanje od supervizije sudionice su navele unapređenje odnosa u timu, a isto opisuju: „...*da bi se postigla kohezija unutar tima.*“ (I2); „...*tu vidim dosta veliki moment da je supervizija korisna u jačanju nekakvih kapaciteta kolektiva.*“ (I3). Supervizija orijentirana timu drži veliku vrijednost, naročito uzme li se u obzir da ista omogućuje dvosmjernu komunikaciju između kolega koju supervizor opservira. Tako se nesuglasice rješavaju na konstruktivan način čime može doći do jačanja kapaciteta tima (Ingvaldsen i sur., 2013.). Važnost rada na kapacitetu tima i pravovremenom rješavanju nesuglasica vidi se i u kontekstu stručnog tima koji radi sa žrtvama obiteljskog nasilja. Jasno je kako će u radu svaki član tima imati svoje mišljenje o tome koji je najbolji plan rada sa žrtvom te kako neće uvijek moći doći do slaganja oko istog. Kako bi na kraju žrtva dobila usluge koje će najviše unaprijediti njezinu dobrobit, važno je da članovi stručnog tima znaju na konstruktivan način komunicirati i riješiti navedene nesuglasice, a isto mogu učiti i u supervizijskom procesu. Dodatno, za stručnjake je važno da znaju komunicirati i pravovremeno rješavati probleme s kolegama, kada do njih dođe, kako bi im klima u kojoj rade bila podržavajuća i olakšavala svakodnevne izazove.

#### *4.2. Neposredna iskustva supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja*

Analiziranjem provedenih intervjua omogućeno je opisivanje neposrednih iskustava supervizije sudionica ovog istraživanja.

Tako prilikom razgovora o iskustvima, sudionice najčešće spominju **iskustvo ventiliranja u superviziji** koje se ogledalo u **ispitivanju trenutnog emocionalnog stanja**, samom procesu **ventiliranja** te **dijeljenju dilema o trenutnom slučaju**. Ispitivanje trenutnog emocionalnog stanja opisuju izjavama: „...*ono s čim smo došli taj dan, što nas trenutno muči, i onda su zapravo razabirana pitanja koja su bitna na*

*superviziji, znači kako smo.“ (I1); „...osobno stanje u određenim trenucima, određenim postupanjima ili nešto...“ (I4). Govoreći o ventiliranju, navode: „...jedini način ventilacije, ...“ (I4); „...kažem, najviše ono što prolazi su frustracija na te neke tehničke stvari, nisu do nas ili nečega što mi možemo promijeniti, ne možemo ih promijeniti jer je takav sustav i onda sve druge stvari proizlaze iz toga, ja bih to tako rekla. Sva ta postupanja i načini, to je ono, to su teme koje smo najviše i najučestalije provlačili, prolazili kroz supervizije.“ (I4); „najviše što nas u svakodnevnom radu frustrira“ (I5). Iskustvo dijeljenja dilema o trenutnom slučaju, jedna sudionica opisuje: „...kad smo to sve odradili, tu sam imala potrebu taj dio izrazgovarati koliko me to mučilo, i koliko mi je to stvaralo nekakav strah i problem, ne znam što ne...“ (I4).*

Sudionice istraživanja navode kako su u vlastitom iskustvu supervizije doživjele propitivanje trenutnog emocionalnog stanja od strane supervizora. To ispitivanje kako se supervizant osjeća pri dolasku na supervizijski susret, što ga muči, što mu je na umu i slično supervizoru pomaže produbiti odnos na supervizantom, olakšava mu utvrditi na čemu je sa supervizantom potrebno raditi te na koji način ga je potrebno u tome podržati. Dodatno, isto i samom supervizantu pomaže u postizanju uvida u potencijalne postojeće otpore te u njihovom rješavanju (Burns i Holloway, 1990.). Također, u superviziji stručnjacima koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, isto je važno ispitati pri samom dolasku kako bi se utvrdilo postoje li neke nove informacije koje mogu koristiti supervizoru u planiranju tog supervizijskog susreta.

Nadalje, sudionice govore o iskustvu ventiliranja u supervizijskom procesu, što je u skladu i sa njihovim očekivanjima od supervizije. Važnost i uloga iste u superviziji prethodno je detaljnije opisana, no važno je još jednom spomenuti kako iskustvo ventiliranja u superviziji supervizantu pruža sigurno mjesto u kojem može prigrliti i prihvatiti svoje osjećaje onakve kakvi oni jesu te se naknadno reflektirati na iste. Bitan dio ventiliranja u superviziji jest činjenica da supervizant te osjećaje iznosi znajući kako ih ne mora pravdati niti supervizoru, niti članovima grupe (Beddoe, 2012.).

Iako se ponekad rad na slučaju, i rješavanje dilema vezanih uz isti, u superviziji može svesti na praćenje administrativnog dijela čija je vrijednost također velika (Wilkins i sur.,



2017.), izrazito je važno u tom procesu ispitati kako se socijalni radnik osjeća u kontekstu tog slučaja. Prethodno je također opisano kako socijalni radnici koji rade sa žrtvama mogu imati ambivalentne osjećaje vezane uz proces rada, kao i uz same žrtve te je važno da iste imaju priliku i proraditi.

Nastavno na iskustvo ventiliranja u superviziji, rezultati pokazuju i postojanje **iskustva dobivanja grupne podrške**, do koje dolazi kroz **podršku grupe, kontakte s kolegama stručnjacima te razmjenom iskustava s grupom**. Sudionice istraživanja podršku grupe opisuju: *„tu mi je recimo bila potrebna podrška grupe jer su svi nekako pokazali da su jako zainteresirani za to, dosta su radili na tome da me osnaže, da se ja ne dam prestrašit, da se ne dam...osjećala sam se zbilja bolje. Taj problem koji je meni izgledao onako ogroman i nesavladiv, nekako kad sam ga rekla i podijelila s grupom i kad sam vidjela koliko oni mene bodre i ohrabruju, nekako mi se taj problem smanjio u mojoj glavi.“* (I5). Iskustvo kontakata s kolegama stručnjacima vidi se u izjavi: *„...čak mi je sami taj dolazak i razgovor s ostalim ljudima, ...“* (I6); dok je iskustvo razmjene iskustava s grupom vidljivo u izjavi: *„...čuti iskustva drugih kolega, ...“* (I5).

Važnost podrške grupe u stvaranju atmosfere u kojoj se supervizant osjeća sigurno dijeliti svoje dileme prethodno je detaljno opisana, kao i veličina samog osjećaja supervizanta da je okružen ljudima koji imaju iskustva, i probleme, slična njegovim. Koliku vrijednost isto ima za socijalnog radnika u procesu supervizije, vidljivo je i u samim izjavama sudionica. Na to se nadovezuje i iskustvo razmjene iskustava koje im potvrđuje da u svojim dilemama nisu sami, ali im daje i mogućnost učenja od kolega kroz slušanje kako oni sami postupaju u sličnim situacijama (Ajduković i sur., 2019.).

Uz iskustvo dobivanja podrške, sudionice su naglašavale i **iskustvo slaganja sa supervizorom** što se očitovalo kroz **podršku supervizora i vođenje od strane supervizora**. Dobivanje podrške supervizora sudionice su opisivale: *„...supervizorica drži tu atmosferu i osjećamo se sigurno.“* (I3); *„...i supervizor mi je baš lego, baš mi je onak sjeo kao osoba.“* (I6); dok je iskustvo vođenja od strane supervizora vidljivo u izjavama: *„...supervizorica nam je pomogla da to negdje u okviru tog roka i riješimo ...“*

(I2); „...definitivno nam je godilo da nas netko vodi u tome, jer ono, baš smo bili osakaćeni...“ (I3).

Kako navode i Ajduković i sur. (2019.), supervizor je odgovoran za stvaranje atmosfere i sigurnog prostora koji pruža podršku supervizantima u procesu ostvarivanja postavljenih ciljeva. Dodatno, supervizantima pruža podršku stavljajući naglasak na njihove trenutne potrebe te gradeći odnos koji se temelji na uzajamnom povjerenju i vjerovanju kako postoji sposobnost komuniciranja vlastitih potreba (Bernard, 1979.). Dodatno, kako je prethodno i opisano, uloga supervizora jest i profesionalno vođenje, odnosno strukturiranje procesa rada kako bi isti urodio plodom, odnosno ostvarenjem postavljenih ciljeva (Ajduković i sur., 2019.). Upravo to strukturiranje procesa može biti posebno važno supervizantima gdje imaju priliku „prepustiti“ organizacijski dio drugome, voditi računa o onome što njih osobno muči te se posvetiti rješavanju istoga.

Rezultati istraživanja pokazuju kako sudionice imaju neposredno **iskustvo profesionalnog razvoja** u superviziji, a isto se očitovalo kroz **dobivanje alata za rad, traženje rješenja za konkretne slučajeve te rad na komunikaciji s kolegama**. Dio sudionica istraživanja iskazuje kako su u superviziji dobile alate za rad: „*Nakon te supervizije, ja se sjećam da sam ja sjela u auto i onako sam osjećala kako je zapravo to tako jednostavno nekakvih par stvari, alata, rečenica koje sam tamo dobila, stvarno su riješile veliki dio mojih dilema.*“ (I1); „...na superviziji se uglavnom dobiju neke praktične, konkretne, vrlo jednostavne i primjenjive upute kako reagirati u određenoj situaciji.“ (I5). Također, navode kako su u supervizijskom radu zajedno tražili rješenja za konkretne slučajeve: „...da nam se prošire negdje vidici mogućih rješenja kako pomoći žrtvi.“ (I2); „...došli do nekog rješenja da zadovoljimo ono što sud traži od nas, a s druge strane da ljudima pomognemo.“ (I2). Dodatno, dio iskustva profesionalnog razvoja predstavljao je i rad na komunikaciji s kolegama: „*Ono s čim sam ja imala iskustvo je kako raditi na otvorenoj komunikaciji unutar kolektiva...*“ (I3).

Dobivanje alata za rad predstavljalo je i jedno od očekivanja koje su sudionice istraživanja imale od supervizije. Tako je prikazano kako je učenje, a time i dobivanje, raznih alata sastavni dio supervizije, a isto se odvija na razne načine. Ti alati mogu biti usmjereni

prema profesionalnom radu, ali i prema osobnom razvoju koji može unaprijediti profesionalne kompetencije stručnjaka.

Traženje rješenja za konkretne slučajeve dio je supervizije slučaja. U takvom tipu supervizije glavni orijentir rada predstavlja slučaj na kojem socijalni radnik trenutno radi, odnosno interakcije između supervizanta i njegova korisnika. To okruženje supervizantu služi na način da promišlja kako primijeniti ono što zna na konkretnom slučaju, ali i da taj slučaj vidi iz nekog novog kuta (Ajduković i sur., 2019.).

Komunikacija s kolegama i pravovremeno rješavanje međusobnih nesuglasica također je bilo naglašeno u očekivanjima sudionica te je opisano kako supervizija omogućava članovima tima da komuniciraju u atmosferi uspostavljenoj s namjerom da jedni druge slušaju i čuju, s krajnjim ciljem da se problemi u timu riješe prije nego eskaliraju (Ingvaldsen i sur., 2013.).

Uz stjecanja iskustva profesionalnog razvoja, sudionice su iskazale i postojanje **iskustva rada na osobnom razvoju**, što su također navele i kao očekivanje od supervizije. Iskustvo rada na osobnom razvoju vidljivo je kroz **osvještavanje vlastitih kompetencija, osvještavanje važnosti stvaranja vremena za sebe te učenje ne preuzimanja odgovornosti za sustav**. Važnost iskustva osvještavanja vlastitih kompetencija za sudionice može se prepoznati u izjavi: „...*da si osvijestim u čemu sam dobra i kad da to koristim,...*“ (I1); osvještavanja važnosti stvaranje vremena za sebe u izjavi: „...*bio mi je super savjet da se pobrinemo najprije za sebe, da smo mi okej, da si stvorimo nekakvo svoje vrijeme, mogućnost da to odradimo, ako nismo to taj čas u stanju da kažemo "aha, hoću za pola sata dok se pripremim ili nešto". Znači te male neke konkretne upute i savjeti koji su stvarno toliko jednostavni, a kojih se uopće ne sjetimo kad smo u svakodnevnom radu preplavljeni s gomilom nekakvih situacija.*“ (I5); te učenja ne preuzimanja odgovornosti za sustav: „...*ali evo to je nešto što mi je onako, supervizija pomogla, da ne mogu ja na sve utjecati.*“ (I4).

Može se reći kako je supervizantovo osvještavanje vlastitih kompetencija produkt usmjerenosti supervizije na postojeće resurse supervizanta, što je prethodno i opisano

prilikom analiziranja očekivanja sudionica istraživanja. Bitna je spoznaja kako sudionice imaju iskustvo osvještavanja vlastitih jakih snaga jer si korištenjem i mobiliziranjem istih mogu olakšati rad i nošenje sa svakodnevnim izazovima. Važnost dobivanja vremena za sebe također je prethodno opisana, a kroz dobivanje istog u superviziji, socijalni radnici mogu biti potaknuti pronalaziti i osiguravati više vremena za sebe i vlastite potrebe i izvan supervizijskog konteksta. To može biti u obliku uključivanja u rane hobije i ostale aktivnosti koje socijalni radnik percipira da mu koriste. Učenje načina ne preuzimanja odgovornosti za određeni način funkcioniranja sustava može se promatrati kao završetak rješavanja frustracija vezanih uz rad sustava. Spomenuto je kako se frustracija može javiti kada dođe do nesrazmjera između vrijednosti socijalnih radnika i vrijednosti organizacije, odnosno sustava (Tarshis i Baird, 2019.). Učenje ne preuzimanja odgovornosti za situacije koje su van kontrole socijalnih radnika može spriječiti ulaganje profesionalne energije na kriva mjesta te omogućiti da ista bude usmjerena prema onome što, svojim aktivnim radom i zagovaranjem, mogu promijeniti.

Uz prethodno navedena iskustva, jedna sudionica navodi i iskustvo **korištenja kreativnih tehnika u supervizijskom radu**: „...*imala sam takve supervizije gdje se puno radilo s nekim kreativnim tehnikama...*“ (I1).

Kreativne tehnike mogu pomoći supervizantu da otkrije nove načine pomoću kojih se može suočiti sa stresom vezanim uz profesionalni rad. Korištenje istih u supervizijskom radu može dovesti do pronalaženja kreativnih rješenja za ostvarivanje supervizijskih ciljeva (Sherbersky i Gill, 2020.). Također, neke neugodne i intenzivne emocije supervizanti će lakše iskazati korištenjem kreativnih kanala jer na taj način iste ne moraju verbalizirati, ali ih, na određeni način, ipak ventiliraju što dovodi do emocionalnog rasterećenja.

Sumirano, iz analize provedenih intervjua sa sudionicama istraživanja, socijalnim radnicama koje rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, pokazalo se kako su od supervizije očekuju dobivanje podrške od strane grupe, razmjenu iskustava s grupom, rad na unapređenju profesionalnih kompetencija, unapređenje osobnih kapaciteta, emocionalno rasterećenje, unapređenje odnosa u timu, profesionalno vođenje te da ista bude mjesto od

povjerenja. Analizirajući neposredna iskustva supervizije sudionica, vidljivo je kako ista ispunjava većinu njihovih očekivanja. Tako navode iskustvo ventiliranja u superviziji, iskustvo dobivanja grupne podrške, iskustvo slaganja sa supervizorom, iskustvo profesionalnog razvoja, iskustvo rada na osobnom razvoju te iskustvo korištenja kreativnih metoda u supervizijskom radu. Ovakvi rezultati i njihovo međusobno nadopunjavanje stavlja naglasak na vrijednost koju supervizija ima za socijalne radnike koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, kako u kontekstu sprečavanja profesionalnog sagorijevanja i iskustva indirektna traume, tako i u profesionalnom i osobnom rastu i razvoju.

## **5. Ograničenja**

Najveće ograničenje ovog istraživanja ogleda se u samom području uzorkovanja. Naime, iako su za sudjelovanje izabrane sudionice koje su bogate nositeljice informacija zbog iskustva koje posjeduju, važno je uzeti u obzir i neke druge okolnosti. Dakle, sudionice iz Hrvatskog zavoda za socijalni rad sve dolaze iz istog područnog ureda, kao i sudionice iz Doma „Duga-Zagreb“ te je moguće da su iskustva nekih od njih slična zbog istog pružatelja supervizije. Također, Hrvatski zavod za socijalni rad jest javna ustanova, dok je Dom „Duga-Zagreb“ ustanova, te je moguće da se sama dostupnost supervizije, a time i očekivanja i iskustva iste razlikuju od onih socijalnih radnika koji rade u neprofitnom sektoru. Stoga, upitno je koliko je moguće tvrditi da su odabrane ispitanice najprikladnije nositeljice informacija. Isto se moglo izbjeći dodavanjem u uzorak socijalnih radnica iz različitih područnih ureda, ustanova i neprofitnih organizacija. Dodatno, ograničenje može predstavljati i veličina uzorka kojeg u ovom istraživanju predstavlja šest sudionica. Iako je došlo do zasićenja odgovora, vrlo je vjerojatno da bi ispitivanjem još socijalnih radnica, iz različitih ustanova i organizacija, došli do dodatnih informacija i spoznaja. Nadalje, sve sudionice ovog istraživanja bile su žene te bi bilo korisno vidjeti iskustva supervizije muškaraca socijalnih radnika koji su radili sa žrtvama obiteljskog nasilja. Dodatno, zbog ekonomičnosti provedbe, ciljna populacija ovog istraživanja obuhvaćala

je socijalne radnike na području Grada Zagreba, dok postoje velike šanse da se njihova očekivanja i iskustva razlikuju od onih socijalnih radnika iz raznih dijelova Hrvatske.

Vežano uz samu metodu prikupljanja podataka, koja je u ovom istraživanju bio polustrukturirani intervju, postoji vjerojatnost kako bi sudionici u nestrukturiranom intervjuu puno toga rekli sami što su, zbog drugačije postavljenih pitanja, u polustrukturiranom intervjuu izostavili. Također, tijekom provedenog intervjuiranja su mogli misliti da nešto što žele podijeliti, a da je vezano uz superviziju ili rad sa žrtvama obiteljskog nasilja, istraživač ne bi smatrao relevantnim, dok bi isto u nestrukturiranom intervjuu potencijalno rekli. S druge strane, postoji mogućnost da bi dijelu sudionika bilo lakše govoriti o vlastitom iskustvu supervizije i radu na slučajevima obiteljskog nasilja pred grupom stručnjaka s kojima bi se, na neki način, mogli poistovjetiti, a isto bi se moglo napraviti kroz provođenje fokus grupa. U takvoj bi se atmosferi socijalni radnici, slušajući ostale članove fokus grupe kako govore o vlastitom iskustvu, mogli ohrabriti da podijele neke sličnosti, ali i razlike u odnosu na druge sudionike te zajedno doći do zaključka na koje načine bi oni unaprijedili superviziju koja se pruža socijalnim radnicima koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja.

## **6. Zaključak**

Epidemija obiteljskog nasilja problem je koji i dalje ugrožava živote i dobrobit velikog broja ljudi. Sami put žrtve od doživljavanja nasilja do prijave istog najčešće je dug te obilježen brojnim traumatskim iskustvima. Jednom kada se nasilje i prijavi, cijela priča nije završena, a u pokušajima unapređenja životne situacija i osnaživanju žrtava veliku ulogu imaju brojni stručnjaci, među kojima su i socijalni radnici. U svom radu sa žrtvama obiteljskog nasilja, i sami socijalni radnici izloženi su određenim rizicima, od kojih su neki iskustvo indirektno trauma te profesionalno sagorijevanje. Kao učinkovita strategija u prevenciji i ublažavanju navedenih, pokazala se supervizija koja, kao oblik podrške stručnjacima, može predstavljati sigurno mjesto i zaštitni faktor u profesionalnom radu socijalnih radnika. Ipak, da bi ista to i bila, važno je da socijalni radnici od nje dobiju ono što im treba, odnosno da ona ispuni njihova očekivanja. Stoga je cilj ovog istraživanja bio

dobiti uvid u neposredna očekivanja i iskustva od supervizije socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja.

Rezultati provedenog istraživanja pokazuju kako sudionice, socijalne radnice koje rade sa žrtvama obiteljskog nasilja, u supervizijskom procesu očekuju dobivanje podrške od strane grupe, razmjenu iskustva s grupom, rad na unapređenju profesionalnih kompetencija, unapređenje osobnih kapaciteta, emocionalno rasterećenje, unapređenje odnosa u timu, profesionalno vođenje te dobivanje mjesta od povjerenja. U skladu s tim, ispitivanjem iskustava supervizije sudionica, utvrđeno je kako sudionice imaju iskustvo ventiliranja u superviziji, iskustvo dobivanja grupne podrške, iskustvo slaganja sa supervizorom, iskustvo profesionalnog razvoja, iskustvo rada na osobnom razvoju te iskustvo korištenja kreativnih metoda u superviziji. Sudionice su stavljale veliki naglasak na interakcije s kolegama i supervizorom i na razvijanje podržavajućeg odnosa. Također, vidljiva je i važnost koju pridaju obrazovnoj funkciji supervizije, koju naglašavaju kroz učenje novih alata za rad, kao i učenje načina za suočavanje sa stresovima i izazovima.

Kako je i uočljivo promatrajući iskustva supervizije sudionica istraživanja, supervizija koju su imale ispunjavala je gotovo sva njihova očekivanja. Ta je spoznaja, uz činjenicu kako same sudionice procjenjuju superviziju korisnom i poželjnom, naročito važna jer pokazuje vrijednost supervizije za socijalne radnike koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja u odnosu na nošenje s izazove s kojima se svakodnevno suočavaju. Isto dodatno podržava ideju o nužnosti postojanja supervizijske podrške kako bi stručnjaci, prevladavajući navedene izazove, mogli pružati najkvalitetnije usluge i kontinuirano voditi brigu o dobrobiti žrtve.

Citat „*Ne možeš točiti iz prazne šalice*“ dobro opisuje ulogu supervizije u radu socijalnih radnika. Danas se od socijalnih radnika podrazumijeva postojanje nepresušnog izvora nepogrešivosti, znanja, podrške i empatije dok se rjeđe postavlja pitanje što im je potrebno kako bi isto i imali. Prostor i osobe kojima to mogu izreći često im pruža upravo supervizija, zbog čega je neophodno isto i osigurati, kako socijalni radnici pred žrtve ne bi dolazili prazni i presušeni, već sa šalicama iz kojih se, sve ono što je žrtvama potrebno, prelijeva.

## 7. Literatura

1. Ajduković, M., Potočki, Ž., & Sladović, B. (1999). Supervizija u Hrvatskoj: Preliminarno ispitivanje stavova i očekivanja socijalnih radnika. *Ljetopis socijalnog rada*, 6(1), 29-38.
2. Ajduković, D., & Ajduković, M. (2010). Nasilje u obitelji: što zdravstveni djelatnici mogu učiniti. *Medicina Fluminensis: Medicina Fluminensis*, 46(3), 292 – 299.
3. Ajduković, M., Cajvert, Lj., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K., & Voogd, M. (2019). *Europski pojmovnik supervizije i coachinga*. Beč: Die Wiener Volkshochschulen GmbH.
4. Beddoe, L. (2012). External supervision in social work: Power, space, risk, and the search for safety. *Australian Social Work*, 65(2), 197-213.
5. Beddoe, L., Davys, A. M., & Adamson, C. (2014). ‘Never trust anybody who says “I don’t need supervision”’: Practitioners’ beliefs about social worker resilience. *Practice*, 26(2), 113-130.
6. Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2011). The contribution of training and supervision to perceived role competence, secondary traumatization, and burnout among domestic violence therapists. *The Clinical Supervisor*, 30(1), 95-108.
7. Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2015). Burnout among trauma social workers: The contribution of personal and environmental resources. *Journal of Social Work*, 15(6), 606-620.
8. Bargmann, S. (2017). Achieving excellence through feedback-informed supervision. In: Prescott, D. S., Maeschalck, C. L., & Miller, S. D. (eds.), *Feedback – informed treatment in clinical practice: Reaching for excellence*, (pp. 79-101). Washington, DC: American Psychological Association.
9. Bernard, J. M. (1979). Supervisor training: A discrimination model. *Counselor education and supervision*, 19(1), 60-68.



10. Bezić, I. (2007). Supervizija kao način razvijanja samopouzdanja i sposobnosti podnošenja konfrontacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(2), 443-452.
11. Burns, C. I., & Holloway, E. L. (1990). Therapy in supervision: An unresolved issue. *The Clinical Supervisor*, 7(4), 47-60.
12. Carpenter, J., Webb, C., Bostock, L., & Coomber, C. (2012). *Effective supervision in social work and social care*. Bristol: Social Care Institute for Excellence.
13. Choi, G. Y. (2011). Organizational impacts on the secondary traumatic stress of social workers assisting family violence or sexual assault survivors. *Administration in Social Work*, 35(3), 225- 242.
14. Choi, G. Y. (2017). Secondary traumatic stress and empowerment among social workers working with family violence or sexual assault survivors. *Journal of Social Work*, 17(3), 358-378.
15. Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American journal of theoretical and applied statistics*, 5(1), 1-4.
16. Falender, C. A., Shafranske, E. P., & Ofek, A. (2014). Competent clinical supervision: Emerging effective practices. *Counselling Psychology Quarterly*, 27(4), 393-408.
17. Few, A. L., & Rosen, K. H. (2005). Victims of chronic dating violence: How women's vulnerabilities link to their decisions to stay. *Family Relations*, 54(2), 265 – 279.
18. Furlonger, B., & Taylor, W. (2013). Supervision and the management of vicarious traumatisation among Australian telephone and online counsellors. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 23(1), 82-94.
19. Hiebler-Ragger, M., Nausner, L., Blaha, A., Grimmer, K., Korlath, S., Mernyi, M., & Unterrainer, H. F. (2021). The supervisory relationship from an attachment perspective: Connections to burnout and sense of coherence in health professionals. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 28(1), 124-136.

20. Hirst, V. (2019). Burnout in social work: The supervisor's role. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 31(3), 122-126.
21. Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative health research*, 15(9), 1277-1288.
22. Ingvaldsen, J. A., Holtskog, H., & Ringen, G. (2013). Unlocking work standards through systematic work observation: Implications for team supervision. *Team Performance Management: An International Journal*, 19(5/6), 279-291.
23. *Izvešće o radu Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova za 2022. godinu* (2023). Zagreb: Ured Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova. Posjećeno 31.5.2023. na mrežnoj stranici Hrvatskog sabora: <https://www.sabor.hr/hr/izvjescje-o-radu-pravobraniteljice-za-ravnopravnost-spolova-za-2022-godinu-podnositeljica> .
24. Kilminster, S. M., & Jolly, B. C. (2000). Effective supervision in clinical practice settings: a literature review. *Medical education*, 34(10), 827-840.
25. Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J. L., & Herman-Smith, R. L. (2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-130.
26. Laklija, M., Ajduković, M., & Aladrović Deklman, A. (2020). Supervizija voditelja mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta – pogled iz triju perspektiva. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(1), 83-112.
27. Mamula, M. (2011). *Seksualno nasilje u Hrvatskoj*. Zagreb: Ženska soba – Centar za seksualna prava.
28. Mamula, M., & Dijanić Plašć, I. (2014). Tipična žrtva obiteljskog nasilja u RH – sociodemografski profil. *Život i škola: časopis za teoriju i praksu odgoja i obrazovanja*, 60(32), 111 – 128.

29. Mezey, G., Bacchus, L., Bewley, S., & White, S. (2005). Domestic violence, life trauma and psychological health of childbearing women. *BJOG: An International of Obstetrics and Gynaecology*, *112*(2), 197 – 204.
30. Mićović, V. (2010). *Postupnik*. Rijeka: Nastavni zavod za javno zdravstvo Primorskogoranske županije. Posjećeno 19.7.2022. na mrežnoj stranici Zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije: <https://zzjzpgz.hr/edukativni-materijali/prevencijanasilja/postupnik/>.
31. Munro, V. E., & Aitken, R. (2020). From hoping to help: Identifying and responding to suicidality amongst victims of domestic abuse. *International Review of Victimology*, *26*(1), 29 – 49.
32. Pearlman, L. A., & Mac Ian, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional psychology: Research and practice*, *26*(6), 558 – 565.
33. *Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji* (2019). Zagreb: Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku.
34. Purvin, D. M. (2007). At the crossroads and in the crosshairs: Social welfare policy and low – income women's vulnerability to domestic violence. *Social Problems*, *54*(2), 188 – 210.
35. Radey, M., & Stanley, L. (2018). “Hands on” versus “empty”: Supervision experiences of frontline child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, *91*, 128-136.
36. Ray, D., & Altekrose, M. (2000). Effectiveness of group supervision versus combined group and individual supervision. *Counselor Education and Supervision*, *40*(1), 19-30.
37. Rusac, S. (2011). Motivacija za supervizijom socijalnih radnika u domovima za starije i nemoćne osobe. *Ljetopis socijalnog rada*, *18*(2), 305 – 331.

38. Sherbersky, H., & Gill, M. (2020). Creative action techniques in supervision. *Journal of Family Psychotherapy*, 31(3-4), 79-95.
39. Slattery, S. M., & Goodman, L. A. (2009). Secondary traumatic stress among domestic violence advocates: Workplace risk and protective factors. *Violence Against Women*, 15(11), 1358-1379.
40. Spruin, E., Alleyne, E., & Papadaki, I. (2015). Domestic abuse victims' perceptions of abuse and support: a narrative study. *Journal of Criminological Research, Policy and Practice*, 1(1), 19 – 28.
41. Štirn, M., & Minič, M. (2017). *Psihosocijalna podrška za žrtve nasilja u obitelji i drugih oblika rodno utemeljenog nasilja - Priručnik*. Zagreb: Centar za žene žrtve rata.
42. Tarshis, S., & Baird, S. L. (2019). Addressing the indirect trauma of social work students in intimate partner violence (IPV) field placements: A framework for supervision. *Clinical Social Work Journal*, 47, 90-102.
43. Willig, C. (2013). *Introducing qualitative research in psychology*. London: McGraw-Hill Education.
44. Wilkins, D., Forrester, D., & Grant, L. (2017). What happens in child and family social work supervision?. *Child & Family Social Work*, 22(2), 942-951.
45. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 18/2022, 46/2022, 119/2022.
46. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji. *Narodne novine*, br. 70/2017, 126/2019, 84/2021.



<p><i>konkretan problem i predmet na kojem radim.“ (2)</i></p> <p><i>„...možemo podijeliti one neke „know how“, ono, što mogu biti strategije u nekim situacijama.“ (I3)</i></p> <p><i>„...da te netko zbilja onda oko toga sasluša, usmjeri te,...“ (I5)</i></p> <p><i>„...pa da podijelimo ta iskustva s drugim ljudima, možda nekakve savjete da dobijemo.“ (I6)</i></p> <p><i>„...feedback ili nešto u smislu toga ...ovisi o situaciji...“ (I4)</i></p> <p><i>„...da ti nekakve povratne informacije, čuješ druga iskustva.“ (I5)</i></p>	<p>Dobivanje povratne informacije od kolegica</p>	
<p><i>„...rješavanje nekih dilema,...“ (1)</i></p> <p><i>„...pomoć oko rješavanja nekakvih slučajeva koji su, ovaj, bili problematični, gdje sam imala dilema nekakvih...“ (2)</i></p> <p><i>„...razgovarati o situacijama na koje nailaziš u svom radu.“ (I5)</i></p> <p><i>„Kad stanem onako pred zid da dobijem nekakve tehnike i alate kako se neki problem može možda drugačije sagledati,...“ (1)</i></p> <p><i>„...da dobijemo neke konkretne alate...“ (I6)</i></p> <p><i>„...pokazati način na koji se treba odnositi prema žrtvi , kako joj treba pristupiti, kojim tempom ići, na koji</i></p>	<p>Rješavanje dilema vezanih uz rad</p> <p>Dobivanje alata za rad</p>	<p>Raditi na unapređenju profesionalnih kompetencija</p>

<p>način možda se općenito postaviti u cijeloj to situaciji.“ (I6)</p>		
<p>„ ...mjesto gdje mogu reći ono što ne mogu reći korisniku s kojim radim, ... “ (1)</p> <p>„ ...gdje mogu iskazati ono što ne mogu pred šefom. Neko mjesto gdje mogu imati povjerenja u osobu koja vodi i ostale kolege koji sudjeluju u tome, da sve ono što kažem, da neću imati nikakve posljedice.“ (1)</p>	<p>Mjesto od povjerenja</p>	
<p>„ ...više nekakva ventilacija... “ (1)</p> <p>„Negdje možda je ta težina koju svaka žrtva – težina u smislu te problematike i iskustva, te traume proživljene koju nosi svaka žrtva s kojom radite, a koja dijelom, hoćete nećete, bez obzira na godine staža i na sve što radite na sebi je opterećujuća . To je taj dio.“ (2)</p> <p>„ ...gdje imamo prostor da podijelimo priče, situacije, izazove, ne znam, tugu, ljutnju. Ovoga, situacije koje nam se događaju na poslu, a vezane su uz pružanje podrške osobama koje prolaze kroz razne životne situacije i koje imaju priče koje nekad budu opterećujuće, ili na emocionalnoj razini ili budu opterećujuće u vidu „ajme, šta ću sad, koja mi je strategija“ i tako dalje.“ (I3)</p> <p>„ ...da je to mjesto, baš pravo mjesto, da iskipamo takve neke stvari... “ (I3)</p> <p>„ ...možda je to nekakav trenutak koji treba izventilirati, izbaciti iz sebe, na način na koji to jedino može</p>	<p>Ventiliranje situacija vezanih uz rad</p>	<p>Emocionalno rasterećenje</p>

<p><i>supervizija, koja može pomoći u tom dijelu...“ (I4)</i></p> <p><i>„...ventilirati i da možemo pričati o ovim problemima koje imamo na poslu“ (I6)</i></p> <p><i>„Ima dosta te frustracije koja, koja dođe kad bi vi izišli iz okvira, u smislu, kako riješiti, kako pomoći žrtvi, a naiđete na zid počevši od zakonodavnog okvira, a onda i organizacije ustanove u kojoj radite hah.“ (2)</i></p> <p><i>„Isto tako, ja recimo osobno, i dobar dio koliko znam kolegice, nosimo tu neku ljutnju, ona neka nepravda, ono jednostavno percipiranje nepravde i mislim da je to isto užasno važno izbacit van – samo onako kao israt se oko „ajme sustav, ajme ovo, ajme žene, ajme ono svi“, ona neka suštinska naša frustracija sa svime.“ (I3)</i></p>	<p>Rješavanje frustracije vezane uz rad sustava</p>	
<p><i>„...orijentacija na te, u čemu jesmo dobri, što to stvarno radimo dobro i koliko zapravo toga na dnevnoj bazi radimo dobro.“ (1)</i></p> <p><i>„...odmak od samog posla i znaš da jedan dan postoji, opet si u tom poslu, ali pričaš na neki drugačiji način.“ (I4)</i></p> <p><i>„...znači dan u mjesecu za malo se pozabavit sobom, kako sam, kako mi je i kako si mogu olakšati pomoć.“ (I5)</i></p> <p><i>„...na koji način bi mogli doći do toga da bude bolje, a da nas ne iscrpi.“ (1)</i></p>	<p>Osvještavanje vlastitih jakih strana</p> <p>Dobivanje vremena za sebe</p> <p>Sprečavanje sagorijevanja</p>	<p>Unapređenje osobnih kapaciteta</p>





<p>„...uz pomoć supervizorice došli do nekog rješenja da zadovoljimo ono što sud traži od nas, a s druge strane da ljudima pomognemo.“ (2)</p> <p>„Ono s čim sam ja imala iskustvo je kako raditi na otvorenoj komunikaciji unutar kolektiva...“ (I3)</p>	<p>Rad na komunikaciji s kolegama</p>	
<p>„...supervizorica nam je pomogla da to negdje u okviru tog roka i riješimo...“ (2)</p> <p>„...definitivno nam je godilo da nas netko vodi u tome, jer ono, baš smo bili osakaćeni...“ (I3)</p> <p>„...supervizorica drži tu atmosferu i osjećamo se sigurno.“ (I3)</p> <p>„...i supervizor mi je baš lego, baš mi je onak sjeo kao osoba.“ (I6)</p>	<p>Vođenje od strane supervizora</p> <p>Podrška supervizora</p>	<p>Iskustvo slaganja (?) sa supervizorom</p>
<p>„...ono s čim smo došli taj dan, što nas trenutno muči, i onda je su zapravo razabirana pitanja koja su bitna na superviziji, znači kako smo.“ (1)</p> <p>„...ono s čim smo došli taj dan, što nas trenutno muči, i onda je su zapravo razabirana pitanja koja su bitna na superviziji, znači kako smo.“ (1)</p> <p>„...osobno stanje u određenim trenucima, određenim postupanjima ili nešto...“ (I4)</p> <p>„...jedini način ventilacije,...“ (I4)</p> <p>„...kažem, najviše ono što prolazi su frustracija na te neke tehničke stvari, nisu do nas ili nečega što mi možemo promijeniti, ne možemo ih promijeniti jer je takav sustav i onda sve druge</p>	<p>Ispitivanje trenutnog emocionalnog stanja</p> <p>Ventiliranje</p>	<p>Iskustvo ventiliranja u superviziji</p>

<p><i>stvari proizlaze iz toga, ja bih to tako rekla. Sva ta postupanja i načini, to je ono, to su teme koje smo najviše i najučestalije provlačili, prolazili kroz supervizije. “ (I4)</i></p> <p><i>„najviše što nas u svakodnevnom radu frustrira“ (I5)</i></p> <p><i>„ ...kad smo to sve odradili, tu sam imala potrebu taj dio izrazgovarati koliko me to mučilo, i koliko mi je to stvaralo nekakav strah i problem, ne znam što ne... “ (I4)</i></p>	<p>Dijeljenje dilema o trenutnom slučaju</p>	
<p><i>„ ...da si osvijestim u čemu sam dobra i kad da to koristim, ... “ (1)</i></p> <p><i>„ ...bio mi je super savjet da se pobrinemo najprije za sebe, da smo mi okej, da si stvorimo nekakvo svoje vrijeme, mogućnost da to odradimo, ako nismo to taj čas u stanju da kažemo "aha, hoću za pola sata dok se priprelim ili nešto". Znači te male neke konkretne upute i savjeti koji su stvarno toliko jednostavni, a kojih se uopće ne sjetimo kad smo u svakodnevnom radu preplavljeni s gomilom nekakvih situacija. “ (I5)</i></p> <p><i>„ ...ali evo to je nešto što mi je onako, supervizija pomogla, da ne mogu ja na sve utjecati. “ (I4)</i></p> <p><i>„ ...onda mi je to onako pomoglo da osvijestim da ne trebam preuzeti odgovornost za ovaj loš sustav... “ (I6)</i></p>	<p>Osvještavanje vlastitih kompetencija</p> <p>Osvještavanje važnosti stvaranja vremena za sebe</p> <p>Učenje ne preuzimanja odgovornosti</p>	<p>Iskustvo rada na osobnom razvoju</p>
<p><i>„tu mi je recimo bila potrebna podrška grupe jer su svi nekako pokazali da su jako zainteresirani za to, dosta su radili na tome da me osnaže, da se ja ne dam</i></p>	<p>Podrška grupe</p>	

<p><i>prestrašit, da se ne dam...osjećala sam se zbilja bolje. Taj problem koji je meni izgledao onako ogroman i nesavladiv, nekako kad sam ga rekla i podijelila s grupom i kad sam vidjela koliko oni mene bodre i ohrabruju, nekako mi se taj problem smanjio u mojoj glavi.“ (15)</i></p> <p><i>„...čak mi je sami taj dolazak i razgovor s ostalim ljudima,...“ (16)</i></p> <p><i>„...čuti iskustva drugih kolega,...“ (15)</i></p>	<p>Kontakt s kolegama stručnjacima</p> <p>Razmjena iskustava s grupom</p>	<p>Iskustvo dobivanja grupne podrške</p>
<p><i>„...imala sam takve supervizije gdje se puno radilo s nekim kreativnim tehnikama...“ (1)</i></p>	<p>Korištenje kreativnih metoda u supervizijskom radu</p>	