



Sveučilište u Zagrebu

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ IZ SUPERVIZIJE  
PSIHOSOCIJALNOG RADA

Iva Barić Milojković

**ISKUSTVA I POTREBE ZA SUPERVIZIJOM SLUŽBENIKA  
ODJELA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA NA  
ŽUPANIJSKIM SUDOVIMA**

ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

**Mentorica: prof. dr. sc. Marina Ajduković**

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

FACULTY OF LAW  
SOCIAL WORK STUDY CENTRE  
POST-GRADUATE EDUCATION IN SUPERVISION OF  
PSYCHOSOCIAL WORK

Iva Barić Milojković

**EXPERIENCES AND NEEDS FOR SUPERVISION OF  
VICTIM AND WITNESS SUPPORT DEPARTMENT  
OFFICERS AT COUNTY COURTS**

FINAL SPECIALIST PAPER

Mentor: prof.dr.sc. Marina Ajduković

Zagreb, 2024.

**Sažetak:**

Razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima započinje 2006. godine, a organiziranje takvog rada na sudovima kreće 2008. godine otvaranjem Ureda za podršku žrtvama i svjedocima u sklopu Razvojnog programa Ujedinjenih Naroda u Republici Hrvatskoj te kasnijim osnivanjem Odjela za podršku žrtvama i svjedocima 2010. godine na sedam županijskih sudova u Republici Hrvatskoj. Ciljevi istraživanja su (1) opisati specifičnosti stručnog rada u Odjelima za podršku žrtvama i svjedocima, (2) opisati emocionalna opterećenja službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama koje su pretrpjele nasilje, (3) opisati dosadašnja iskustva službenika za podršku sa supervizijom, (4) opisati potrebe i način organizacije supervizije za službenike za podršku žrtvama i svjedocima, (5) opisati očekivane kompetencije supervizora službenika za podršku žrtvama i svjedocima. Kvalitativnim istraživanjem obuhvaćeno je 10 službenika za podršku. Rezultati pokazuju kako su specifičnosti rada Odjela: (1) pružanje podrške žrtvama i svjedocima svih kaznenih djela npr. nasilje u obitelji, prijetnja, silovanje, pokušaj ubojstva, ratni zločini, većinom žrtve raznih oblika nasilja u obitelji, (2) svakodnevni susret sa osobama koje su pretrpjele traume, (3) pružanje emocionalne podrške, (4) informiranje o tijeku kaznenog postupka i njihovim pravima, (5) suradnja sa sucima, državnim odvjetnicima, nevladinim organizacijama, timovima za međuresornu suradnju radi prevencije nasilja, (6) pojedinačne procjene žrtve, (7) selekcija i edukacija volontera. Izvori zadovoljstva u radu službenice opisuju kroz osjećaj pomaganja i dobivanja pozitivnih reakcija korisnika, odnosi sa kolegama unutar sustava i volonterima. Teškoće opisuju strahom od pogreške, potrebom za kontrolom situacije, osjećaje nemoći u odnosu na donošenje odluka i rješavanje cjelokupnih problema žrtava koje prelaze njihove odgovornosti, radno opterećenje zbog rada na više sudova, rad sa velikim brojem žrtava nasilja u obitelji i osjetljivost kod kaznenih djela na štetu djece. Kao emocionalna opterećenja opisuju (1) rad sa korisnicima sa psihijatrijskom dijagnozom, traumatiziranim korisnicima, agresivnim i bespomoćnim korisnicima, (2) osjećaj odgovornosti, (3) kontratransfera te (4) rizika od sekundarnih traumatizacija. Svoja dosadašnja iskustva u superviziji opisuju kao ugodna zbog podrške i razmjene iskustva u grupi. Kao neugodna iskustva opisuju iskustva povezana sa voditeljem supervizije u kontekstu nesigurnosti, nepoštivanja grupnih pravila i loše komunikacije. Sve službenice izražavaju potrebu kontinuiranog nastavka sudjelovanja u razvojno-integrativnoj superviziji u heterogenoj grupi koju prepoznaju kao mjesto za razmjenu iskustva, daljnji profesionalni rast i razvoj, mjesto za smanjivanje stresa. Kao očekivane kompetencije supevizora službenika za podršku opisuju poznavanje područja rada podrške žrtvama i sustava pravosuđa, komunikacijske vještine, vještine vođenja grupnog rada i organizacijske vještine.

**Ključne riječi:** Odjel za podršku žrtvama i svjedocima, specifičnosti rada, emocionalna opterećenja službenika, iskustva sa supervizijom, potrebe u superviziji, očekivane kompetencije supervizora službenika za podršku

## **Summary:**

The development of victim and witness support system starts in 2006 and organization of that work at courts in 2008 by opening the Victim and Witness Support Office within the United Nations Development Project in the Republic Croatia and later by establishing the Victim and Witness support Departments at seven County Courts. The goals of this research are (1) Describe the specifics of professional work at Victim and Witness Support Departments, (2) Describe emotional preoccupations of victim and witness support officers in working with victims of violence, (3) Describe experiences in supervisions of victim and witness support officers, (4) Describe needs and organizational aspects of supervision for victim and witness support officers (5) Describe desirable competencies of supervisor for victim and witness support officers. The qualitative research included 10 support officers. The results show the specifics of professional work at Victim and Witness Support Department: (1) providing the support to the victims and witnesses of all crime offences for example family violence, threat, rape, attempt of murder, war crimes, mostly the victims of various forms of violence within the family (2) everyday direct work with persons who suffered trauma, (3) providing emotional support, (4) providing the information about criminal procedure and rights of victims, (5) cooperation with judges, state attorneys, non-governmental organizations, interdepartment teams for prevention of violence, (6) individual assessment of victims, (7) selection and education of volunteers. Officers describe satisfaction with their jobs through helping and positive reactions of clients, good relationships with colleagues within the system and volunteers. The difficulties are described as fear of making mistakes, the need to control the situation, feelings of powerlessness in making decisions and solving all problems of victims which are beyond their responsibilities, work preoccupation by working at several courts, working very frequently with victims of family violence and the sensitivity for crimes committed against children. As emotional preoccupations they describe (1) working with psychiatric diagnosed clients, traumatised clients, aggressive and helpless clients, (2) sense of responsibility, (3) contratransfer and (4) the risks of secondary trauma. Their experiences in previous supervisions they describe as comfortable due to support and sharing experiences in a group. Uncomfortable experiences are those related to the provider of supervision in context of insecurity, disobeying the rules of group work and bad communication. All officers expressed the continuous need of taking part in an integrative supervision in heterogenous groups which they recognize as a place for sharing experiences, continuous professional growth and development, a place for stress relief. The desirable competencies of supervisor for victim and witness support officers are knowledge in working experience with victims and

witnesses and system of justice, communication skills, group work skills and organizational skills.

**Key words:** Victim and Witness Support Department, work specifics, emotional preoccupations of victim and witness support officers, experiences with supervision, needs in supervision, desirable competencies of victim and witness support officers supervisor.

## Sadržaj

1. Uvod .....	1
1.1. Razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj .....	2
1.2. Organizacijska struktura .....	4
1.3. Nadležnost sudova u kaznenim predmetima u Republici Hrvatskoj u kontekstu rada Odjela za podršku žrtvama i svjedocima .....	5
1.4. Pojam žrtve, oštećenika i svjedoka.....	6
1.5. Poslovi Odjela za podršku žrtvama i svjedocima.....	7
1.6. Profesionalni stres kroz svakodnevno sučavanje i rad sa osobama izloženima traumi i stresu 10	
1.6.1.1. Rad u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima u kontekstu „pomažuće struke“ .....	11
1.6.1.2. Sagorijevanje .....	13
1.6.1.3. Protuprijenos.....	14
1.6.1.4. Posredna traumatizacija.....	14
1.7. Supervizija .....	15
1.7.1. Spoznaje o dobrobiti supervizije za službenike Odjela za podršku kroz rezultate evaluacije projekta sudjelovanjem u superviziji.....	17
2. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA .....	20
2.1. Istraživačka pitanja .....	20
3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	20
3.1. Tip nacrtu istraživanja.....	20
3.2. Sudionici .....	20
3.3. Postupak istraživanja.....	21
3.4. Metoda prikupljanja podataka .....	21
3.5. Analiza podataka .....	22
3.6. Etičke implikacije provođenja istraživanja .....	22
4. REZULTATI I RASPRAVA .....	23
4.1. Specifičnosti rada u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima .....	23
4.1.1. Opis posla .....	24
4.1.2. Izvori zadovoljstva u poslu.....	31
4.1.3. Teškoće u radu .....	33
4.1. Emocionalno opterećenje službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje .....	37

4.1.1.	Izvori emocionalnog opterećenja službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje .....	38
4.1.2.	Znakovi emocionalnog opterećenja .....	44
4.1.3.	Strategije samopomoći.....	47
4.2.	Tema: Dosadašnja iskustva sa supervizijom.....	49
4.2.1.	Iskustvo sudjelovanja u grupnoj superviziji.....	49
4.2.2.	Doživljaj dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj .....	52
4.3.	Tematsko područje potrebe i preferirani način organizacije supervizije, poželjne kompetencije supervizora .....	55
4.3.1.	Potrebe sudjelovanja u superviziji.....	55
4.3.2.	Način organizacije supervizije – prema vrsti supervizije .....	55
4.3.3.	Poželjne (očekivane) kompetencije supervizora službenika za podršku – znanja, vještine i osobine pomažućih profesija .....	58
4.	Doprinos istraživanja .....	62
5.	Ograničenja istraživanja .....	62
6.	ZAKLJUČAK.....	63
7.	Literatura .....	66



## 1. Uvod

Rad u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima u Republici Hrvatskoj započeo je 2008. godine. Službenici Odjela mogu biti osobe sa završenom visokom stručnom spremom raznih društvenih usmjerenja od pravnika, psihologa, socijalnih radnika, ekonomista i sl., a pretpostavlja poznavanje osnova Zakona o kaznenom postupku, Zakona o novčanoj naknadi žrtvama, Kaznenog zakona, Sudskog poslovnika, Pravilnika koji reguliraju rad Odjela te pojedinačnu procjenu žrtve i sl.; dobre komunikacijske vještine radi samog pristupa žrtvama i svjedocima te svakodnevne suradnje sa službenicima suda i ostalih sudionika kaznenog postupka. Osim navedenoga, službenici Odjela sudjeluju na raznim događanjima u svrhu zagovaranja prava žrtava u Republici Hrvatskoj, održavaju edukacije o sustavu podrške raznim tijelima poput Ministarstva unutarnjih poslova, Hrvatskog zavoda za socijalni rad, Centara za psihosocijalnu pomoć, Centara za mentalno zdravlje. Dakle, osim dobrog poznavanja pravne regulative u području prava žrtava, službenici imaju izazov suočiti se sa mnogim organizacijskim vještinama, vještinama prezentacije i komunikacije, vještinama rukovođenja, a pored toga što je ujedno i najvažniji aspekt rada, biti spremni pružiti emocionalnu podršku i sve osnovne informacije o kaznenom postupku žrtvama svih, ali i najtežih kaznenih djela. U tom radu službenici Odjela svakodnevno se suočavaju sa korisnicima izloženim traumi i stresu nastojeći odraditi svoj posao profesionalno i odgovorno, istovremeno izlažući se profesionalnom sagorijevanju kao najtežem obliku profesionalnog stresa, sekundarnoj traumi i protuprijenosu.

Kako se radi o doista kompleksnom području rada u kojem je neizostavno potrebna profesionalna podrška radi lakšeg nošenja službenika sa svim zahtjevnim profesionalnim odgovornostima, njihova razvoja profesionalnih kompetencija i zaštite mentalnog zdravlja dolazi do uvođenja supervizije u sustav podrške kroz tri projekta, a samo sudjelovanje službenika u superviziji regulirano je i Pravilnikom o radu Odjela za podršku žrtvama i svjedocima (NN 11/2015, 125/2019).

Projektom „**Suradnja u kaznenom pravosuđu: Zaštita svjedoka u borbi protiv organiziranog kriminala i korupcije (WINPRO II)**“, IPA 2012<sup>1</sup>, čiji je nositelj Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, osigurana je grupna supervizija za službenike Odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Drugim projektom pod nazivom

---

<sup>1</sup><https://eufondovi.mup.hr/primjeri-projekata-folder/ipa-2012-projekt-zastita-svjedoka-u-borbi-protiv-organiziranog-kriminala-i-korupcije-winpro-ii/159>

**„Jačanje učinkovitosti sustava za podršku žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj“** (2016.-2018.) u okviru Prijelaznog instrumenta – Instrument za jačanje kapaciteta s ciljem poboljšanja pravosudnog sustava Republike Hrvatske, svrha je bila poticati cjeloživotno obrazovanje i osiguranje stručne izobrazbe i podrške službenicima Odjela za podršku žrtvama i svjedocima i službenicima tadašnjeg Ministarstva pravosuđa kroz provođenje supervizija i tematskih radionica s ciljem poboljšanja pravosudnog sustava Republike Hrvatske u području podrške žrtvama i svjedocima. Posljednjim projektom **„Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima“** 2019. godine u sklopu aktivnosti „Stručno usavršavanje službenika za licencirane supervizore psihosocijalnog rada“ planirano je uvesti superviziju kao kontinuiranu podršku za sve službenike Odjela za podršku žrtvama i svjedocima kojima je omogućeno dobrovoljno se uključiti u superviziju.<sup>2</sup>

Rad u Odjelu za podršku od samog osnivanja, sudjelovanje u edukaciji za licenciranog supervizora u okviru navedenog projekta te stečena iskustva sa supervizijom potaknula su me na temu specijalističkog rada.

### 1.1. Razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj

Sustav podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj započeo je 2006. godine osnivanjem Odjela za podršku svjedocima i sudionicima u postupcima za kaznena djela ratnih zločina u Ministarstvu pravosuđa vodeći se preporukama i smjernicama Deklaracije Ujedinjenih naroda o temeljnim pravima žrtava kaznenih djela i zlouporabe moći (1985). U okviru Programa regionalne tranzicijske pravde tijekom 2007. godine Razvojni program Ujedinjenih naroda u Republici Hrvatskoj proveo je istraživanje i analizu na koji način žrtve i svjedoci sudjeluju i primaju podršku u kaznenim postupcima u Republici Hrvatskoj (Ajduković i sur., 2007). Odgovarajuća podrška sustava prema žrtvama i svjedocima trebala je zadovoljiti potpuno ispunjenje prava žrtava i svjedoka, neovisno o potrebama penalnog (kaznenog) sustava. Cilj istraživanja bio je pružiti komparativnu (usporednu) analizu postojeće podrške žrtvama i svjedocima u kaznenim postupcima sa elementima nasilja – ubojstvo, silovanje, razbojništvo i dr. kaznena djela, svjedoka i žrtava ratnih zločina, potrebe žrtava i svjedoka, kao i iskustva i mišljenja sudaca Županijskih sudova koji rade na kaznenim predmetima vezano za podršku žrtvama i svjedocima. U istraživanju je sudjelovalo 130

---

<sup>2</sup>Izvor Ministarstvo pravosuđa i uprave

svjedoka na 9 županijskih sudova u Republici Hrvatskoj, 14 svjedoka sudjelovali su u davanju iskaza u predmetima ratnih zločina i 110 raspravnih sudaca u kaznenim predmetima.

Rezultati istraživanja pokazali su da i suci i svjedoci/žrtve smatraju da se sustav podrške treba unaprijediti, svjedocima/žrtvama potrebna je direktna institucionalna podrška tijekom suđenja, suci smatraju da takva podrška treba biti koordinirana institucionalno osnivanjem posebnih ureda unutar sudova, svjedoci/žrtve su iskazali potrebu za pristupom informacijama o njihovim pravima i dostupnim službama za podršku, sucima je potrebno više informacija i edukacija kako pružiti takve usluge, sudovi trebaju imati odgovarajuće prostorije kako bi potrebe žrtava/svjedoka bile zadovoljene.

Nastavno na rezultate istraživanja Razvojni program Ujedinjenih naroda u Republici Hrvatskoj u suradnji sa Ministarstvom pravosuđa tijekom 2008. godine započinje u sklopu projekta „**Pomoć razvoju sustava podrške žrtvama i svjedocima u RH**“ selekcijski proces i zapošljavanje djelatnika u Uredima za podršku žrtvama i svjedocima na četiri Županijska suda u Republici Hrvatskoj: Osijeku, Vukovaru, Zadru i Zagrebu. U početnoj fazi rada Ureda zaposlenici su prošli specijalizirane edukacije za rad sa žrtvama i svjedocima u kaznenim postupcima, a koje su obuhvaćale zakonodavni i psihološki dio rada sa žrtvama/svjedocima. Osim edukacija dolazi do stvaranja prostornih uvjeta za rad novih zaposlenika i opremanje adekvatnom opremom za rad. Uspješnim završetkom pilot projekta i ostvarenim rezultatima rada 2010. godine dolazi do zapošljavanja službenika u Odjelima za podršku žrtvama i svjedocima na četiri Županijska suda nakon stvaranja formalnih preduvjeta za rad u smislu reguliranja odredbi Zakona o sudovima (NN 113/08) o postojanju Odjela i izmjena odredbi Sudskog poslovnika (NN 158/09) opisujući njihov rad. Osim navedenih sudova, podrška se dodatno proširuje 2011. godine na Županijski sud u Rijeci, Splitu i Sisku. Akcijskim planom Ministarstva pravosuđa za provedbu nacionalne strategije razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje do 2020. godine iz siječnja 2019. godine<sup>3</sup> predviđeno je proširenje Odjela na ostale županijske sudove u RH, a kao rezultat toga tijekom 2023. godine Odjele dobiva Županijski sud u Šibeniku, Karlovcu, Bjelovaru, Slavonskom Brodu.

---

<sup>3</sup><https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Pravo%20na%20pristup%20informacijama/Akcijски%20plan%202019-2020.pdf>

## 1.2. Organizacijska struktura

Zakonom o sudovima (NN 28/13, 33/15, 82/15, 82/16, 67/18, 126/19, 130/20, 21/22, 60/22, 16/23, dalje u tekstu Zakon o sudovima) u članku 29. stavku 4. propisano je kako poslovi sudske uprave obuhvaćaju poslove osiguranja podrške svjedocima i žrtvama u sudskim postupcima, a koji se prema Sudskom poslovniku (NN broj 37/14, 49/14, 08/15, 35/15, 123/15, 45/16, 29/17, 33/17, 57/17, 101/18, 119/18, 81/19, 128/19, 39/20, 47/20, 138/20, 147/20, 70/21, 99/21, 145/21, 23/22, 12/23, 122/23, dalje u tekstu: Sudski poslovnik) obavljaju u Uredu predsjednika. Nadalje, Sudski poslovnik u članku 20. propisuje kako se poslovi podrške žrtvama i svjedocima obavljaju u posebnom Odjelu pod neposrednim nadzorom predsjednika suda ili osobe koju on ovlasti. Poslovi podrške žrtvama i svjedocima mogu se obavljati u okviru zajedničke službe za potrebe više pravosudnih tijela sukladno odluci ministarstva nadležnog za poslove pravosuđa. Obavljanje poslova u okviru zajedničke službe čelnici tih tijela uređuju sporazumom. Praksa sklapanja sporazuma sa drugim tijelima je različita, svi županijski sudovi imaju sklopljene sporazume sa općinskim sudovima, a dio njih i sa općinskim i županijskim državnim odvjetništvom. U okviru Ministarstva pravosuđa i uprave djeluje Služba za podršku žrtvama i svjedocima koja pruža neke oblike direktne podrške žrtvama, a to su: informiranje žrtava o otpustu zatvorenika s izvršavanja kazne zatvora, kao i o svakom samostalnom izlasku zatvorenika, utvrđivanje odnosa žrtve prema počinjenom kaznenom djelu koje se razmatra prilikom odlučivanja o odobravanju izvankaznioničkih pogodnosti izlaska zatvorenika u mjesto prebivališta ili boravišta. Služba pruža podršku žrtvama i svjedocima pozvanim svjedočiti putem međunarodne pravne pomoći, slanjem informativnih pisama te zaprima zahtjeve za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela za kaznena djela nasilja počinjenih s namjerom. Uloga Službe u odnosu na Odjele za podršku žrtvama i svjedocima je razvoj i unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj.<sup>4</sup> Odjel je dužan jednom u tri mjeseca dostavljati izvješća Službi u Ministarstvu pravosuđa i uprave te sudjelovati u organiziranim godišnjim sastancima.

---

<sup>4</sup><https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/27400>

### **1.3. Nadležnost sudova u kaznenim predmetima u Republici Hrvatskoj u kontekstu rada Odjela za podršku žrtvama i svjedocima**

Prema Zakonu o kaznenom postupku (NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19, 80/22, dalje u tekstu: Zakon o kaznenom postupku) općinski sudovi prema članku 19.a nadležni su suditi u prvom stupnju za kaznena djela za koja je zakonom propisana kao glavna kazna novčana kazna ili kazna zatvora do 12 godina, osim kada zakon drukčije propisuje. Osim toga nadležni su i za odluku o potvrđivanju optužnice u takvim postupcima (npr. prijetnja, nasilje u obitelji, teška tjelesna ozljeda, bludne radnje..). Županijski sudovi prema članku 19.c. Zakona o kaznenom postupku nadležni su suditi u prvom stupnju za kaznena djela za koja je zakonom propisana kazna zatvora preko dvanaest godina ili dugotrajni zatvor, za kaznena djela za koja je posebno propisana nadležnost županijskog suda te za kaznena djela protiv Republike Hrvatske, a ta nadležnost obuhvaća primjerice djela silovanja, ubojstva, teškog ubojstva, razbojništva itd. Osim suđenja, odlučuju o potvrđivanju optužnice u takvim postupcima. U nadležnost županijskog suda ulazi i poduzimanje radnji u nadležnosti suca istrage, odnosno u kontekstu rada Odjela to uključuje rad sa žrtvama i svjedocima koje ispituje sudac istrage u prethodnom postupku, a najčešće se radi o žrtvama raznih oblika nasilja u obitelji čije se ispitivanje kao statusa privilegiranih svjedoka (srodnici, braćni drugovi i dr.) najčešće provodi putem održavanja dokaznih ročišta na kojima se upoznaju sa pravom iz članka 285. stavak 1. i stavak 3. Zakona o kaznenom postupku da su oslobođeni obveze svjedočenja te da ukoliko svjedoče njihov iskaz se u kasnijoj fazi postupka može koristiti kao dokaz, bez obzira ako se kasnije predomisle. Takvi svjedoci ne mogu uskratiti svoj iskaz ako se radi o kaznenom djelu kaznenopravne zaštite djece prema članku 285. stavku 6. Zakona o kaznenom postupku. Ovdje se radi o žrtvama koje su neposredno nakon što su pretrpjele kazneno djelo, podnijele kaznenu prijavu policiji te dolaze na prvo ispitivanje na sud.

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o primjeni Statuta međunarodnog kaznenog suda i progonu za kaznena djela protiv međunarodnog ratnog i humanitarnog prava (NN 55/2011) koji je stupio na snagu 26. svibnja 2011. godine, u članku 1. propisana je u postupcima za ratne zločine isključiva nadležnost četiri specijalizirana županijska suda: Osijeku, Rijeci, Splitu i Zagrebu.

Zakon o Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta (NN 76/09, 116/10, 145/10, 57/11, 136/12, 148/13, 70/17) propisuje u članku 31. da su za kaznena djela iz

nadležnosti Ureda kao tužitelja stvarno i mjesno nadležni županijski sudovi u Osijeku, Rijeci, Splitu i Zagrebu.

Razvidno je kako svi službenici nemaju istu praksu u postupanju što se tiče kaznenih djela, odnosno za kaznena djela ratnih zločina i predmeta korupcije i organiziranog kriminala nadležnost imaju samo četiri suda.

#### **1.4. Pojam žrtve, oštećenika i svjedoka**

Prema članku 202. stavku 11. Zakona o kaznenom postupku **žrtva** kaznenog djela je *fizička osoba koja je pretrpjela fizičke i duševne posljedice, imovinsku štetu ili bitnu povredu temeljnih prava i sloboda koji su izravna posljedica kaznenog djela. Žrtvom kaznenog djela smatraju se i bračni i izvanbračni drug, životni partner ili neformalni životni partner te potomak, a ako njih nema, predak, brat i sestra one osobe čija je smrt izravno prouzročena kaznenim djelom te osoba koju je ona na temelju zakona bila dužna uzdržavati.*

**Oštećenik** je prema članku 202. stavku 12. *žrtva kaznenog djela i pravna osoba na čiju je štetu kazneno djelo počinjeno koje sudjeluju u svojstvu oštećenika u postupku.*

Žrtva i oštećenik mogu se ispitati kao svjedoci, a Zakon o kaznenom postupku u članku 283. stavku 1. propisuje kako se kao **svjedoci** *pozivaju osobe za koje je vjerojatno da mogu dati obavijesti o kaznenom djelu, počinitelju i o drugim važnim okolnostima.*

Nadalje, u članku 283. stavku 3. Zakona o kaznenom postupku propisano je kako je svaka osoba koja je pozvana kao svjedok dužna odazvati se pozivu te je obvezna i svjedočiti osim ako Zakon drukčije propisuje.

U samom početku rada službenika za podršku 2008. godine u Zakonu o kaznenom postupku nije postojao pojam žrtve već samo pojam oštećenika. Pomaci u tom smjeru događaju se novim izmjenama Zakona o kaznenom postupku 2008. godine (NN 152/08), a koji uvodi pojam žrtve i zasebna prava stupanjem na snagu 2011. godine. Ta promjena utjecala je i na sam rad službenika u smislu aktivnijeg pružanja informacija o njihovim pravima.

### **1.5. Poslovi Odjela za podršku žrtvama i svjedocima**

Rad Odjela za podršku žrtvama i svjedocima reguliran je Sudskim poslovníkom i Pravilnikom o radu Odjela za podršku žrtvama i svjedocima (NN 11/2015, 125/2019, dalje u tekstu: Pravilnik o radu Odjela) koji je donesen i stupio na snagu 2015. godine.

Prema članku 9. i 10. Pravilnika o radu Odjela poslovi se dijele na Opće poslove podrške žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji te na stručne i administrativne poslove.

Opći poslovi prema članku 9. Pravilnika o Odjelu obuhvaćaju:

- pružanje emocionalne podrške
- pružanje općih informacija o pravima žrtava i svjedoka te općih procesnih informacija o prethodnom, kaznenom i prekršajnom postupku, u skladu s odredbama posebnih propisa
- pružanje tehničkih i praktičnih informacija te pomoć u snalaženju u zgradi suda
- upućivanje na specijalizirane institucije ovisno o potrebama žrtava, svjedoka i osoba u njihovoj pratnji (članova obitelji, skrbnika)
- posredovanje u kontaktu sa službenicima suda
- pomoć u organizaciji dolaska na sud žrtvama i svjedocima u predmetima ratnih zločina
- na zahtjev tijela koja provode pojedinačnu procjenu žrtve dostavljanje potrebnih podataka kao i preporuka tijelima koja provode pojedinačnu procjenu žrtve prema pravilniku kojim se uređuje način provedbe pojedinačne procjene žrtve

Stručni i administrativni poslovi u članku 10. stavku 1. Pravilnika o radu Odjela:

- zaprimanje informacija o pozvanim žrtvama i svjedocima
- dogovaranje pružanja podrške temeljem ostvarenog kontakta sa žrtvom ili svjedokom, kad je po nalogu suca, uputi državnog odvjetnika ili prema informacijama dostavljenim od strane drugih tijela ili organizacija civilnog društva potrebno osigurati podršku
- organiziranje i pružanje emocionalne podrške te općih procesnih, tehničkih i praktičnih informacija, kao i kontaktiranje telefonskim putem svih žrtava i svjedoka ratnih zločina te ostalih žrtava i svjedoka po nalogu suca i po uputi državnog odvjetnika
- pružanje podrške žrtvi ili svjedoku sa invaliditetom po njihovu zahtjevu te kontaktiranje organizacija civilnog društva koje pružaju podršku osobama s

invaliditetom, ovisno o specifičnim, individualnim potrebama same žrtve i svjedoka s invaliditetom

- dogovaranje prijevoza žrtava i svjedoka u predmetima ratnih zločina, i ostalih žrtava u iznimnim situacijama, a po procjeni službenika za podršku
- odgovaranje na upite u pisanom i usmenom obliku
- vođenje evidencije pružene podrške i svih aktivnosti odjela redovitim popunjavanjem baze podataka na način da se podaci za protekli mjesec unose zaključno s petim danom tekućeg mjeseca
- izrada tromjesečnih izvješća o radu
- standardiziranje postupanja službenika za podršku
- izrada pisanih materijala za edukacije volontera, te uputa i obrazaca za rad
- pravovremeno i redovno održavanje sadržaja o aktivnostima i radu Odjela, objavljenih na internetskoj stranici suda
- sudjelovanje u organiziranim oblicima stručnog usavršavanja (edukacije, supervizija, radionice, stručni i znanstveni skupovi, kongresi, konferencije, okrugli stolovi i slično)
- suradnja s državnim odvjetništvima, policijom, tijelima državne uprave, tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave, javnim ustanovama i organizacijama civilnog društva
- predstavljanje rada Odjela, provođenje promidžbe sustava podrške te organiziranje i održavanje prezentacija u svrhu regrutacije volontera
- zagovaranje i promoviranje prava žrtava i svjedoka, ukazivanjem na njihov položaj u sustavu te na mogućnosti i obaveze postupanja prema žrtvama
- sudjelovanje u radnim skupinama za izradu propisa, akata i drugih dokumenata koji se odnose na prava žrtava i svjedoka
- obavljanje drugih stručnih i administrativnih poslova po nalogu predsjednika suda

U radu Odjela mogu sudjelovati i volonteri, a poslovi službenika vezanih uz odabir, edukaciju i organizaciju rada volontera prema članku 10. stavku 2. Pravilnika o radu Odjela su:

- regrutacija, odabir, edukacija i koordinacija rada volontera
- organiziranje i provođenje osnovne i tematskih edukacija (u suradnji s ministarstvom nadležnim za poslove pravosuđa i organizacijama civilnog društva te drugim organizacijama s kojima Odjel surađuje) sukladno zahtjevima poslova koje volonteri obavljaju



- izrada uputa za rad i upoznavanje volontera s pravima i obvezama sukladno propisima o volonterstvu i ugovoru o volontiranju
- pribavljanje pisane suglasnosti volontera u svrhu pribavljanja posebnog uvjerenja o podacima iz kaznene evidencije za volontera
- pribavljanje izjave o povjerljivosti/pisane suglasnosti o korištenju osobnih podataka volontera u svrhu rada i promocije Odjela te nagrađivanja volontera
- komunikacija s volonterima vezano za utvrđivanje rasporeda dežurstava, izrada rasporeda dežurstava volontera, te evidencija volonterskih sati
- redovni nadzor i podrška volonterima u njihovu radu analizom dnevnika rada i organiziranjem redovnih sastanaka i supervizije (u suradnji s ministarstvom nadležnim za poslove pravosuđa), kao i svakodnevnim nadgledanjem njihova rada
- izdavanje pisane potvrde o volontiranju, na zahtjev volontera izdavanje pisane potvrde o kompetencijama stečenim volontiranjem, te prema zaslugama volontera za izdavanje preporuke
- podnošenje godišnjeg izvješća nadležnom tijelu, sukladno propisima o volonterstvu
- mjesečna dostava podataka ministarstvu nadležnom za poslove pravosuđa o volonterima i volonterskim satima
- redovito popunjavanje baze podataka s podacima koji se odnose na odabir, edukaciju i organizaciju rada volontera uključujući daljnju evidenciju vlonterskih sati na način da se podaci za protekli mjesec unose zaključno s petim danom tekućeg mjeseca

Izraz ***emocionalne podrške*** prema članku 3. stavku 1. Pravilnika o radu odjela predstavlja oblik komunikacije kojom se nastoje ublažiti emocije koje utječu na tjelesne funkcije i kognitivne sposobnosti, a koje otežavaju svjedočenje, nastoji osigurati bolje razumijevanje situacije i tijekom sudskog postupka, te koji nastoji olakšati postupak svjedočenja i osigurati kontinuitet rasprave. Emocionalna podrška je oblik komunikacije zahvaljujući kojem osoba stječe osjećaj prihvaćanja, sigurnosti i mogućnost slobodnog iznošenja svojih briga, strahova, nelagode i emocija koje osjeća vezano za proces svjedočenja i koje su povezane s boravkom na sudu, a kao posljedicom preživljene traume uzrokovane počinjenim kaznenim djelom ili prekršajem.

Izraz ***pružanja općih procesnih informacija*** žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji u prethodnom, kaznenom i prekršajnom postupku prema članku 3. stavku 2. Pravilnika o radu Odjela odnosi se na pružanje informacija o pravima žrtava i svjedoka utvrđenih posebnim propisima. Pružanje praktičnih informacija žrtvama, svjedocima i

članovima njihovih obitelji odnosi se na informacije o tijeku prethodnog, kaznenog i prekršajnog postupka, te ulozi sudionika u postupku. Praktična informacija uključuje i pružanje informacija o tijelima državne uprave, tijelima lokačne i područne (regionalne) samouprave, javnim ustanovama i organizacijama civilnog društva, koje pružaju različite oblike u skladu s potrebama žrtava i svjedoka. Praktična pomoć uključuje i pratnju svjedoka i žrtava kroz prostorije suda.

Prema čl. 5. Pravilnika o radu Odjela poslovi podrške žrtvama i svjedoka utemeljeni su na *načelima poštivanja dostojanstva osobe uključene u sustav podrške*.

### **1.6. Profesionalni stres kroz svakodnevno sučavanje i rad sa osobama izloženima traumama i stresu**

Specifičnost rada službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima uključuje, između ostalih organizacijskih poslova, svakodnevni rad sa osobama koje su pretrpjele traumu i stres.

Prema Arambašić (1996) najpoznatija *teorija stresa* je teorija **Richarda S. Lazarusa i suradnika** (Lazarus i Folkman, 1984. i 1991). koji je definiran kao „*psihološki stres koji je poseban odnos između osobe i okoline, koji osoba procjenjuje vrlo zahtjevnim ili kao odnos koji prelazi njezine mogućnosti suočavanja i ugrožava njezinu dobrobit*“ (Folkman i Lazarus, 1979:19). Nadalje Arambašić navodi kako se prema Lazarovom transakcijskom modelu stres definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih (fizioloških) i/ili, bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim i/ili uznemirujućim.

Od samog stresa razlikujemo stresor ili izvor stresa koji je definiran kao događaj ili niz događaja za koji procjenjujemo da ugrožava naš život i/ili život nama važnih ljudi, materijalna dobra, samopoštovanje i sl., odnosno događaj za koji smatramo da može poremetiti uobičajeni tijek našeg života.

Same posljedice stresne situacije na pojedinca ovise o njegovoj procjeni (npr. koliko je važna, opasnost, može li se što učiniti..) i o samom činjenju u takvoj situaciji (npr. bori se, povlači, miri sa sudbinom i sl.). Veliku ulogu u samim posljedicama imat će i osobine pojedinca poput dobi, spola, osobina ličnosti te osobine okoline (zahtjevi, ograničenja, trajanje događaja, socijalna podrška) (Arambašić, 1996).

Arambašić navodi kako se „službena“ definicija *traume* pojavljuje prvi put u trećem izdanju Dijagnostičkog i statističkog priručnika mentalnih poremećaja Američkog

psihijatrijskog udruženja (DSM-III, 1980.), a koja je izmijenjena u kasnijim izdanjima istog priručnika s novim spoznajama iz tog područja (DSM-III-R, 1987, DSM-IV, 1994.). Dakle, trauma predstavlja događaj koji je izvan granica uobičajenog ljudskog iskustva i koji je izrazito neugodan za svakoga, a to su događaji koji uključuju smrt ili prijetnju smrću, tešku ozljedu ili prijetnju vlastitom integritetu ili integritetu drugih. Kao posljedica takvih događaja ljudi reagiraju intenzivnim strahom, osjećajem bespomoćnosti i užasa (Arambašić, 1996).

**Radni ili profesionalni stres** označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo (Ajduković i Ajduković, 1996). Nadalje, stanje stresa na poslu može se definirati i kao niz, za pojedinca štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1998).

Prema **Lazarusovom transakcijskom modelu stresa** ono što nam se događa u životu može dovesti do stanja stresa što ovisi o našem tumačenju događaja. Isti ugrožavajući događaj neće biti stresan ili jednako stresan za sve osobe radi različite procjene onoga što nam se objektivno događa (Arambašić, 2003).

Zaključno izloženost stresu i traumi uključuje korisnike Odjela za podršku žrtvama i svjedocima, ali i službenike koji im pružaju podršku u kontekstu „pomagača“.

#### 1.6.1.1. Rad u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima u kontekstu „pomažuće struke“

Prema Ajduković i Ajduković (1996) pomažuće struke su one koje su usmjerene na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, a zajednička im je karakteristika osobni kontakt klijenta u nevolji i „pomagača“. „Pomagače“ se definira kao ljude koji su izabrali profesionalno ili volonterski djelovati u situacijama u kojima su uobičajeni načini uzajamnog pomaganja među osobama u nevolji ili krizi nedovoljni, pa im je neophodna dodatna pomoć. Radi se o socijalnim radnicima, psiholozima i zdravstvenim radnicima, pravnicima, socijalni pedagogima i svim ljudima dobre volje koji su spremni pomoći u različitim kriznim situacijama.

Nadalje se pojašnjava kako pomagače možemo svrstati u tri kategorije:

1. **Profesionalci** (stručnjaci) koji su školovani za neko od pomagačkih zanimanja (socijalni radnici, psiholozi, liječnici, nastavnici, defektolozi..) koji i sami prolaze kroz dodatne edukacije i treninge kako bi mogli raditi sa traumatiziranim osobama.

2. **Paraprofesionalci**– osobe koje nisu obrazovane za pomagački posao ali su ga odabrale kao poziv i dodatno su osposobljene tečajevima, seminarima te radno stečenim iskustvom.

Objektive kategorije se trajno bave pomaganjem ljudima u nevolji, primaju naknadu za takav rad i to predstavlja dio njihove radne uloge.

3. **Volonteri** (dobrovoljci) koji za svoj rad ne primaju naknadu, najčešće „ljudi dobre volje“ koji priskaču u pomoć bližnjima u nevolji ali ne kao dio svoje redovite radne aktivnosti (Ajduković i Ajduković, 1996).

Sam rad Odjela za podršku uveden kroz razvoj tog sustava od 2008. godine postaje standardizirana i redovna podrška na osnovanim županijskim sudovima stvaranjem nove profesionalne uloge pružatelja podrške u kaznenim postupcima, o kojoj se zbog specifičnosti takvog rada koji je kontinuiran može govoriti o radu kroz definiciju „pomažućih struka“. Osim pružatelja podrške koji za svoj posao primaju redovnu novčanu naknadu, specifično je i sudjelovanje volontera u podršci nakon završene specijalizirane edukacije za takvu vrstu volonterskog rada.

Sumirano, psihički život pomagača je uvelike opterećen radi dnevnog susreta sa ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne probleme ili su doživjeli traumu. U svakodnevnim susretima sa tuđom nesrećom i traumom kod pomagača se dovodi u pitanje njihov osjećaj kontrole nad vlastitim životom radi suočavanja sa razornim iskustvima drugih ljudi. Kao posljedica takvog rada i sami pomagači mogu postati traumatizirani i prolaziti kroz krizne situacije.

Pomoću tri pojma označavaju se psihičke posljedice rada s ljudima u nevolji i krizi: *sagorijevanje na poslu*, *protuprijenos*, *posredna traumatizacija pomagača* (Ajduković i Ajduković 1996).

### 1.6.1.2. Sagorijevanje

Sagorijevanje na poslu jedan je od najčešćih i najistraživanih negativnih posljedica profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama (Družić Ljubotina i Friščić, 2014). Psiholog Herbert Freudenberg (1974) prvi je uveo termin „sagorijevanja na poslu“ (eng. burnout) kojeg definira kao stanje preopterećenosti ili frustracije izazvane prevelikom privrženosti i odanosti nekom cilju. Opisuje ga kao negativno psihološko stanje vezano uz posao koje obuhvaća čitav niz simptoma poput tjelesnog umora, iscrpljenosti i gubitka motivacije.

Sagorijevanje se odnosi na činjenicu da neki pomagači nakon određenog vremena postanu depresivni, nemotivirani za svoj posao, osjećajno prazni i obeshrabreni kroz razne vrste tjelesnih simptoma stresa, smanjivanja obrambenih sposobnosti organizma, povećanje broja samoozljeda, a dotadašnje razumijevanje za osobe u nevolji može zamijeniti cinizam ili ravnodušnost. Sindrom sagorjelosti na poslu jedna je od najnepovoljnijih posljedica bavljenja ljudima u nevolji te jedan od najnepovoljnijih ishoda profesionalnog stresa pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996).

Prema Družić Ljubotina i Friščić (2014) sindrom sagorijevanja na poslu je kumulativan proces koji ima svoje faze. Proces sagorijevanja na poslu prema Brown i Bourne (1996) karakterizira veliki početni entuzijazam u kojem pomagač ne koristi nikakvu „emocionalnu zaštitu“, postaje ranjiv, emocionalno se povlači, gubi interes, počinje okrivljavati druge, postaje ciničan i na kraju „kolabira“.

Istraživanja profesionalnog stresa i sagorjavanja započinju u ranim 1980-im godinama (Cherniss, 1980.; Freudemberger i Richelson, 1980.; Maslach i Jackson, 1981., 1986.) te profesionalci izloženi stresu u radnom okruženju mogu osjećati depresiju, tjeskobu, sagorijevanje i druge fizičke i mentalne poteškoće. Do sagorijevanja dolazi kada posao za osobu izgubi smisao, ljudi nisu motivirani za rad, gube zadovoljstvo u poslu, ne vide razlog za daljnji rad što dovodi do pada produktivnosti i u konačnosti mogućeg napuštanja posla. Farber (1983.:3) navodi kako „sagorjeli profesionalci češće izostaju s posla ili kasne na posao u odnosu na njihove nesagorjele kolege, oni postaju značajno manje idealistični i više rigidni, njihova učinkovitost na poslu se značajno smanjuje i razmišljaju ili čak planiraju napuštanje te profesije“ (Družić Ljubotina i Friščić 2014).

### 1.6.1.3. Protuprijenos

Protuprijenos (eng. *contratransfer*) je pojava javljanja vlastitih misli i osjećaja pomagača koje su potaknule pomažuće situacije u iskustvu s klijentom, a može se odrediti i kao prijenos pomagačevih osjećaja na osobu s kojom radi. Do ovakvih rezultata snažnih emocionalnih reakcija dolazi zbog interakcije između onoga što proživljava osoba u nevolji i nerazrješene poteškoće ili ranijeg životnog iskustva samog pomagača, primjerice dramatične priče koje pomagač saznaje mogu rezultirati javljanjem njegovih osobnih strahova kao strah od vlastite smrti, spoznaja osobne ranjivosti ili strah od sličnih događaja za svoje bližnje (Klain, 1995, prema Ajduković i Ajduković, 1996).

Do protuprijenosa dolazi uobičajeno u pomažućem radu, a po određenim mišljenjima daje živost pomažućem procesu, jača iskazivanje suosjećanja, olakšava razvijanje odnosa pomagača i klijenta. Osim nevedenoga, pojavom protuprijenosa može doći do aktiviranja niza obrambenih mehanizama pomagača kao što su potiskivanje, poricanje, projekcija ili nekontroliranog iskazivanja suosjećanja prema klijentu što može naštetiti proces psihosocijalnog rada i dovesti do disfunkcionalnog profesionalnog ponašanja.

U okviru supervizije može doći do prepoznavanja protuprijenosa i usmjeravanja pozornosti na unutarnji život pomagača i na potrebu da pomagač osvijesti emocionalne reakcije koje je u njemu pobudio određeni klijent (Ajduković i Ajduković, 1996).

### 1.6.1.4. Posredna traumatizacija

Posredna traumatizacija je psihička posljedica u radu pomagača sa traumatiziranim ljudima. Posredna trauma kod pomagača sastoji se od događaja što ih klijenti opisuju svojim pomagačima te takvi događaji na njih djeluju posredno traumatizirajuće (Arambašić, 1996). Često dolazi do toga da pomagači očituju iste znakove kao i traumatizirane osobe s kojima rade poput noćnih mora, prisilnih misli, depresivnosti, žalosti, razdražljivosti, bespomoćnosti, kroničnog umora, probavnih smetnji, veće podložnosti nezgodama, infekcijama, povećano konzumiranje alkohola, pušenje i dr. (Talbot i sur., 1992, prema Ajduković i Ajduković, 1996).

U pomagačkom poslu empatija je jedno od temeljnih načela te je nemoguće izbjeći posrednu traumu ako se klijentu želi zaista pomoći (Arambašić, 1996).

U literaturi se termin indirektna trauma objašnjava kao skup negativnih posljedica rada sa žrtvama raznih traumatskih događaja gdje dolazi do narušavanja emocionalne dobrobiti

stručnjaka, a dulja izloženost može dovesti do profesionalnog sagorijevanja i do odluke stručnjaka da napusti to područje djelovanja (Tharsis i Baird, 2019, prema Maroš, 2023).

### **1.7. Supervizija**

ANSE (Association of National organizations for supervision in Europe) određuje superviziju kao oblik specifičnog profesionalnog vođenja, učenja i razvoja čiji cilj je osiguranje i razvoj kvalitetne komunikacije i suradnje u profesionalnom kontekstu (ANSE, 2008).

Hrvatsko društvo za superviziju i razvoj navodi kako supervizija primarno služi razvoju pojedinaca i organizacija, unapređuje ponašanje ljudi u njihovim profesionalnim ulogama u određenom institucionalnom kontekstu uzimajući interaktivno u obzir osobni, organizacijski, društveni i politički aspekt (HDSOR).

Razvoj supervizije kao metode usvajanja profesionalnih znanja i profesionalnog razvoja započeo je u Sjedinjenim Američkim Državama u području socijalnog rada potkraj 19. stoljeća, a u Europi se pojavljuje 50-ih godina 20. stoljeća kao dio Marshallova plana pomoći nakon Drugog svjetskog rata (Van Kessel, 1997., prema Ajduković i Cajvert, 2004). Danas se supervizija smatra nužnom u profesionalnom radu i razvoju svih koji neposredno rade s ljudima.

U literaturi postoji nekoliko definicija supervizije:

Supervizija je suradnja među onima koji snose odgovornost za to da se u određenoj profesionalnoj situaciji postupa u skladu s postojećim znanjima, profesionalnim vještinama, društvenim normama, društveno ekonomskim mogućnostima, planovima, programima odgovarajućih organizacija i službi (Smolić-Krković, 1977., prema Ajduković i Cajvert, 2004).

Supervizija kao proces interpersonalne interakcije u kojoj jedna osoba, tj. supervizor susreće drugu, tj. superviziranog s ciljem povećanja njegove djelotvornosti u psihosocijalnom radu s ljudima (Hess, 1987., prema Ajduković i Cajvert, 2004).

Supervizija je proces u kojem jedan stručnjak ima odgovornost a radi s drugim stručnjakom kako bi se postigli određeni profesionalni, osobni i organizacijski ciljevi superviziranog. Ti ciljevi uključuju osiguravanje kompetentnog i odgovornoga neposrednog rada s korisnicima, kontinuirani profesionalni razvoj te osobnu podršku superviziranom (Harries, 1987., prema Ajduković i Cajvert, 2004).

Supervizija je suradna zajednica učenja. U procesu supervizije kroz dijaloški razgovor supervizor i supervizant su-otkrivaju postojeće znanje i su-razvijaju novo znanje. Filozofija i praksa supervizije kao zajednice učenja uključuje povezivanje, suradnju i stvaranje (Anderson, 2000., prema Ajduković i Cajvert, 2004).

Supervizija je kreativni prostor terapeuta, mjesto gdje supervizant dobiva prostor reflektirati o samom sebi i svome udjelu u procesima koji nastaju u interakciji s klijentom. Svrha supervizije je da terapeut u sebi nađe ono što je jedinstveno za njega, njegov vlastiti stil te da može birati način ponašanja u susretu s klijentom. U tom smislu supervizija je proces poticanja razmišljanja i razvijanja kompetencija (Cajvert, 2001., prema Ajduković i Cajvert, 2004).

U Republici Hrvatskoj supervizija u psihosocijalnom radu može se ostvarivati kao: **organizacijska supervizija** koja ima u fokusu sadržaj i organizaciju rada; **razvojno integrativna supervizija** čiji je cilj razvoj profesionalne kompetentnosti u podržavajućem okruženju koje omogućuje praktičarima da integriraju svoje profesionalno iskustvo s teorijama i zahtjevima profesionalne uloge te sa svojim osobinama, vrednotama, osjećajima, predispozicijama i kompetentnostima; temelji se na iskustvenom učenju, a primjenjuje se reflektiranje i dijaloška metoda; **timska supervizija** čiji cilj je razvoj timskih odnosa i djelotvorna timska suradnja radi bolje kvalitete usluga (Ajduković i Cajvert, 2004).

Organizacijska supervizija ima fokus na organizaciju i sadržaj rada, „tu je u ulozi supervizora pretpostavljeni, voditelj stručnog tima ili iskusni kolega odgovoran za neki projekt. Zbog toga ovaj oblik supervizije ima obilježja stručnog vođenja, tj. upućivanja kako obavljati određeni posao na tome radnom mjestu, koje su dužnosti i prava stručnjaka i korisnika, kakva je struktura rada, koji je proces odlučivanja, koje se metode istraživanja i rješavanja problema korisnika primjenjuju. Također, uključuje definiranje i pojašnjavanje radnih vrijednosti, etičkih normi, prioriteta, razvijanje i usuglašavanje radnih strategija odgovora na nove/promijenjene potrebe korisnika i sl.“ (Ajduković i Cajvert, 2004, prema Kusturin 2007).

Definicija razvojno-integrativne supervizije koja se promiče u Republici Hrvatskoj je „Supervizija je proces učenja stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara. To je kreativni prostor u kojem stručnjak u zajedništvu i suradnji sa supervizorom uči iz svojih iskustava, traži vlastita rješenja problema s kojima se susreće u radu, uključujući djelotvornije suočavanje sa stresom, sagledava situaciju klijenata i njegove resurse, svoje misli, osjećaje i



*resurse te odnos s klijentom iz različitih perspektiva. Integrirajući te različite aspekte profesionalne situacije supervizant stvara pretpostavke da djeluje kao profesionalno kompetentna osoba. Tako supervizija osigurava kvalitetan rad s korisnicima psihosocijalnog rada.*“ (Ajduković i Cajvert, 2004).

U superviziji razni problemi mogu biti u fokusu, vezani su uz obavljanje profesionalne uloge. Prema Kusturin (2007) područja rada koja mogu biti u fokusu su:

- područje rada s korisnicima poput poteškoća u komunikaciji – npr. kada korisnik povisi ton, zastupanje vlastitog mišljenja i sl.
- područje profesionalnih kompetencija kao ograničeni dijapazon metoda i tehnika u radu – npr. kako smiriti korisnika bez prijetnji i podizanja glasa
- područje vlastitih emocija, stavova, vrijednosti – npr. osjećaj bespomoćnosti; nema se smisla više truditi; profesionalni stres (glavobolje, povlačenje i sl.)
- područje radnih uvjeta i karakteristika radnog mjesta – npr. neadekvatni radni uvjeti; karakteristike radnih zadataka – nerealni rokovi, veliki broj korisnika i sl.
- područje međuljudskih odnosa – nezadovoljavajući odnosi sa kolegama; npr. optuživanja, svađe; nedostatak podrške – nedostatak razumijevanja, izostanak pohvale i sl.

Prema iznesenom, profesionalci mogu imati velike koristi od sudjelovanja u superviziji koja treba biti kontinuirana i redovno dostupna kako bi zadovoljila potrebe supervizanata koje se kroz vrijeme mijenjaju ovisno o njihovom profesionalnom rastu i razvoju te uvjetima rada.

#### 1.7.1. Spoznaje o dobrobiti supervizije za službenike Odjela za podršku kroz rezultate evaluacije projekta sudjelovanjem u superviziji

Kako je ranije navedeno, službenici su sudjelovali u superviziji kroz tri projekta. Jedan od njih iz 2012. godine, financiran je od strane Ministarstva unutarnjih poslova kojim je službenicima omogućeno sudjelovanje u superviziji na razdoblje od dvije godine kroz šest supervizijskih susreta, koji su trajali dva dana po šest sati. Kao model supervizije odabrana je razvojno-integrativna supervizija, a službenici su podijeljeni u grupe po razini radnih mjesta, odnosno voditelji u posebnoj grupi u odnosu na podređene kolege. U svrhu evaluacije supervizije, pored usmene evaluacije od strane supervizora na svakom susretu, provedena je i pisana anonimna evaluacija putem evaluacijskog upitnika nakon trećeg supervizijskog susreta. Provedena je kvalitativna analiza podataka na uzorku N=12, čije rezultate je obradila Nikica Hamer-Vidmar (Hamer-Vidmar, 2015). Svrha evaluacije je utvrđivanje koja su očekivanja supervizanata od supervizije, koja su se očekivanja ispunila, razina zadovoljstva i

čime su supervizanti zadovoljni, da li su stekli neka nova znanja i koja te koje koristi od supervizije vide u svom radu.

Vezano za očekivanja od supervizije supervizanti najviše ističu *razmjenu iskustava, osjećaj rasterećenja te novi uvid u pristupanju problemima na poslu, kao i unaprjeđenje komunikacije unutar tima, usmjeravanje prema rješavanju određenih konfliktnih/problematičnih situacija*. Kao očekivanja koja su se ispunila naveli su u najvećem dijelu razmjenu iskustava, pomoć pri rješavanju problema, gledanje problema iz „drugog kuta“ i osjećaj rasterećenja. Izrazili su i zadovoljstvo grupnom dinamikom i povjerenjem u grupi, suradnjom i radom u grupi, načinom rada supervizora te učincima supervizije navodeći kako nakon svakog susreta imaju osjećaj pomaka na bolje, osjećaju olakšanje te imaju mogućnost vlastite izgradnje i rada na sebi. Kroz pitanja vezana za stjecanje novih znanja i vještina naveli su kako su *naučili postaviti granice u odnosu na druge osobe, vještine rješavanja konfliktnih situacija, vještine komunikacije, nova znanja iz područja ljudskog ponašanja* itd. Prema nalazima evaluacije korist supervizije došla je do izražaja u odnosu na podršku supervizantima u nošenju sa stresom proizašlim iz situacija na poslu, međuljudskih odnosa, opterećenosti težinom tema korisnika. Supervizanti su izrazili opće zadovoljstvo sudjelovanjem u superviziji i načinom rada supervizije, korisnost supervizije je visoko ocijenjena uz iznošenje jasnih argumenata korisnosti. Očekivanja supervizantata vezana uz pomoć pri rješavanju problema , zajedničko rješavanje problema te pogled iz „drugog“ kuta su značajno nadamašena.

Evaluacija supervizorice pokazala je kako su supervizanti dobili novi pogled na radne zadatke, otkrivene su nove teme i načini rada, imali su korist od međusobnog susreta sa kolegama i razmjenu iskustava, kao i biti u fokusu prilikom iznošenja individualnih potreba. Supervizija im je omogućila novo iskustvo učenja i međusobnog upoznavanja, dobivanja informacija kako svaki sudionik radi i razmišlja o svom radu. Supervizanti su stekli nove spoznaje o faktorima koji bi mogli remetiti njihov rad, te su mogli sagledati vlastite probleme i probleme drugih članova grupe iz drugačije perspektive, pronalaženjem drugačijih pristupa rješavanju problema. Uočena je potreba za daljnjom podrškom supervizantima i edukacijama na određene teme kako bi se izbjeglo razvijanje sekundarne traumatizacije, iako su supervizanti već i sami pronašli odgovarajuće konstruktivne strategije nošenja sa stresom prilikom rada sa teškim slučajevima. Iako je rad službenika za podršku zahtjevan i dosta individualiziran pokazali su da su kompetentni, posvećeni poslu i savjesni. Treba im osigurati kontinuiranu superviziju koja će im omogućiti iznošenje osjećaja, razmišljanja/misli i problema

koji se javljaju u poslu tijekom rada sa žrtvama i svjedocima ali i u odnosu jednih s drugima i njihovim nadređenima (Hamer-Vidmar, 2015).

Temeljem ove evaluacije zaključeno je kako je provođenje supervizije za službenike za podršku žrtvama i svjedocima opravdalo očekivanja uz izražavanje potrebe za njenim nastavkom, prije svega radi izbjegavanja rizika sekundarne traume.

## 2. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

Cilj rada je utvrditi potrebe i iskustva službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima za supervizijom.

### 2.1. *Istraživačka pitanja*

Sukladno navedenom cilju istraživanja, postavljena su slijedeća istraživačka pitanja:

1. Koje su specifičnosti stručnog rada u Odjelima za podršku žrtvama i svjedocima?
2. Koja emocionalna opterećenja imaju službenici za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje?
3. Kakva su dosadašnja iskustva sa supervizijom službenika za podršku žrtvama i svjedocima?
4. Koje su potrebe i način organizacije supervizije za službenike za podršku žrtvama i svjedocima?
5. Koje su očekivane kompetencije od supervizora službenika za podršku žrtvama i svjedocima?

## 3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

### 3.1. *Tip nacрта istraživanja*

Polazeći od svrhe istraživanja odabran je kvalitativni pristup prikupljanja i obrade podataka s obzirom na ograničenu veličinu uzorka. Podaci su prikupljeni putem intervjua službenika za podršku žrtvama i svjedocima na Županijskim sudovima.

### 3.2. *Sudionici*

U istraživanje je uključeno deset službenika koji su u vrijeme istraživanja bili zaposleni u Odjelima za podršku žrtvama i svjedocima. Od svih zaposlenih službenika, dvije službenice nisu sudjelovale u istraživanju zbog kraćeg radnog iskustva u Odjelu te manjim iskustvom sudjelovanja u superviziji u odnosu na ostale službenice. Od navedenih sudionica, njih pet su i voditeljice Odjela te su sve sudjelovale u superviziji od samih početaka provođenja projekata sudjelovanja službenika za podršku u supervizijama.

Uzorak voditeljica je homogen po tome što su sve službenice ženskog spola, sve imaju iskustvo sudjelovanja u superviziji. Heterogen je prema dobi, radnom stažu i profesiji.

Uzorak službenica koje nisu voditeljice (dvije sa srednjom stručnom spremom i tri sa visokom stručnom spremom) je homogen po tome što su sve ispitanice ženskog spola, sve

imaju iskustvo sudjelovanja u superviziji. Heterogen je prema dobi, stupnju stručne spreme, duljini radnog staža i profesiji.

### **3.3. Postupak istraživanja**

Prije početka istraživanja zatraženo je odobrenje za provođenjem istraživanja od strane predsjednika Županijskog suda u Vukovaru, Zagrebu, Zadru, Splitu, Osijeku, Rijeci i Sisku. Nakon dobivene suglasnosti predsjednika sudova, službenice Odjela za podršku žrtvama i svjedocima informirane su o svrsi i cilju istraživanja te je dobivena suglasnost službenica za sudjelovanje u istraživanju.

Nakon informiranja o cilju i svrsi istraživanja i dobivene suglasnosti dogovoren je konkretan dan i mjesto razgovora. Obzirom na epidemiološke uvjete u vrijeme provođenja istraživanja i prostornu udaljenost, dva razgovora provedena su na Županijskom sudu u Vukovaru, jedan na Županijskom sudu u Osijeku a s preostalih sedam sudionica obavljen je razgovor online. Uz suglasnost sudionica i zagantiranu povjerljivost razgovori su snimljeni.

Prikupljanje podataka provodilo se tijekom 2021. do 2023. godine.

### **3.4. Metoda prikupljanja podataka**

U ovom istraživanju kao metoda prikupljanja podataka korišten je polustrukturirani intervju radi dobivanja uvida sudionica u njihova iskustva sa supervizijom, specifičnostima rada te emocionalnim opterećenjima u radu. Kroz intervju sudionice su mogle slobodnije iznositi svoje uvide u povjerljivoj atmosferi, primjere koje smatraju važnima za navedena iskustva, potrebe i opterećenja.

U uvodnom dijelu sudionicama su postavljena sociodemografska pitanja vezana za spol, dob, radno mjesto, zvanje, godine radnog iskustva u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima.

Upitnik se sastojao od 10 pitanja otvorenog tipa uz mogućnost proširivanja teme i nadopune slijedećeg pitanja ako bi se prethodno započeo odgovor na to pitanje. Prema potrebi pitanja su se pojašnjavala i postavljala su se potpitanja radi boljeg razumijevanja. Prosječno vrijeme trajanja intervjuja bilo je 30 minuta.

Pitanja polustrukturiranog intervjuja

1. Opišite Vaš posao i korisnike s kojima radite
2. Što Vam je izvor zadovoljstva u poslu?
3. Što Vam je najteže u Vašem poslu?

4. Koliko ste bili spremni o tome što Vam je najteže razgovarati na superviziji?
5. Koja emocionalna opterećenja imate u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje?
6. Kako se to odražava na Vaš život? Imate li primjere što Vas muči?
7. Kakva su dosadašnja iskustva sa supervizijom?
8. Što ste kao profesionalac dobili od supervizije? U kojim područjima Vam je supervizija najviše pomogla?
9. Kakve su Vaše potrebe i preferirani način organizacije supervizije?
10. Koje su očekivane kompetencije od supervizora službenika za podršku?

### **3.5. Analiza podataka**

U istraživanju je korišten kvalitativni pristup prikupljanja i analiza podataka obzirom na temu koja je unaprijed određena (neposredna iskustva sa supervizijom, specifičnosti u radu, emocionalna opterećenja i očekivane kompetencije supervizora) i uzorak od deset sudionica. Za obradu podataka korištena je tematska analiza. Delahunt (2017) ističe kako je cilj tematske analize identificirati teme, odnosno obrasce u istraživačkim podacima koji su važni ili zanimljivi, a koji će biti korišteni za odgovaranje na postavljena pitanja. Postupak kodiranja je početak procesa organiziranja podataka na smislen i sustavan način (Maguire i Delahunt, 2017). Postupak tematske analize obuhvaća pet faza: proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija.

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

Prije početka istraživanja zatražene su suglasnosti predsjednika Županijskih sudova u Osijeku, Zagrebu, Zadru, Splitu, Sisku, Rijeci i Vukovaru uz pojašnjenje svrhe istraživanja i teme. Nakon dobivene suglasnosti predsjednika sudova, zatražena je suglasnost sudionica istraživanja koje su također upoznate s temom i svrhom istraživanja. Sudionice su upoznati kako će se istraživanje provesti putem intervjua koji će biti sniman, a podaci će se koristiti samo u svrhu izrade završnog specijalističkog rada. Istaknuto je kako se pojedinačni transkripti neće davati nikome na uvid, podaci će biti iskazani grupno, zajamčena je anonimizacija i povjerljivost dobivenih podataka tijekom istraživanja.

Pribavljena je pisana suglasnost sudionica za sudjelovanje u istraživanju i za audio-snimanje, uz obrazloženje zaštite podataka vodeći računa o autonomiji sudionika istraživanja.

Podaci su pohranjeni putem audio zapisa na diktafonu i transkribirani. Originalni zapis dostupan je samo istraživaču i čuvan je u skladu sa metodološkim standardima istraživanja u

društvenim znanostima. Sudionice su dobile informaciju o mogućnosti uvida u rezultate nakon grupne obrade.

## 4. REZULTATI I RASPRAVA

Temeljem tematske analize, rezultati su prikazani u četiri tematska područja: specifičnosti rada u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima, emocionalno opterećenje službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje, dosadašnja iskustva sa supervizijom službenika za podršku žrtvama i svjedocima, potrebe i način organizacije supervizije za službenike za podršku i očekivane kompetencije supervizora službenika za podršku.

### *4.1. Specifičnosti rada u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima*

Unutar tematskog područja specifičnosti rada u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima izdvajaju se tri teme: opis posla, izvor zadovoljstva u radu, teškoće u radu.

Kao što su opisale sudionice istraživanja korisnici u radu Odjela za podršku žrtvama i svjedocima su žrtve, oštećenici, svjedoci i članovi njihovih obitelji. Radi se o punoljetnim žrtvama, oštećenicima i svjedocima koji u kontakt sa službenicima mogu stupiti od samog podnošenja kaznene prijave u policiji kojom prilikom im se uručuje „Obavijest žrtvi kaznenog djela“ / „Obavijest oštećeniku kaznenog djela“ koje sadrže sva prava žrtava i oštećenika prema Zakonu o kaznenom postupku te popis državnih institucija i nevladinih organizacija kojima se žrtve mogu javiti radi daljnje podrške i informacija, a Odjel je jedna od primarno najvažnijih zbog uske specijalizacije rada sa fokusom na sam kazneni postupak i rad sa žrtvama, svjedocima i oštećenicima. Osim obavijesti koja se uručuje žrtvama i oštećenicima kod prijave kaznenog djela, informacije o telefonskom i e-mail kontaktu Odjela nalaze se na pozivima žrtvama, oštećenicima i svjedocima radi dolaska na sud ili u nadležno državno odvjetništvo. Ukoliko ne dođe do ranijeg kontakta službenika sa korisnicima, krajnji kontakt je na sam dan održavanja dokaznog ročišta ili rasprave putem zaprimljenih naloga o pozvanim žrtvama, oštećenicima i svjedocima od strane sudaca.

Vežano za korisnike u odnosu na vrstu kaznenog djela sudionice navode: „...ne mogu reći da postoji neka dob..postoji...više korisnika u odnosu na kaznena djela koja se tiču prijatni i nasilja u obitelji,...i svih ostalih kaznenih djela..više obraćaju korisnici stariji, žrtve i svjedoci sa županijskog suda“ (1); „...prvi neki kontakt mi je bio sa žrtvom silovanja...“ (3), „...žrtve nasilja u obitelji ili kroz prijatnje...“ (3), „...za ratne zločine..tu ima.. jako puno

žrtava“(3); „ljudi ...koji se zadese u nekakvoj nevolji nažalost...“ (5), „...žrtve obiteljskog nasilja..teških kaznenih djela..silovanja..ubojstvo ili ubojstvo u pokušaju...“(5); njihove reakcije opisuju: „...netko reagira da se smije non-stop, netko brblja non-stop, neki ne žele podršku...“(5), „...osobe pod velikim stupnjem stresa kada dolaze iskazivati na sud...“(5), „...za ratni zločin nakon 30 godina većina bude pod stresom pa kad mi dođu, prvo što mi kažu nisu mogli spavati tu noć jer ih je to jako uznemirilo...vraćaju u vrijeme kada su nešto proživjeli...“ (3); naglašava se razlika u radu sa žrtvama u odnosu na svjedoke: „...teško je svjedocima, nelagodno im je dolaziti i to sve ali opet ne toliko doze stresa koliko žrtve i oštećenici koji su nešto doživjeli..pretrpjeli pa nema toliko kontinuiranog rada sa svjedocima koliko ima sa žrtvama...“ (3).

#### 4.1.1. Opis posla

Tablica 1. Opis posla		
Kategorija	Pojam	Kodovi
emocionalna podrška	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aktivno slušanje</li> <li>- usmjerenost na potrebe žrtve</li> <li>- smanjivanje osamljenosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- slušamo žrtvu</li> <li>- prvo vidim od osobe što želi</li> <li>- stanje u kojem se mogu pružiti druge vrste pomoći</li> <li>- opustimo žrtvu</li> <li>- ljudski način</li> <li>- izgubljene žrtve</li> <li>- kontakt točka</li> </ul>
informiranje o tijeku postupka i pravima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jasno navođenje ograničenja svoje uloge</li> <li>- upućivanje u kazneni postupak i prava</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zabranjeno je davati pravne savjete i provoditi psihoterapiju</li> <li>- značenje kaznenog postupka</li> <li>- pojašnjenje prava žrtava</li> <li>- vrsta korisnika</li> <li>- praktična podrška</li> <li>- informacije o konkretnom postupku</li> <li>- način ostvarenja prava</li> <li>- kako izgleda proces svjedočenja</li> </ul>
suradnja sa sucima, drugim tijelima i međuresorna suradnja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacija sa sucima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- način ispitivanja žrtve</li> <li>- pravomoćnost presude</li> <li>- ostvarivanje prava</li> <li>- strah od dolaska na sud</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacija s drugim tijelima u konkretnim slučajevima</li> <li>- međuresorna koordinacija u prevenciji nasilja</li> <li>- sudjelovanje u provođenju razgovora pojedinačne procjene žrtve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- udruge civilnog društva</li> <li>- psihološka pomoć</li> <li>- Državno odvjetništvo</li> <li>- Javna pravna tijela</li> <li>- Ured županije za besplatnu pravnu pomoć</li> <li>- Hrvatski zavod za socijalni rad</li> <li>- policija</li> <li>- probacija</li> <li>- škole</li> <li>- posebne mjere zaštite</li> <li>- neformalan razgovor sa žrtvom kako se osjeća, ima li strahove</li> <li>- procjena daje širinu</li> <li>- jasnoća u pravima</li> </ul>
komunikacija s korisnicima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kontaktiranje žrtava telefonski i e-mailom</li> <li>- kontaktiranje žrtava i svjedoka ratnih zločina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- što je dalje s postupkom</li> <li>- istražni zatvor ili naknada štete</li> <li>- svi drugi upiti</li> <li>- zdravstveni problemi</li> <li>- organizacija prijevoza</li> <li>- medicinska dokumentacija</li> </ul>
priprema volontera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- edukacija</li> <li>- praćenje probnog rada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pravno i psihološko educiranje volontera</li> <li>- praktični i probni rad pod nadzorom službenika</li> <li>- studenti pravnog fakulteta i socijalnog rada</li> </ul>

Unutar teme opis posla izdvajaju se kategorije emocionalne podrške, gdje sudionice opisuju kako **aktivno slušaju** „...aktivno slušanje gdje mi slušamo žrtvu...“ (6) i **kako su usmjerene na potrebe žrtve** „...;... prvo vidim od osobe što želi, kakav je njen problem.. i smjer u kojem ćemo ići...“ (3); „...pružamo im emocionalnu podršku..kako bi zapravo doveo žrtvu u ono stanje da joj možeš pružiti i sve ostale vrste pomoći koje možeš joj pružiti“ (4), „... mi malo opustimo žrtvu i damo njoj priliku...“ (6), „...uspostavljamo taj prvi kontakt...ljudski

*način...da vidimo uopće što oni žele... “(3), kao i na smanjivanje osamljenosti žrtve „...nekim žrtvama baš treba emocionalna podrška“ (7), „...najčešće su žrtve izgubljene, ne znaju gdje se nalaze, misle da su same na svijetu, nemaju podršku... “(6),, ...budemo im nekakva kontakt točka da nemaju osjećaj da su sami na sudu, da imaju ipak nekoga tko je tu za njih...“ (5).*

Sudionice naglašavaju prvenstveno važnost emocionalne podrške prilikom uspostave kontakta sa korisnicima kako bi daljnja podrška i same informacije o pravima i postupku bile uspješne. Ljudski kontakt, osjećaj prihvaćanja, sloboda u izražavanju strahova i osjećaja vezanih za kazneni postupak preduvjet su u prepoznavanju potreba korisnika i zadovoljenju istih.

Prema Ajduković (1996) upravo je zbog neposredne komunikacije i uživanja u emocionalna stanja osobama koje trebaju tuđu pomoć pomažuće zanimanje stresogeno. U takvim situacijama često dolazi do raskoraka između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomaganja. Slušanje tragičnih i tužnih priča tijekom rada, opisa traumatskih događaja i životnih gubitaka često ih emocionalno „preplavi“, a istodobno su suočeni s vrlo ograničenim izvorima i mogućnostima da pomognu osobama koje su doživjele traumu.

U opisu svoga posla sudionice navode **informiranje o tijeku postupka i pravima**, opisuju **jasno navođenje ograničenja svoje uloge** npr. „...zabranjeno nam je davati pravne savjete i provoditi psihoterapiju za što mi nismo ni ovlaštene ni obučene...“ (1) i kako izgleda proces **upućivanja u kazneni postupak i prava žrtve** „...objašnjavamo žrtvama što znači kazneni postupak, da li je to dokazno ročište pa onda pričamo o prethodnom postupku...“ (3), „...koja prava žrtva ima po zakonu..vidimo da li neko od tih prava žrtva želi ostvariti...“ (3); „...zavisu način procedure rada kakva mi je vrsta korisnika...“ (3), „...praktična podrška, informacije o pravima, procesne informacije...“ (1), „...prvenstveno pružamo informacije o sudskom postupku, o kaznenom postupku...o konkretno njihovom postupku...“ (4), „...upućujemo ih u neka njihova osnovna prava i procedure kako izgleda sam proces svjedočenja na sudu i pri državnom odvjetništvu...“ (8).

Zakon o kaznenom postupku propisuje u članku 43. prava svih žrtava, u članku 44. navedena su prava koje ima dijete žrtva, a u članku 44. stavku 4. propisuje se dodatna prava za žrtve kaznenih djela protiv spolne slobode i trgovine ljudima, osim onih koje imaju kao i sve žrtve općenito. Članak 44. stavak 5. navodi koja prava ima žrtva za koju su utvrđene posebne potrebe zaštite prema članku 43.a kojim se tijela kaznenog postupka obvezuju provesti pojedinačnu procjenu žrtve. Dakle, nakon utvrđivanja činjenice o kojoj se žrtvi radi,

prema tome se utvrđuju i pojašnjavaju njezina prava. Samo pružanje informacija o pravima ne znači puko čitanje zakonskih odredbi već prilagođavanje „formalnog govora“ korisniku kako bi zaista došlo do razumijevanja navedenih prava. Upravo su službenici Odjela često osobe koje će žrtva lakše razumjeti prilikom razgovora o pravima zbog drugačijeg pristupa i emocionalne podrške, iako su već ranije primale obavijesti o njihovim pravima, no često toga nisu bile svjesne ili ih nisu pročitale.

Dio opisa posla, sudionici vide u **suradnji sa sucima, drugim tijelima i međuresornoj suradnji** na način da **komuniciraju sa sucima** „...nekad ne žele svjedočiti pred okrivljenim pa onda pokušavamo vidjeti sa sucem način ispitivanja žrtve...“(3), „...u suradnji sa..sucima vidimo da li je presuda pravomoćna ili nije...“(3); „...u suradnji sa sucem ostvarujemo ta prava u tom trenutku kad ih žrtva traži...“(3); „...iskomuniciramo njihove probleme koje imaju eventualno sa sucima u pogledu od njihovih strahova dolazaka na sud i tako dalje...“(9); **komuniciraju s drugim tijelima u konkretnim slučajevima** „...suradnja sa sucima, državnim institucijama, nevladinim udrugama...“(3), „...ukoliko žrtva treba pravnu pomoć, upućujemo ju na institucije gdje ona može to ostvariti...“(4); „...oni se mogu obratiti u smislu ako imaju neku žrtvu za koju smatraju da bi trebala dodatnu pomoć..ili je dobila poziv za sud..onda ju zaprimamo..radimo kao i sa svim žrtvama po nalogu suca, državnog odvjetnika...“(3), „...uspostavljamo i komunikaciju sa državnim odvjetništvima , sa javnopravnim tijelima kada ustanovimo da postoji potreba žrtve...gdje ona nije uspjela uspostaviti neki kontakt..pripomažemo..da ostvare svoja prava...“(3), „...upućujemo ih na relevantne institucije gdje mogu ostvariti neke druge vrste pomoći...“(4), „...prema uredu županije za besplatnu pravnu pomoć gdje su osobe najčešće nezaposlene pa nemaju mogućnosti ostvarivanja svojih prava...najčešće žene i od populacije koja zahtjeva tu vrstu pomoći zbog kaznenih djela nasilja u obitelji...“(3), „...traže uzdržavanje sebe ili uzdržavanje za alimentaciju djece, neki oblik doplatka ili prema Centru da dobiju neke jednokratne vrste pomoći ili traže smještaj, neki oblik zbrinjavanja...“(3), „...traži se i psihološko savjetovanje uz najčešće pružanje besplatne pravne pomoći...“(3); „...upućujemo na udruge civilnog društva koje to mogu odraditi, za koje mi znamo točno što mogu napraviti..žrtve se uglavnom vraćaju sa dobrim povratnim informacijama vezano za to..udruge mogu davati psihološku pomoć.. besplatnu pravnu pomoć..prije, u tijeku a i nakon postupka...“(7); **...sudjeluju u međuresornoj koordinaciji u prevenciji nasilja** koja se realizira sudjelovanjem službenika kao članova u timovima međuresorne suradnje prema sklopljenom „Sporazumu o međuresornoj suradnji i koordinaciji u području sprječavanja nasilja i drugih ugrožavajućih

ponašanja na lokalnoj razini“ iz 2020. godine kojeg su potpisnici Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo znanosti i obrazovanja i Ministarstvo hrvatskih branitelja. Sudionice opisuju suradnju: „...*timovi koji se ne sastoje samo od policije, sastoje se od odjela...probacije, odnosno članova probacijskog ureda...bolnica...škole...vrtića dječjih , prosvjetnih radnika i slično...*“ (7) . „...*tu bi se po pravilu trebalo raspravljati o individualnim slučajevima..o nekim ugrožavajućim ponašanjima koje utječu...na sigurnost, općenito društva ili sigurnost pojedinca...*“ (7).

Važan oblik suradnje je i kroz **sudjelovanje u provođenju razgovora pojedinačne procjene žrtve** „...*svako tijelo koje provodi postupak..dužno prije prvog ispitivanja provesti pojedinačnu procjenu potreba žrtve kako bi utvrdilo koje su posebne mjere zaštite potrebne poduzeti prema žrtvi., npr...tajnost osobnih podataka žrtve, ispitivanje putem audio vizualnog sustava...smještaj u sigurnu kuću i neke druge stvari...dobiti informaciju..ostvariti određena prava tijekom postupka.*“ (4), „...*procjena počinje tog trenutka kada mi dobijemo spis...gdje se nalaze svi detalji...same prijave...pogledam naravno procjenu koja je prethodno napravljena u policiji...kontaktiramo žrtvu...to je jedan neformalan razgovor...kako se ona osjeća, postoje li koji strahovi, nedoumice, nekakva bojazan, informacije o tome što slijedi, to žrtvama puno znači...*“ (6); „...*kroz taj razgovor mi dođemo do toga.. jesu li potrebne neke dodatne mjere zaštite...*“ (5); „...*pojedinačna procjena nama daje jednu širinu....*“ (6); „...*iskomuniciramo sa žrtvom da je njoj to jasno... kroz tu procjenu ćemo žrtvu informirati o njezinim pravima, ne na način da ću ja uzeti zakon o kaznenom postupku i čitati...*“ (6).

Pojedinačna procjena žrtve uvedena je Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku iz 2017. godine (NN 70/2017), u svrhu jačanja položaja žrtve i njezinih prava inkorporiranjem odredaba Direktive o žrtvama kaznenih djela (Direktiva 2012/29/EU) u hrvatski pravni poredak. Iste godine donesen je i Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve (NN 106/2017) koji propisuje kako je svako tijelo kaznenog postupka dužno prije prvog ispitivanja žrtve provesti pojedinačnu procjenu potreba žrtve, sačiniti zaključak o procjeni i utvrđenim mjerama zaštite. Svrha procjene je dodatna zaštita žrtve i smanjenje njezine daljnje traumatizacije ili ponovne viktimizacije. Tijela kaznenog postupka mogu u svrhu provedbe pojedinačne procjene pribaviti potrebne podatke za procjenu posebno od Odjela za podršku žrtvama i svjedocima u županijskim sudovima u kojima su ustrojeni. U tom slučaju Odjel će obaviti razgovor sa žrtvom u skladu sa posebnim odredbama Pravilnika o

provedbi pojedinačne procjene (značajke ranjivosti žrtve, ekonomska ovisnost, da li se radi o osobi koja je prethodno bila žrtva, strah žrtve od počinitelja itd.) i dostaviti podatke o razgovoru tijelu koje je zatražilo takvu radnju kako bi se sačinio zaključak i odredile posebne mjere zaštite žrtve.

Suradnja službenika Odjela sa sucima, državnim odvjetnicima i stručnjacima iz drugih državnih tijela i nevladinih organizacija uključuje aktivnu komunikaciju radi zadovoljenja raznih potreba korisnika te dobro poznavanje usluga koje se pružaju u određenoj instituciji i organizaciji na području županije u kojoj Odjel djeluje. Zbog specifičnosti same podrške, komunikacija se ne može ograničiti na samo pismeno obavještanje i upućivanje korisnika na specijalizirana tijela i organizacije, ona traži predano vrijeme službenika i neposredan razgovor sa stručnjakom kako bi korisnici koji se upućuju na daljnje usluge takve usluge zaista i ostvarili, a sve u svrhu sprječavanja sekundarne viktimizacije žrtve. Vidljivo je da podrška žrtvi nije ograničena samo na položaj žrtve u kaznenom postupku nego i na njezin položaj izvan tog sustava.

Važan dio opisa posla za sudionice istraživanja događa se kroz **komunikaciju s korisnicima**, koja se opisuje kroz **kontaktiranje žrtava telefonski i e-mailom** („... žrtva već razvije veliku dozu povjerenja pa..se vrlo često javlja telefonom..pita što je dalje s postupkom...“(4),„...često pitaju za istražni zatvor ili naknadu štete..., sve do pravomoćnosti presude su u kontaktu žrtve s nama....“ (3), „...odgovaramo na sve njihove druge upite koje imaju..“(9)) te **kontaktiranje žrtava i svjedoka ratnih zločina** („...za ratni zločin kad nazovem pitam da li imaju kakvih zdravstvenih problema, da li mogu doći na sud...način kako da dođu na sud“ (3), „...organiziramo prijevoz ukoliko je moguće...“(3), „...ako postoji neki zdravstveni problem.. medicinsku dokumentaciju.. nam pošalju...da sucu to dostave na vrijeme...“(3)).

Komunikacija sa korisnicima odvija se prije, tijekom i nakon kaznenog postupka. Specifičnost komunikacije sa žrtvama i svjedocima ratnih zločina sastoji se u utvrđivanju njihove zdravstvene sposobnosti, mogućnosti dolaska i drugih potreba. U određenim situacijama moguće je organizirati prijevoz za žrtve i svjedoke ratnih zločina ako je to nužno za potrebe postupka. Službenici Odjela dužni su kontaktirati telefonskim putem sve svjedoke i žrtve ratnih zločina prije dolaska na raspravu i ročišta, a sve ostale žrtve i svjedoke samo po nalogu suca.

U opisu posla sudionica ubraja se i **priprema volontera na način da se provodi edukacija i prati probni rad volontera** :„... prolazimo sve te zakonske okvire koji su bitni za

*naš rad...“ (3), „...psihološki aspekt provodi psiholog ministarstva pravosuđa...“ (3), „...praktični dio provode službenici odjela gdje kroz praktičan rad pokušavamo dočarati volonterima koju vrstu usluge pružamo, na koji način...koristimo raznorazne vježbe i igranje uloga...“ (3), „...pod nadzorom službenika odjela gdje volonteri kao i službenici zaprimaju stranke...pričaju što mogu očekivati, na koji način će se odvijati rasprava..“(3); „...oni su ispomoć službenika..“(3), „...najčešće studenti pravnog fakulteta, fakulteta socijalnog rada ..njima treba uz teoriju naravno i malo prakse..kroz rad sa službenicima dobivaju i taj dio...“ (3).*

Rad sa volonterima uključuje selekciju zaprimljenih prijava, a samo motiviranje volontera najčešće se provodi kroz suradnju sa fakultetima društvenih usmjerenja gdje se Odjel prezentira studentima uz pojašnjenja volonterske pozicije i osnovnih poslova Odjela. Proces pripreme volontera zahtjeva predanost službenika od same regrutacije, selekcije, edukacije i u konačnici evaluacije probnog rada. Zahtjevnost procesa i ozbiljan pristup u uključivanju volontera nužan je zbog osjetljive prirode posla Odjela i specifičnih korisnika kojima se mora pružiti stručna i profesionalna podrška. Volonteri osim sudjelovanja u osnovnoj trodijelnoj edukaciji, imaju mogućnost sudjelovati u specijaliziranim edukacijama za rad sa žrtvama organiziranim uz pomoć Ministarstva pravosuđa i uprave te supervizijama. Kao nagradu za doprinos u volontiranju postoji mogućnost dodjele priznanja Ministarstva pravosuđa i uprave na prijedlog službenika Odjela, a osim toga i mogućnost izdavanja potvrda o kompetencijama i volontiranju od strane suda te preporuci prema posebnim zaslugama.

Unutar teme opis posla sve sudionice istraživanja izostavile su napomenuti svoju ulogu boravka u sudnici sa korisnicima prilikom davanja iskaza koja predstavlja važan dio emocionalne podrške za žrtve i svjedoke. Službenice prilikom boravka u sudnici nemaju aktivnu ulogu u kaznenom postupku, u smislu bilo kakve intervencije i pomoći žrtvi ili svjedoku kod davanja iskaza već su tu isključivo prisutni kako bi se žrtva osjećala ugodnije i manje osamljeno nakon ostvarivanja prvog kontakta i povjerenja u službenika. Žrtve imaju mogućnost boraviti same u sudnici prilikom davanja iskaza ako tako žele, no većina izražava želju pratnje službenika.

#### 4.1.2. Izvori zadovoljstva u poslu

Tablica 2. Izvori zadovoljstva u poslu		
Kategorija	Pojam	Kodovi
pozitivne povratne informacije korisnika	- pozitivne reakcije korisnika	- ne znam kako bih preživjela ovo bez vas - stvarno ste mi pomogli - volim raditi s ljudima - zahvalnost - sigurno sidro u toj zgradi suda - mala uloga od velikog značaja za žrtvu
doživljaj pomaganja	- djelotvorna pomoć  - pomoć u teškom trenutku	- žrtve su uspjele popraviti nešto što ih je opterećivalo - trud je bio uspješan  - vidiš da si stvarno pomogao u nekom teškom trenutku
dobro radno okruženje	-iskusni kolege  - rad s volonterima	- okružena s dragim osobama - rad sa službenicima, djelatnicima suda  - mladi žele volontirati - iskustvo volontiranja je puno pomoglo
profesionalni rast	- zadovoljstvo profesionalnom ulogom  - edukacije	- dala sam sve od sebe - osjećaj da dugoročno radiš pomake u sustavu  - edukacije o radu sa žrtvama - vesele me edukacije

Unutar teme izvori zadovoljstva u poslu izdvaja se kategorija **pozitivnih povratnih informacija korisnika** koju sudionice opisuju kroz **pozitivne reakcije korisnika**: „...ne znam kako bih ovo preživjela bez vas, puno ste mi pomogli..“ (8), „...kad ti osoba kaže stvarno ste mi pomogli i hvala...“(2), „...kad vidite da ste stvarno nekom olakšali tu cijelu situaciju dolaska na sud, da su oni razumijeli ono što im govorite i da imaju.. sigurno sidro u toj zgradi suda...“(9); „...kad vidite to zadovoljstvo zapravo koliko ta moja mala uloga je od velikog

značaja za tu žrtvu, svjedoka...prvenstveno žrtvu, to je ono što je poseban izvor motivacije i zadovoljstva za mene u ovom poslu.“ (10); „...kad znam da se netko zbog mog posla osjeća bolje.. da sam nekome pomogla da lakše prođe kroz tu priču...svoju traumu koju ima...“(1);

Doživljaj pomaganja sudionice izražavaju kao izvor zadovoljstva u kontekstu **djelotvorne pomoći**: „...veliko zadovoljstvo mi pruža..kad čujem povratnu informaciju da su osobe..uspjele popraviti si to nešto što ih je opterećivalo u životu ili zbog čega su došle na sud...“ (3);...zahvalnost stranaka, to je ono nešto što ti potvrdi da trud koji si uložio je na neki način bio uspješan...“(7) i **pomoći u teškom trenutku**; „...kada se ljudi rasterete...zahvale što si im pomogao...vidiš da si stvarno pomogao u nekom stvarno teškom trenutku..to mi je...satisfakcija najveća...“(5).

Izvore zadovoljstva sudionice pronalaze u **dobrom radnom okruženju sa iskusnim kolegama**,...izvor mi je i to što sam ovdje okružena sa dragim osobama...“(2), „...veseli me rad s ljudima općenito...sa službenicima i sa ostalima, djelatnicima suda...“(3); kao i kroz rad **savolonterima**: „...stvara mi..zadovoljstvo..to što ta mlada djeca, volonteri kad dolaze... vidi da to žele, da žele volontirati...“(3), „...velik izvor zadovoljstva mi čini i ovaj dio rada s volonterima koji..po završetku volontiranja kad odu od nas, postanu ljudi odrasli, zaposle se i kažu da im je zapravo iskustvo volontiranja puno pomoglo..da oni osnaže svoj karakter kao danas, sutra odvjetnici, psiholozi i da im je zapravo.. pomogao, taj dio volontiranja na sudu....“(8).

Kategoriju **profesionalnog rasta** sudionice ostvaruju kroz **zadovoljstvo profesionalnom ulogom**: „...zadovoljstvo je to da sam dala sve od sebe, a svatko će za sebe uzeti što hoće...“(6); „...onaj osjećaj da dugoročno radiš neke pomake u sustavu koji je trom i krut, a ti si dio tog sustava i vidiš da se stvari pomiču...“(4); i kroz **edukacije**: „...imamo mogućnosti educiranja, usavršavanja... gdje smo poslani od strane našeg poslodavca ili od strane ministarstva pravosuđa gdje nas još dodatno educiraju i daju nam pomoćne alate....“(3), „edukacije i seminari se odnose na apsolutno sve..manje-više sve u vezi sa radom sa žrtvama, o sustavu podrške...postupanja prema korisnicima ili korisnicima sa djecom...“(3); „...vesele me i edukacije..nešto novo kad čujem..novo kad naučim...“(3).

Sve sudionice navode kako najveće zadovoljstvo u radu ostvaruju kroz pozitivne reakcija žrtava u smislu izražavanja zahvalnosti na različite načine te kroz doživljaj pomaganja u kontekstu djelotvorne pomoći i pomoći u teškom trenutku koju jedna od sudionica izražava kao „...satisfakciju najveća...“. Stamm (2002) naziva takve pozitivne



posljedice suosjećanja zadovoljstvo suosjećanjem koje predstavlja terapeutovo zadovoljstvo vlastitim radom s klijentima, odnosno njegovom mogućnosti pomoći svojim klijentima. Zaposlenici koji doživljavaju visoke razine zadovoljstva suosjećanjem osjećati će se osnaženo u svom poslu te kompetentno za korištenje novih tehnologija i protokola. Također navodi se kako bi zadovoljstvo suosjećanjem moglo biti zaštitni čimbenik od sagorijevanja kada dolazi do pojave iscrpljenosti.

Važnim izvorom zadovoljstva sudionice navode i dobro radno okruženje, rad sa volonterima te mogućnost educiranja što pridonosi razvoju njihovih kompetencija. Niti jedna sudionica ne navodi kao izvor zadovoljstva napredovanje u profesionalnim pozicijama niti izvor materijalnih sredstava u poslu, no ne možemo pretpostaviti kako se u potpunosti isključuju, a što bi potpune rezultate dalo upitnikom zadovoljstva na poslu. Prostor za razmišljanje daje rezultat koji većina sudionica izražava kroz zadovoljstvo iskazivanjem zahvalnosti korisnika, odnosno što kada takva zahvalnost izostaje, dovodi li do osjećaja nezadovoljstva poslom i osjećaja nekompetencija.

#### 4.1.3. Teškoće u radu

Tablica 3. Teškoće u radu		
Kategorija	Pojam	Kodovi
teškoće vezane uz obilježja stručnjaka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strah od pogreške</li> <li>- potreba za kontrolom situacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vrlo osjetljive stvari</li> <li>- opterećenost svakom svojom riječi</li> <li>- osjećaj nemoći i bespomoćnosti</li> <li>- razlike u mišljenju</li> </ul>
teškoće vezane uz organizaciju rada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- radno opterećenje</li> <li>- osjećaj osamljenosti</li> <li>- nedovoljna svijest o značaju odjela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rad na više sudova</li> <li>- nedostatak odmora i dijeljenja sadržaja u kolektivu</li> <li>- nemogućnost razmjene iskustva</li> <li>- neprepoznavanje koristi od odjela</li> </ul>
teškoće vezane uz obilježja korisnika i vrstu kaznenog djela	<ul style="list-style-type: none"> <li>- djeca žrtve</li> <li>- žrtve nasilja u obitelji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- najteže kada su u pitanju djeca</li> <li>- djeca su najranjivija</li> <li>- isti oblici kaznenih djela</li> </ul>

Unutar teme teškoća u radu izdvajaju se kategorije: teškoće povezane uz obilježja stručnjaka, teškoće vezane uz organizaciju rada, teškoće vezane uz obilježja korisnika i vrstu kaznenog djela.

Kategorija teškoća povezanih uz **obilježja stručnjaka** sudionice opisuju kao **strah od pogreške** do kojeg dolazi u komunikaciji sa sucima koji imaju odgovornost za provođenje postupka, a kako službenici ne moraju biti nužno pravne struke postoji bojazan da se ne naštetiti „procesu“ („...*moraš biti jako pažljiv..što radiš, na koji način daješ informaciju u tom ophođenju sa sucima.. to su vrlo osjetljive stvari..neka bojazan od greške..to u početku...*“ (10)), kao i **strah kakav će biti utjecaj ponašanja službenika na žrtvu** iz poštovanja prema njezinoj traumi kako joj se ne bi dodatno naštetilo („...*više opterećivalo što sam rekla, zašto sam rekla, kako...na sebe sam bila više fokusirana nego na žrtvu...*“ (3)); **potreba za kontrolom situacije** u smislu pojavljivanja nemoći i bespomoćnosti u odnosu na cjelokupnu životnu situaciju žrtve koja izlazi iz okvira samog kaznenog postupka: „...*kad uviđam nemoć nas..u odjelu, kad ne možemo izravno pomoći, kad uviđam koliko institucije ne rade kako bi trebale...*“ (2); „...*najteže je kada osjetim nemoć i moja nekakva razmišljanja o samom predmetu kada se ne podudaraju sa razmišljanjima ostalih sudionika u smislu da je trebalo ići nekim drugim mjerama, nekom drugom, možda strožom kaznom...*“ (4); **razlike u razmišljanju oko ishoda postupka**: „...*najteže mi zapravo pada kad je neki slučaj gdje zapravo ne možemo puno utjecati...na ishod samog sudskog kaznenog postupka, a niti na bilo koji način miješati u sam sudski proces...*“ (8).

Poslovi podrške obuhvaćaju emocionalnu podršku radi koje službenici odjela često prepoznaju i druge potrebe korisnika izvan sustava pravosuđa, često se radi o teškim sudbinama koje su kompleksne, rješenje situacije prelazi razine odgovornosti službenika no teško je ne razmišljati o cjelokupnoj situaciji unatoč svijesti o vlastitim granicama što opisuju i same sudionice istraživaja.

Teškoće vezane uz **organizaciju rada** sudionice opisuju kroz **radno opterećenje**: „...*ukoliko ne dolazi do nekih supervizijskih susreta, teambuildinga..nekakvih dodatnih edukacija, putovanja...nekakvog odmaka samog od ureda i od tog pružanja podrške svakodnevno, jer radimo na tri suda..dolazi...ne toliko do zasićenja, nego do zamora...*“ (9), „...*vi morate biti koncentrirani, aktivno slušati, pružati podršku..a jednostavno vaš organizam, mozak to više ne može bez nekakvog adekvatnog odmora ili prekida...*“ (9);

*„...preopterećenost, sudstvo..općenito, cijeli sustav je preopterećen...“ (3); dolazi do **osjećaja osamljenosti**: „...radi, radi, radi..i onda ako imate neko pitanje koje vam stoji iznad glave ..vi i dalje nosite to pitanje sa sobom ..nemamo nekakve sastanke gdje razmijenjujemo iskustva...“ (9); „...bez..susreta sa kolegama gdje bi razmijenili iskustva, znanja...upitnike koje imate iznad glave..to je ono što je teže..mi nemamo...nekoga tko je iznad nas s kim bi mi mogli podijeliti...“ (9); „...mi smo sami koji tu sjedimo.. nemaš to s kim podijeliti, obzirom da nema nitko u sudu tko radi taj posao...“ (9) ; **teškoća koje se javljaju radi nedovoljne svijesti o značaju odjela**: „...čini mi se možda da se olako shvaća ta uloga odjela, znači taj dio mi je problematičan...nekad mi se čini da postoji nedovoljna svijest o tome što je odjel, što...radi i koje koristi sudac može imati od toga...“ (1); „...nerazumijevanje od strane sudaca s kojima radim...“ (1).*

Vežano za organizaciju rada važno je napomenuti kako u Odjelima za podršku rade dvije osobe koje često pokrivaju i područja više sudova, a ponekad i državna odvjetništva prema posebnim sporazumima. Specifičnost posla ogleda se i u tome da je općenito malo stručnjaka koji rade taj posao u Republici Hrvatskoj radi čega je otežana razmjena informacija između službenika, kao i ostalih zaposlenika u sudu koji nemaju iskustvo pružanja podrške. Sve ovo vodi osjećaju osamljenosti i osjećaju nerazumijevanja od radnog okruženja.

Teškoće **povezane uz obilježja korisnika i vrstu kaznenog djela** dolaze do izražaja kroz **rad s djecom ili kroz kaznena djela na štetu djece**, a do kojeg dolazi u slučajevima kada su žrtve istovremeno i punoljetne osobe i djeca, te se podudaraju uloge službenika u radu sa punoljetnim osobama i suradnika izvanpravne struke zaduženog za ispitivanje djece. Službenici ne smiju raditi sa djecom no zna se dogoditi da dolaze s njima u kontakt kroz zajednički boravak s roditeljima dok čekaju ispitivanja ili u radu sa roditeljem pozvanim svjedočiti kada je žrtva dijete: „...najteže u poslu mi je kada su u pitanju djeca“ (5), „...gledati onu djecu, oni su najranjiviji..mi smo njih primali, a i razgovarali smo nekada, to je bilo pružanje neke podrške ali mi nismo educirani...drago da smo se od toga maknuli...“ (7); i rad sa **žrtvama nasilja u obitelji** kao poteškoća radi jednog od najučestalijih kaznenih djela: „...konstantno su bili jedni te isti oblici kaznenih djela, a to su nasilja u obitelji...“ (3).

Opisane teškoće u radu sudionica možemo staviti u kontekst izvora profesionalnog stresa, a u literaturi nalazimo podijelu izvora profesionalnog stresa na one koji ovise o samim pomagačima (unutarnji izvori) i na one koje dolaze iz okoline (vanjski izvori).

Prema Ajduković (1996) **unutarnji izvori** ovise o samim pomagačima, njihovoj личности, prethodnom iskustvu rada, stilu rada, sustavu vrijednosti, slici koju imaju o sebi i sl., a u njih ubrajamo: nerealna očekivanja od posla i od sebe koja nadilaze radni realitet koji se ne uspejavaju uravnotežiti sa stvarnošću nakon razdoblja prilagodbe na posao; pretjerana identifikacija s ljudima kojima se pomaže i s njihovim problemima; potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije, pretjerana vezanost za posao i osjećaj da snosimo svu odgovornost; identifikacija s poslom u tolikoj mjeri da on postaje glavni ili jedini sadržaj i smisao života, jedino područje potvrđivanja; neprepuštanje posla drugima; pretjerana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju određenog cilja po bilo koju cijenu; nedjelotvorno korištenje radnog vremena; pomanjkanje redosljeda radnih prioriteta; osjećaj stručne nekompetentnosti.

**Vanjski izvori** povezani su s radnim uvjetima, ovise o organizaciji rada, izvori iz odnosa s drugima te izvori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže:

- a) **Izvori vezani uz uvjete rada:** premalen, neprikladan i neopremljen radni prostor; neodgovarajući mikroklimatski uvjeti (pomanjkanje grijanja zimi, vrućina ljeti, okolna buka i sl); stiješnjenost zbog prevelikog broja klijenata ili suradnika; pomanjkanje privatnosti i stalna izloženost klijentima; nedostatak mjesta za vođenje povjerljivih razgovora s klijentima
- b) **Izvori vezani uz organizaciju rada:** svakodnevno predugo vrijeme u izravnom radu s klijentima; vremenski pritisak rokova i nedovoljno vremena za postizanje ciljeva; prevelika odgovornost u odnosu na raspoložive mogućnosti rješavanja problema klijenta; odgovornost bez mogućnosti utjecaja, bez kontrole ili moći; premalo suradnika u timu u odnosu na zadatke i očekivanja od organizacije; nepostojanje odmora tijekom radnog vremena; nejasna organizacijska struktura; nejasno definirane uloge, radni zadaci i očekivanja od pomagača; nejasna podjela posla, odgovornosti i pojava preklapanja nadležnosti; nejasno definirana pravila napredovanja, nagrađivanja i korištenja godišnjeg odmora, postojanja privilegija; nepostojanje sustava za profesionano osposobljavanje u skladu s promjenjivim potrebama omagača; nejasna pravila zamjenjivanja odsutnog pomagača i preuzimanje njegovih poslova i odgovornosti; nedostatak vremena i poticaja za redovito sažimanje utisaka o radnim teškoćama koje su suradnici iskusili tijekom rada.
- c) **Izvori vezani uz odnose s drugima unutar organizacije:** psihosocijalna klima organizacije i vrsta uzajamnih odnosa koji se potiču ili onemogućavaju npr. suradnja

ili natjecanje, rivalitet ili podrška, poticanje ili sputavanje osamostaljivanja itd.; način odlučivanja i rukovođenja npr. rigidan, autoritaran, centraliziran, bez mogućnosti iskazivanja mišljenja i davanja prijedloga ili utjecaja na odluke s hijerarhijski nižih razina; pomanjkanje jasne „filozofije organizacije“, vizije njenih ciljeva i smisla; pomanjkanje povratnih informacija o postignućima i planovima; zatvorenost organizacije prema vanjskim informacijama i iskustvima; nepostojanje formalnog ili stvarnog sustava profesionalne podrške među pomagačima; nepoticanje duha zajedništva i pripadnost timu.

Kako su empatija i vještina komuniciranja s ljudima u nevolji osnova pomagačkog zanimanja jer se temelji na odnosu s ljudima te je upravo međusobni odnos s drugima, suradnicima, nadređenima i podređenima unutar organizacije istodobno jedan od glavnih činitelja prevencije pomagačkog stresa i sagorijevanja.

- d) **Izvori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže:** velik broj osoba kojima je potrebna stalna i intenzivna pomoć jer su trajno u velikoj nevoji ili krizi; puno problema bez zadovoljavajućeg rješenja s malim izgledima za uspješno rješavanje ili s vremenski dalekim i neizvjesnim rješenjem; emocionalno iscrpljivanje zbog stalne svijesti o velikim potrebama klijenata; jednoličnost problema populacije s kojom se radi; opasnost da klijent pomagača fizički ugrozi ili napadne; sličnost osobnog iskustva pomagača s traumatskim iskustvima (Ajduković, 1996).

Do osjećaja nezadovoljstva poslom stručnjaka dolazi kada nisu zadovoljene individualne potrebe, stavovi i očekivanja, vrijednosti (plaća, pogodnosti, dodaci) i radni uvjeti (samostalnost u radu, kreativnost i uloga stručnjaka, sadržaj rada te odnosi na poslu). Kao posljedica nezadovoljstva poslom nakon određenog vremena dolazi do tjelesnog i psihičkog iscrpljivanja stručnjaka te nemotiviranosti za posao. Prisutnost nezadovoljstva poslom kod stručnjaka uz postojanje negativnog stava prema korisnicima, radu i organizaciji, odnosno uz prisutnost nesuglasnosti između zahtjeva posla na jednoj strani i sposobnosti stručnjaka da ih ispuni na drugoj, može se govoriti o prisutnosti sagorijevanja na poslu (Jeleč Kaker, 2009).

#### **4.1. *Emocionalno opterećenje službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje***

Analizom tematskog područja emocionalno opterećenje službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje izdvojile su se dvije teme: izvori emocionalnog opterećenja službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje i znakovi emocionalnog opterećenja.

4.1.1. Izvori emocionalnog opterećenja službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje

Tablica 4. Izvori emocionalnog opterećenja službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje		
Kategorija	Pojam	Kodovi
<b>Emocionalno opterećenje proizašlo zbog poteškoća korisnika</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- korisnik s psihijatrijskom dijagnozom</li> <li>- traumatizirani korisnici</li> <li>- agresivni korisnici</li> <li>- bespomoćni korisnici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nemoć u postupanju</li> <li>- osjećaj uznemirenosti</li> <li>- uplakane žrtve</li> <li>- neke osobe su teže za raditi</li> <li>- istresanje ljutnje na pružatelja podrške</li> <li>- osjećaj napada korisnika</li> <li>- strah od vlastite reakcije</li> <li>- žrtve osjećaju bespomoćnost i napuštenost</li> <li>- žrtve nemaju šanse protiv sustava</li> </ul>
<b>Emocionalno opterećenje proizašlo iz unutarnjih procesa potaknutih obilježjima posla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osjećaj odgovornosti</li> <li>- kontratransfer</li> <li>- sekundarna trauma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strah da žrtva neće ispričati sve što se dogodilo</li> <li>- nemogućnost utjecaja na žrtvu</li> <li>- nemogućnost rješavanja životne situacije žrtve</li> <li>- osjećaj bespomoćnosti pružatelja podrške</li> <li>- proživljavanje emocija korisnika</li> <li>- osjećaj krivnje</li> <li>- osjećaj bespomoćnosti</li> <li>- teško je slušati</li> <li>- prisjećanje na slučajeve</li> </ul>

**Emocionalno opterećenje proizašlo zbog poteškoća korisnika** sudionice opisuju kroz rad sa korisnicima sa psihijatrijskom dijagnozom kroz pojavu osjećaja nemoći u postupanju i osjećaja ugroženosti: „...u situacijama kada imam žrtvu koja je psihijatrijski bolesnik, osjećam emocionalno opterećenje u smislu neke nemoći u postupanju s njom...“ (4),

„...u situaciji kada je žrtva psihijatrijski bolesnik sa konkretnom dijagnozom nemamo podršku i pomoć...vanjskih suradnika, psihologa, psihijatra...ide se ispitivati uz naše sudjelovanje. Sudac ju ispituje i nekada to...čepkanje po traumi zna jako uznemiriti žrtvu i..situacija..izmakne kontroli. Tu bi trebala jedna druga vrsta intervencije..mi nažalost niti imamo znanja niti mogućnosti da to napravimo...čovjek nakon toga osjeća loše i uznemireno, nemoćno, ponekad i ugroženo jer te žrtve znaju imati i burne fizičke reakcije...“(4) ; rad sa **traumatiziranim korisnicima** koji plaču: „...postoji jedan dio koji je malo težak..to su svjedoci koji su duboko istraumatizirani, koji dođu ovdje, plaču, koji su pretrpjeli ogromne neke gubitke, koliko god se mi nastojimo davati maksimalno i s jedne strane dati im tu emociju, a s druge strane moramo biti neutralni i profesionalci, odraditi svoj posao nepristrano.“(8), „...emocionalno jedino opterećenje je što su neke osobe teže za raditi, zahtijevnije su pa te izmore više...“(6);rad sa **agresivnim korisnicima**: „...imamo posla i sa agresivnim korisnicima koji svoju ljutnju zapravo usmjere na nas...djelatnice odjela..nismo prava adresa, ali eto mi smo tu da pružimo..emotivnu podršku kakva god ona bila, ali ostaje jedan dio zašto sam baš ja ta na koju se čovjek morao naljutiti i istresti svu ljutnju...“(8); „ima i korisnika koji svašta izgovore, sustav je onakav..ali ovaj je bio da sam se osjetila direktno napadnuta...“(7), „...par dana unaprijed bila u stresu kako ću ja uopće reagirati kad on dođe, jer sam se bojala svoje reakcije.“(7); te **bespomoćnosti korisnika**, „...teško mi je kada vidim da osjećaju nemoć i da osjećaju tu bespomoćnost i napuštenost...“(2); „...uvijek je slučajeva koji te više dotaknu i koji te manje dotaknu, a pogotovo još ako osjećaš neku bespomoćnost u smislu da tebe nema tko zaštititi...kad vidiš da žrtve nemaju šanse protiv sustava“(7);

Unutar kategorije **emocionalnih opterećenje proizašlih iz unutarnjih procesa potaknutih obilježjima poslakod** sudionica dolazi dopojave **osjećaja odgovornosti** za žrtvu prilikom davanja iskaza: „...tu onda osjetim napetost i nervozu, i zapravo strah da neće ispričati ono što ima za ispričati i ono što se zaista dogodilo, da to sve neće biti uneseno u zapisnik, neće se moći kasnije koristiti kao dokaz u kaznenom postupku“(4); „...ti ne smiješ utjecati na žrtvu i na ono što će ona reći, iako si joj prethodno rekla da mora detaljno opisati događaj, ona ga ne opisuje i onda nikako da dođemo do one biti..a to je da postoje elementi određenog kaznenog djela“(4) te **odgovornosti** za rješavanje životne situacije žrtve: „...nemoguće je riješiti tu situaciju odmah..., i onda sam više emocionalno bila opterećena kako da riješim nešto tako da pomognem, a nisam u mogućnosti to pomoći...“(3), „...kada vidite da netko zbilja ima problem pokušavate pomoći koliko možete ali mi smo državna

*institucija...ja mogu koliko mogu ali onda osjetim tu neku vrstu nemoći da ne mogu još pomoći...“ (3);*

Nadalje sudionice opisuju emocionalna opterećenja iz unutarnjih procesa kroz pojavu protuprijenosa - **kontratransfera**: *„...kada žrtva zapravo nije zadovoljna ishodom postupka ili smatra da je sve nekako nesvršishodno..kada bude razočarana cijelim postupkom i svrhom..kaže da ju je to samo dodatno sekundarno viktimiziralo..tu se nekako osjećam bespomoćno..tomi..teško pada...to je nešto na što ne možemo utjecati...često mi ostaje gorak okus u ustima...žao mi je...mi smo pomogli koliko smo mogli...“ (8); „...ja kao da proživljavam tu priču kad mama nešto priča... imaginarno smjestim, ja sam tamo...vrlo slikovito sve doživljavam, kad netko nešto priča ja slažem slike u glavi, tako mi mozak funkcionira, kao filmove si neke slažem.. imam osjećaj kao da proživljavam te emocije...“ (5); „...imala sam...osjećaj kao da sam trebala biti taj cijeli vikend s njom, a ne to par sati na raspravi i ispred suda u razgovoru...“ (10).*

Prema Cajvert, 2009. protuprijenos (kontratransfer) nesvjesni je proces koji nastaje uvijek u međuljudskim odnosima i u različitim kontekstima koje nije moguće izbjeći. Teoretsko znanje i iskustvo u doživljavanju tih procesa pomaže nam prepoznati ih i postaviti se prema situaciji osobama s kojima se nesvjesni proces aktivirao. Do prepoznavanja nesvjesnih procesa dolazi retrospektivno tj. tek kada su nastali, unaprijed se na njih ne možemo pripremiti.

Supervizija nam pomaže prepoznati ih kako bi se nosili s njima u odnosu na korisnike, zadatak pomagača je reflektirati o svojim osjećajima koji se pobude u radu s korisnikom.

Nema jedinstvene definicije kontratransfera, a autori ga shvaćaju na različit način, kao i činjenicu da li je poželjan ili ne u psihoterapiji i tretmanu, konkretno u radu s korisnicima.

Kontratransfer može biti potaknut terapeutom, odnosno pomagačem, koji nastaje kada klijentovo ponašanje ili njegove priče asocira terapeuta na nešto što je problematično u njegovom životu ili prošlosti (Belin 1993, prema Cajvert, 2009).

Primjerice, ako klijent govori da ga nitko u obitelji ne razumije i podržava, osjeća se usamljeno i odbačeno i kod terapeuta dolazi do stvaranja osjećaja usamljenosti i odbačenosti ako ima slična iskustva u privatnom životu koja nije obradio i s kojima se ne može nositi. U takvoj situaciji terapeut će imati poteškoće u slušanju klijenta i profesionalno mu pomoći, gubi interes za klijenta i svoju sposobnost analize i razumijevanja situacije o kojoj klijent



govori. Terapeut je opterećen i preplavljen svojim osjećajima koji su se javili u obliku kontratransfera (Cajvert, 2009).

Kontratransfer induciran klijentom stvara se klijentovim aktivnim utjecajem na terapeuta gdje klijentovi iracionalni osjećaji, fantazije ili želje s kojima se one ne može nositi prenese na terapeuta, „traži“ nekog tko će se nositi i izraziti osjećaje koje on sam nije u stanju izraziti (Belin, 1993, prema Cajvert, 2009).

Do razumijevanja terapeutovog kontratransfera i pronalaska profesionalnog stava može doći kroz superviziju, uvjet za to je da supervizant u fokusu prema dijaloškom modelu želi razumijeti i reflektirati o svojim osjećajima, mislima i slikama o klijentu te terapeutovom sudjelovanju u stvaranju terapijskog odnosa i procesa u tretmanu. U takvom dijaloškom modelu supervizije, supervizor ne tumači niti teoretski konstatira ili zaključuje koji su nesvjesni procesi nastali kod terapeuta i zbog čega. Važno je da pitanja supervizora pomognu terapeutu da sam donese zaključak o svojim osjećajima i njihovom izvoru (Cajvert, 2009).

Do rizika od **sekundarnih traumatizacija** kod sudionica dolazi kroz **pojavu osjećaja bespomoćnosti**: „...svi ti životni problemi, pogotovo nasilje u obitelji, to nije nešto što je nastalo preko noći i to će trebati rješavati duže, pogotovo kada su djeca u pitanju, to traje dugo i oni bi svi riješili problem odmah..to je nemoguće...tu osjetite nemoć.“ (3); „...bepomoćnost u odnosu na sustav, a možda i na neke svoje reakcije kada s vremena na vrijeme ja ne znam kako bih reagirala iako imam toliko godina prakse...“ (7), „...jedno od tih emocionalnih opterećenja je upravo ta gorčina kada imam osjećaj da smo sve napravili..na način da smo sve učinili što je u našoj moći, nekada i više a nismo uspjeli do kraja.. pomoći žrtvama.“ (8); radi **težine slušanja**: „...ja u tom trenutku dok radim sa žrtvom tad sve to ja suosjećam i tada mi može biti teško slušati to što ona priča...“ (1), „...svi smo na kraju krajeva ljudi i nemoguće je da nas ne dotaknu te ljudske sudbine, to je jedan od dijelova koji dosta teško pada i ostavlja trag...“ (8) te **kroz prisjećanja** na slučajeve: „...nekakva težina s kojom čovjek...ide..razmišljanje gdje se ta žrtva i taj njen događaj..provlači..misliš o njoj i nakon izlaska iz ovog ureda....“ (10); „...mada mi zatvorimo vrata kada odemo kući, ne možemo se mi totalno isključiti od toga, uvijek ti ostane nešto i o tome misliš...“ (7).

Kako je ranije navedeno u teorijskom dijelu, jedna od negativnih posljedica rada sa traumatiziranim korisnicima je pojava sekundarne traumatizacije, koja se u literaturi spominje kao posredna traumatizacija, a uveden je i pojam vikarijske traumatizacije.

Do prvog javljanja koncepta sekundarne traumatizacije dolazi 1983. godine kada ju je opisao i definirao američki sveučilišni profesor C.R. Figley, opisujući kako su osobe koje su u neposrednom kontaktu s pojedincima koji su doživjeli traumatsko iskustvo podložne nastajanju traumatskog odgovora i doživljavanju simptoma, iako sami nisu iskusili izravne traumatske doživljaje. Do nastanka simptoma može doći ponavljanjem detalja iz traumatskog događaja ili ekstremnom izlaganju detalja takvog događaja, često su odgođeni i pojavljuju se kasnije (Figley, 1999, prema Ajduković i sur., 2023). Simptomi sekundarne traumatizacije podudaraju se sa simptomima posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP-a), a odnose se na ponovno proživljavanje traumatskog događaja, izbjegavanje i potiskivanje podsjetnika na traumatski događaj i trajno uzbuđenje (Figley, 1999, prema Ajduković i sur., 2023). Novija verzija Dijagnostičkog i statističkog priručnika za duševne poremećaje (DSM-5) izmjenjuje kriterij za dijagnostiku PTSP-a te dolazi do uključivanja učestale izloženosti traumatskim događajima uslijed prirode posla (Američka psihijatrijska udruga (APA), 2013), a naglašava se kako je ponavljanje iskustava izloženosti detaljima traumatskog događaja tijekom obavljanja posla kvalificirano kao dijagnostički kriterij A za PTSP (APA, 2013) (Ajduković i sur., 2023).

Do pojave sekundarne traumatizacije dolazi iznenadno i bez upozorenja, simptomi nalikuju simptomima posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP), a mogu se podijeliti u tri iste kategorije kao i za PTSP: 1. Ponovno proživljavanje traumatskog događaja; 2. Izbjegavanje/potiskivanje podsjetnika na događaj; 3. Pobuđenost i reaktivnost (Figley 1995, prema Ajduković i sur., 2023).

Fiziološki, kognitivni i emocionalni simptomi sekundarne traumatizacije podsjećaju na simptome žrtve (Zerach i Shalev, 2015 prema Ajduković i sur., 2023), stručnjaci koji ih dožive često izbjegavaju suočavanje, u nevjerici su i poriču ih (Knight, 2013, prema Ajduković i sur., 2023).

Sekundarna traumatizacija ostavlja brojne na zdravlje pojedinca – fizičko, negativni učinci na gastrointestinalni sustav, kardiovaskularni, imunološki i dr. ; ali i psihičko zdravlje – simptomi anksioznosti, depresije i PTSP-a (D'Andrea i sur., 2011, prema Ajduković i sur., 2023).

U kontekstu prevencije i smanjivanja učinka posredne traumatizacije, Ajduković (2023) navodi kao organizacijsku razinu pomoći:

- senzibilizaciju, sustavno obrazovanje i stvaranje mogućnosti za kontinuirano učenje (pomagača, okruženja i medija)
- skrb za nove zaposlenike
- ravnomjerno raspoređivanje „teških“ slučajeva
- osiguravanje vremena za oporavak
- razvijanje timova i sustava zajedničkog rada
- osiguravanje kriznih intervencija nakon izvanrednih događaja
- supervizija kao dio radnog vremena i obaveza
- osiguravanje programa za preispitivanje očekivanja i uloga pomagača

Osim sekundarne traumatizacije, usko povezani pojmovi koji opisuju negativne posljedice rada sa traumatiziranim osobama su vikarijskatraumatizacija, zamor suosjećanja i stres temeljen na empatiji, a istraživao ju je Golden (2021) (Ajduković i sur., 2023).

Pomagači koji su izloženi u svom radu s osobama koje su pretrpjele traumatsko iskustvo doživljavaju osjećaje tjeskobe, razdražljivosti i ljetnje, imaju poteškoće sa spavanjem, uznemirujuće snove, često izbjegavaju aktivnosti i situacije koje ih podsjećaju na traumu (APA, 2013, prema Ajduković). Sudionici istraživanja Golden (2021) izvijestili su o osjećaju usamljenosti, poteškoćama u povezivanju s drugima te ozbiljnosti koja je postala njihova trajna karakteristika; smanjio se njihov doživljaj učinkovitosti i kontrole te svijeta kao sigurnog mjesta. Pojava iskustva sekundarne traumatizacije ostavlja trajne posljedice na živote stručnjaka (Golden, 2021, prema Ajduković i sur., 2023).

**Vikarijska traumatizacija** rezultat je empatije terapeuta prema korisnikovom traumatskom iskustvu gdje dolazi do transformacije unutarnjih iskustava terapeuta (Knight, 2013, prema Ajduković i sur., 2023); simptomi vikarijsketraumatizacije uključuju promjene kognitivnih shema i promjene svjetonazora (Rauvola i sur., 2019, prema Ajduković i sur., 2023).

**Zamor suosjećanja** je negativna posljedica rada sa značajnim brojem traumatiziranih osoba u kombinaciji sa empatičnom orijentacijom stručnjaka (Figley, 1995, prema Ajduković i sur., 2023), a simptomi su: fizički (umor, iscrpljenost, glavobolje..), emocionalni (smanjeni radni entuzijazam, iritabilnost, emocionalna preplavljenost), duhovni (smanjeni interes za introspekcijom, cinizam, gubitak nade..), kognitivni (teškoće pažnje i koncentracije koje rezultiraju pogreškama u radu).

Zaključno, svi nepovoljni učinci rada sa traumatiziranim korisnicima su ishod tzv. stresa temeljenog na empatiji i empatijskom angažmanu, odnosno radi se o procesu izlaganja traumi i empatijskom odgovoru koji rezultira napetostima i nepovoljnim učincima po pomagača. Simptomi i posljedice takvog stresa mogu biti vikarijska traumatizacija, sekundarna traumatizacija, zamor suosjećanja i druge zdravstvene posljedice (Rauvola i sur., 2019, prema Ajduković i sur., 2023).

#### 4.1.2. Znakovi emocionalnog opterećenja

Tablica 5. Znakovi emocionalnog opterećenja

Kategorija	Pojam	Kodovi
Tjelesne reakcije	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tjelesni bolovi</li> <li>- zamor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- glavobolja</li> <li>- umor</li> <li>- kao da je netko isisao životnu energiju</li> <li>- napetost</li> <li>- nervoza</li> <li>- zamor tijela</li> </ul>
Ponašanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nesigurnost</li> <li>- oprez</li> <li>- gubitak motivacije za rad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- preispitivanje obavljenog posla</li> <li>- analiziranje izgovorenih riječi</li> <li>- izbjegavanje suda</li> <li>- trud se ne vrednuje koliko bi trebao</li> </ul>
Emocionalna stanja i raspoloženja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- emocionalno rezoniranje</li> <li>- emocionalna preopterećenost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strah</li> <li>- osjećaj žalosti</li> <li>- iscrpljenost</li> <li>- izostanak strpljenja</li> <li>- frustracija</li> <li>- zasićenost</li> <li>- istrošenost</li> </ul>

U kategoriji **tjelesnih reakcija** sudionice opisuju **tjelesne bolove** koji se manifestiraju kroz pojavu glavobolje: „...tenzijska glavobolja se dogodi...“(4), „...naravno da osjetiš i nekakve psihičke tegobe, nakon svega..od napetosti osjetiš glavobolju...“, (4) te **zamora** koji opisuju kao **umor** („umor da..više neka iscrpljenost, tako bi ja to nazvala, kao da je netko isisao životnu energiju iz mene..to čak može biti ako se radi o telefonskom razgovoru koji je trajao pola sata..to ne mora biti nekakvo umaranje i zamaranje od..pet sati gdje ja slušam

*ljude uživo...“(1), „...neke osobe teže za raditi pa su zahtijevnije pa te izmore više...“(6); napetosti(„...osjetim..napetost i nervozu..“(4); **zamora tijela** („ukoliko ne dolazi do nekih supervizijskih susreta, teambuildinga, dodatnih edukacija i putovanja..nekakvog odmaka samog od ureda i od tog pružanja podrške svakodnevno...dolazi do..zamora, jednostavno zamora takvih nekakvih ..tijela...“(9)).*

U kategoriji **ponašanja** kod sudionica dolazi do **nesigurnosti** koju opisuju kroz **preispitivanje** u slobodno vrijeme: *„...ponekad se zna dogoditi kada je veliko opterećenje poslom da znam leći navečer pa razmišljam jesam li sve napravila, jesam li sve mailove poslala, jesam li sve odgovorila...što je bilo s onom svjedokinjom.. moram joj se javiti, moram provjeriti kako je..ponekad se uhvatim da i u privatnom životu razmišljam o tome na poslu...“(8), „...to poneseš sa sobom u vikend i sve misliš da si mogao još nešto više dati od onoga što jesi“(10); javlja se **oprez u komunikaciji**: *„...opreznija sam, provjeravam tko, kada, gdje, kako..analiziram više u komunikaciji njihovo ponašanje, analiziram riječi koje izgovaraju u smislu da li su istinite ili nisu istinite, skeniram zapravo...“(4); i **gubitak motivacije** za rad („...dođem do faze gdje ja na televiziji ne mogu slušati nasilje u obitelji...ja to više ne mogu slušati...pusti me..kad sam na godišnjem izbjegavam sud...“(7), „...ja mislim da se trud ne vrednuje onoliko koliko bi trebao“(9), „...nekako izgubiš motivaciju..znaš bez obzira, ti se daješ, daješ, a u biti nema nekog ispušnog ventila...“(7).**

Opisana opterećenja sudionica koja se izražavaju kroz nesigurnost ukazuju kako je osjećaj kompetentnosti i samoprocjena kompetencija važna za sam osjećaj osobnog postignuća (Barišić, 2023); pojavom osjećaja nekompetentnosti smanjuje se i osjećaj osobnog postignuća u radu s ljudima koji može dovesti do sagorijevanja.

Kategoriju emocionalnih stanja i raspoloženja sudionice opisuju kroz **emocionalno rezoniranje** uz pojavu **straha** („...Osjetim napetost i nervozu... strah da neće ispričati ono što ima za ispričati...“(4) i **osjećaja žalosti** („...to su tako nemoćna bića i onda mi bude užasno žao i koliko god radila da budem profesionalna, distancirana u smislu da svoje emocije distanciram, ne mogu, ne mogu kad su klinici u pitanju i onda meni to baš bude žao...“(5)) emocionalnu preopterećenost koja se javlja kroz **iscrpljenost** „...znači kad ti moraš nekako se unijeti u to što oni govore, to dosta, mislim na sve nas koji radimo s ljudima, traumatiziranim ljudima ostavlja trag na nama, najčešće se znači osjećam iscrpljeno...“(6); **izostanak strpljenja** („...ja dođem onda kući nervozna pa se istreseš nekome tko nije kriv, a očekuješ da te netko razumije...“(7), „...koliko mi aktivno slušamo na poslu odražava se na to doma da privatno više nemate toliko kapaciteta za slušanje koje bi imali možda da radite

nešto drugo...“(9),, ...nisam imala volje razgovarati...“(3) „...ja više nemam toliko strpljenja to slušati..istrošim se na poslu a onda za privatno, za svoje nemam živaca...“(3)); **frustracije** „frustracija da ne možeš protiv toga, da ne možeš puno učiniti. Kada ti dođu stranke i onda se žale na ovo, ti znaš da su u pravu.. moraš reći jeste..takav je sustav..ne možeš ništa reći, oni su u pravu...“(7); „frustracija je kada imaš stranke koje su agresivne...“(7); **zasićenost** („...osjetim umor, osjetim zasićenost“(2)); **istrošenost:** („...istrošim se na poslu“(3), „...jednostavno se osjećam istrošeno i nemam više energije se time baviti, volje...“(7).

Kroz opise sudionica unutar tema emocionalnih opterećenja dolazi do izražaja nužnost brige o mentalnom zdravlju službenika za podršku radi prevencije profesionalnog sagorijevanja do kojeg dolazi postupno, za razliku od sekundarne traume koja se pojavljuje iznenada.

Prvu skalu za mjerenje sagorijevanja konstruirali su Maslach i Jackson: Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach i Jackson, 1981) koji definiraju sagorijevanje kao kontinuiranu afektivnu stresnu reakciju koja se postupno razvija tijekom vremena, odnosno kao sindrom koji se sastoji od tri dimenzije:

- **Emocionalne iscrpljenosti** – uključuje simptome poput umora, razdražljivosti i pada entuzijazma
- **Depersonalizacije** – uključuje distanciranost, ravnodušnost, cinizam, negativne stavove prema klijentima
- **Osjećaj nedovoljnog postignuća** – osjećaj nekompetentnosti i nezadovoljstvo uspjehom na poslu (Maslach, 1993., 2003.).

Prema Ajduković(1996) znakovi sagorijevanja grupiraju se u tri kategorije:

1. **Tjelesna iscrpljenost** popraćena snažnim osjećajem istrošenosti, uz koji se često javljaju poteškoće spavanja, osjećaj pomanjkanja energije, kronični umor i slabost a uzrok tome su ograničene snage pojedinca i dugotrajna izloženost stresu
2. **Emocionalna iscrpljenost** gdje su emocionalne rezerve pojedinca smanjene i iscrpljene, a sagorjeli pomagač očituje osjećaje bespomoćnosti, beznadnosti, besmislenosti i depresivnosti te mu je životno zadovoljstvo općenito smanjeno
3. **Mentalna iscrpljenost** koja se očituje kao negativan stav prema poslu, korisnicima i kolegama; dolazi do tzv. dehumanizacije odnosno emocionalnog udaljavanja od

korisnika i kolega, a osjećaj negativizma i emocionalne udaljenosti može se „preliti“ u privatno područje života.

Prema gore navedenim znakovima sagorijevanja i opisima sudionica istraživanja koja se odnose na teškoće u radu i emocionalna opterećenja, zaključuje se kako postoje znakovi sagorijevanja kroz tjelesnu iscrpljenost koju sudionice izražavaju kroz umor i iscrpljenost („...kao da je netko isisao životnu energiju iz mene“; (1), „...najčešće se znači osjećam iscrpljeno..“(6)); emocionalnu iscrpljenost kroz pojavu osjećaja nemoći i bespomoćnosti („...najteže je kada osjetim nemoć...“(4), „...uvijek je slučajeva koji te više dotaknu i koji te manje dotaknu, a pogotovo još ako osjećaš neku bespomoćnost...“(7)); mentalnu iscrpljenost kroz frustraciju, razdražljivost koja se prenosi ponekad i u privatni život, osjećaj osamljenosti („...frustracija je kada imaš stranke koje su agresivne...“(7), „...ja dođem onda kući nervozna pa se istreseš na nekome tko nije kriv, a očekuješ da te netko razumije...“(7)).

Četiri ključne faze sagorijevanja prema Ajduković (1996): **prva faza – faza radnog entuzijazma** koju karakteriziraju nerealna očekivanja brzog postignuća, preveliko ulaganje u posao i nekritična predanost poslu; pomagač radi dulje od uobičajenog radnog vremena, a raskorak između uloženog profesionalnog napora i njegovih učinaka često dovodi do osobnog razočaranja i prvih znakova bespomoćnosti. **Druga faza – faza stagnacije** pomagač postaje svjestan da postignuće u radu nije onakvo kakvim ga je zamišljao što dovodi do stanja frustracije, osjećaja razočarenja, dvojbe u vlastitu kompetentnost, pojava negativizma i poteškoća u komuniciranju s kolegama i sa korisnicima. Karakteristika ove faze je emocionalna ranjivost. **Treća faza – emocionalno povlačenje i izolacija** koja se očituje udaljavanjem od korisnika i kolega što doprinosi doživljaju posla kao besmislenog i nevrjednog. Tjelesne poteškoće koje se javljaju u ovoj fazi su glavobolja, kronični umor, nesаница i sl., a sami znaci sagorijevanja još dodatno pojačavaju stresore te dovode do posljednje faze sagorijevanja. **Četvrta faza – faza apatije i gubitka životnih interesa** koja se javlja kao svojevrsna obrana od kronične frustriranosti na poslu. Početni entuzijazam i suosjećajnost zamijenjeni su cinizmom ili ravnodušnošću. Dolazi do pojave uočljivih znakova depresije, motivacija za posao i osobni resursi su potpuno iscrpljeni.

#### 4.1.3. Strategije samopomoći

Prilikom provođenja intervjua za pitanja emocionalnih opterećenja sudionice su samoinicijativno opisale i strategije samopomoći u stanju emocionalne opterećenosti kroz **pjevanje, igranje igrice, vježbanje i druženje**: „...ideš dalje, upalim radio, zapjevam ....navečer izvježbam što trebam, igram igrice, idem kod nekih svojih prijateljica...“(2);

**igranje s djetetom:** „...jednostavno se prebacim u tri sata..otvorim vrata, počinje moj život i moje neke životne obveze, igram se s djetetom i to me jako opušta...“ (3), **kućanske poslove:** „...usisavanje i tako neke stvari me jako opuštaju...to je moj neki način rasterećenja, fizički rad.“(3); **međusobnu podršku:** „...ja i kolegica smo našle nekakve naše sisteme da između sebe preradimo ako nas nešto dotakne i dodirne, jedna drugoj smo podrška što mislim da je jako bitno, tu se slažemo i onda to odradimo i ne nosimo kući, naučili smo se kroz godine..“(5); **superviziju:** „...jedini način gdje bi to mogli podijeliti je supervizija...“ (9); „...znala sam što supervizija donosi, koje su pozitivne strane supervizije....da će mi biti lakše i da ću bolje funkcionirati...“(4).

Prema Bezić (1996) prvi korak u razvijanju strategija samopomoći je svijest o tome što se događa, odnosno što uvjetuje da određena situacija postane problem za pojedinca i uvuče ga u „sagorijevanje na poslu“.

Nadalje navodi kako svaki pojedinac individualno odgovara na ovo pitanje, odgovor nalazi za sebe kao i put u rješavanju problema, a u tome si može pomoći pitanjima:

1. U kojim situacijama me moj posao umara? Što je tipično za takve situacije? Kojim znakovima moje tijelo upozorava na unutrašnju napetost?
2. Što su „znaci upozorenja“ prije takve situacije? Na što vrijedi obratiti pažnju izvana, a što me upozorava iznutra?
3. Koje misli, procjene, predodžbe prate moj osjećaj premorenosti?
4. Kako reagiram kad primijetim da je priča čovjeka kojeg slušam u nekim elementima slična mojim problemima ili tragičnim iskustvima?
5. U kojim situacijama mi se posao čini lakim? Kako to postizem?
6. Što se događa sa mnom ako odbijem neko zaduženje ili molbu za pomoć? Kako onda reagiraju drugi i kakav povrati utjecaj to ima za mene?

Nakon odgovaranja na ovako ostavljena pitanja, daljnji korak je otkrivanje najprikladnijeg načina samopomoći ili individualne kombinacije različitih tehnika samopomoći za ublažavanje vlastitog sagorijevanja na poslu (Bezić, 1996).



## 4.2. Tema: Dosadašnja iskustva sa supervizijom

Unutar teme dosadašnja iskustva sa supervizijom izdvajaju se dvije teme: iskustvo sudjelovanja u grupnoj superviziji i iskustvo doživljaja dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj.

### 4.2.1. Iskustvo sudjelovanja u grupnoj superviziji

Tablica 6. Iskustvo sudjelovanja u grupnoj superviziji

Kategorija	Pojam	Kodovi
Ugodna iskustva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podržavajuća supervizija</li> <li>- spremnost dijeljenja poteškoća u superviziji</li> <li>- iskustvo grupnog rada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobra</li> <li>- pozitivna</li> <li>- odlična</li> <li>- u svakoja sam pronašla nešto jako lijepo</li> <li>- povjerljivost</li> <li>- sudjelovanje u grupi sa kolegama (homogena grupa)</li> <li>- sudjelovanje u grupi sa osobama iz različitih sustava (heterogena grupa)</li> </ul>
Neugodna iskustva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- iskustva povezana sa voditeljem supervizije</li> <li>- iskustva vezana uz organizaciju supervizije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- malo naporna</li> <li>- nepoštivanje grupnih pravila i načela komunikacije</li> <li>- gubitak vremena objašnjavajući naš zadatak</li> <li>- nesigurnost supervizora</li> <li>- nejasnoća u poznavanju pravila supervizije</li> <li>- nepripremljenost supervizora</li> <li>- nesigurno mjesto radi profesionalnih uloga</li> <li>- organizacija supervizije u maloj sredini</li> </ul>

Sudionice ovog istraživanja navode kako imaju iskustva sa supervizijom koja su ugodna i neugodna. Ugodna iskustva opisuju kroz **podržavajuću superviziju**: „...dobra, pozitivna...supervizije su nama itekako potrebne...“(1), „...imam jako dobra iskustva i mislim da mi je pomoglo...“ (7); „...sva moja dosadašnja iskustva su jako pozitivna...“ (8), „...u

*svakoj superviziji sam pronašla nešto...“(9), „...odlična stvarno...“ (3), „...bilo mi je jako lijepo na tim supervizijama...“ (3), „...u načelu jako sam zadovoljna i podržavam...“ (4).*

Sudionice sve izražavaju zadovoljstvo sa dosadašnjim iskustvima u superviziji opisujući ih kao pozitivna, odlična, mjestom za učenje, a izdvaja se i zasebno jedna od izjava sudionica koja navodi kako je kvaliteta ovisila o supervizoru i supervizijskoj grupi: *„...uglavnom su bile ok, sve je ovisilo o tome koja je vrsta grupe bila, ovisilo je o tome kakav je bio supervizor, kakve su bile njegove kvalitete...“(4).*

Kao **ugodna iskustva** sve sudionice izražavaju **spretnost dijeljenja poteškoća** u radu u superviziji kroz povjerljivost navodeći kako *„...na superviziji mi stvarno nije problem iznijeti nikakav problem ako postoji...“(1), „...nisam nikada imala problem s tim zato što smatram da supervizija može samo pomoći..nisam ništa skrivala...“(3), „...mislim da sam bila potpuno otvorena...otkada radim ovaj posao sudjelovala u različitim supervizijama...znala sam što supervizija donosi...“(4), „...nekako sam osjetila da je atmosfera ugodna i povjerljiva i nije mi bio problem komunicirati o tome...“(8).*

Povjerljivost se smatra jednim od najvažnijih etičkih načela u superviziji koje predstavlja srž supervizije i tretmana kojim supervizant dobiva sigurno mjesto gdje može izraziti svoje misli, strahove, osjećaje i dileme te otvara sebe za nove promjene i istraživanja. (Yeelees, 2004).

Sudionice navode kao **ugodno iskustvo** sudjelovanja u superviziji kroz **iskustvo grupnog rada** sudjelujući u grupi sa kolegama: *„...jako mi je supervizija zapravo pomogla kada sam bila u grupama sa kolegama koji rade istu vrstu poslova pa smo.. se i bolje razumjeli jer svi proživljavamo slične stvari...“(4), „...dalo mi je to da sam imala sa svojim kolegicama s kojima radim i kolegama isti posao...da čujem njihovo mišljenje, da vidim koje stvari njima stvaraju problem i imala priliku tu se iskazati, dati neko svoje mišljenje kako bih ja to riješila, isto tako su i oni meni pomogli...“(6), „...bilo mi je dobro s te strane što se razumijemo i znamo probleme..prednosti i mane posla...“ (3); kao i kroz sudjelovanje u **heterogenim** skupinama: *„...pomogao mi je i rad u heterogenim skupinama, kada sam zapravo dobila uvide od kolega koji su iz potpuno drugih područja i neka njihova razmišljanja o problemu koji sam iznijela...“(4), „...u zadnje vrijeme sam bila prisutna i u supervizijama gdje nisu bili samo članovi službenici odjela nego su bili i predstavnici škola, socijalni radnici i bilo je drugih zanimanja pa mi je bilo s te strane lijepo čuti i druge načine razmišljanja...“ (3).**

Danas prevladava grupna supervizija iz više razloga, a najviše jer grupa stvara mnogo mogućnosti i energije koja ima neprocjeniv značaj za pojedinca, ključno je da voditelj grupne supervizije bude vješt u grupnom radu koliko i u procesu supervizije (Ajduković, 2004).

Kategoriju **neugodna iskustva** sudionice opisuju kroz **iskustva povezana sa voditeljem supervizije** navodeći slijedeće: „...neka su mi malo naporna kad se iznose samo neki predmeti, odnosno situacije...“ (2), nekada se **nisu se poštivala grupna pravila i načela komunikacije**: „...u određenim grupama se nisu poštivala pravila grupe i komunikacija..pa smo se.. svi tu malo gubili i odlazili u krivim smjerovima...“(4), „...problem je što neki supervizori..našu temu je bilo dosta teško razumjeti...tako da bismo dosta vremena izgubili dok bismo tu neku osobu stavili u vrijeme i prostor i što je naš zadatak...“ (5); **nesigurnost supervizora** „ona nije znala što će s nama, to su bile supervizije od tri sata....kad smo htjele pričati o nekim temama, supervizorica nije htjela raditi, a nije znala što bi s nama..“(6), „...imala sam supervizoricu jednu ...valjda nije bila sigurna u sebe..mislim vi ako niste sigurni u sebe vi ne možete stalno pitati..ajme radim li ja to dobro...“ (9) „...sjećam se naše prve supervizije , mislim da nikome nije bio jasan koncept supervizije..to je ono..što smo mi ušli u superviziju, a nitko veze nije imao što je supervizija...da supervizor ne mora raditi što mi radimo...a onda smo se u grupi..svi posvađali pa su nas razdvojili, nisu znali slušati ni shvatiti bit te supervizije...“ (9), „...ona supervizijska pitanja, mislim da od deset ljudi nije znalo što je supervizijsko pitanje...i da oni tamo dolaze razmijeniti nekakva iskustva...“ (9), **nepripremljenost supervizora**: „loše je bilo...supervizori koji se uopće nisu pripremili, koji su konstantno ponavljali se..nisu vidjeli dinamiku grupe i da treba ići dalje, da trebaju usmjeriti konverzacije, dijaloge u nekakav drugi smjer...“ (9).

Kao **neugodna iskustva** vezana uz **organizaciju supervizije** sudionice navode slijedeće: „...ja njoj nadređena, ona sa mnom radi, mi smo stavljene u istu supervizijsku grupu..nismo smjeli imati takvu grupu...“ (6), „...to od samog starta nije bilo sigurno mjesto“ (6); „...supervizijski susreti koji se održavaju kod nas u istom gradu...često puta zbog tih poznanstava i nekih privatnih odnosa budete ograničeni nešto reći i onda to baš nije potpuna supervizija...“ (10).

Zaključno sudionice izražavaju nezadovoljstvo sudjelovanjem u superviziji radi ograničenih tema na kojima se radilo, nepoštivanju grupnih pravila i komunikacije, nedovoljne informiranosti supervizora o području rada službenica Odjela, nesigurnost supervizora, nedovoljno poznavanje supervizanata o pravilima supervizije, nepripremljenost

supervizora te nedostatak malih sredina u kojima se organizira supervizija u kontekstu međusobnih poznanstava supervizanata i sigurnog mjesta.

#### 4.2.2. Doživljaj dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj

Tablica 7. Iskustvo doživljaja dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj

Kategorija	Pojam	Kodovi
Razmjena iskustava	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dijeljenje iskustva</li> <li>- dobivanje podrške</li> <li>- unaprjeđenje odnosa sa kolegama i korisnicima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- slušanje druge perspektive</li> <li>- potvrda da i drugi imaju slične probleme</li> <li>- sloboda i razumijevanje</li> <li>- pričanje o nečemu što ih muči</li> <li>- pomoć u međusobnim odnosima</li> <li>- prihvaćanje osoba koje dolaze</li> </ul>
Profesionalni rast i razvoj	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacijske vještine</li> <li>- iskustvo učenja o novim metodama rada – kreativne tehnike</li> <li>- metode rada</li> <li>- mjesto za refleksivno učenje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aktivno slušanje</li> <li>- reflektiranje</li> <li>- kroz slike projektirati svoje emocije</li> <li>- gledanje situacije iz drugog kuta</li> <li>- razumijevanje ponašanja korisnika</li> <li>- pomoć za sebe i korisnike</li> <li>- učenje o sebi</li> <li>- pogled na vlastito ponašanje iz drugog kuta</li> </ul>
Smanjivanje stresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mjesto za sebe</li> <li>- odmak od posla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- manje razmišljam o poslu doma</li> <li>- ispušni ventil</li> <li>- nagrada zaposleniku</li> <li>- rasterećenje od posla</li> </ul>

**Iskustvo doživljaja dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj** sudionice ostvaruju kroz razmjenu iskustava koju opisuju kroz **dijeljenje**: „...ono što mi je najviše pomoglo je to slušanje i ta razmjena iskustava...“(9), „...razmjena iskustva, druge perspektive...“(6), „...dobila sam potvrdu da i drugi ljudi u sustavu imaju slične probleme, da se muče sa sličnim stvarima...“(9), „...pomoglo mi je u smislu da mogu negdje iznijeti to što me muči, a bez da me netko krivo gleda...“(1); **dobivanje podrške**: „...sloboda i razumijevanje bez bilo kakvog oblika osuđivanja...“(6), „dobila sam to da sam u diskreciji i povjerenju mogla pričati o nečemu što me je mučilo...“(9); **unaprjeđenje odnosa sa kolegama i korisnicima**: „...pomogla mi je u međusobnim odnosima...na sudu i sa strankama...“(7), „...u prihvaćanju same sebe, u prihvaćanju osoba što nam dođu i u rješavanju problema..bilo s nadređenima, bilo s osobama što nam dođu, bilo s kolegicom...“(2),

Do **profesionalnog rasta i razvoja** kod sudionica dolazi kroz **učenja komunikacijskih vještina**: „...ipak ste na tim edukacijama nešto naučili, što je aktivno slušanje...reflektiranje...ja to prije nisam znala...“(3); **učenja o novim metodama rada – kreativnim tehnikama**: „...naučila sam neke...nove tehnike...konkretno možda neke igrice..na koji način možemo kroz karte, kroz slike projektirati svoje emocije, kako se mi osjećamo u danom trenutku...“(9), „...volim kada radimo recimo s kartama, slikama, kad iz nekog drugog kuta sagledamo nekakvu situaciju ili..ne znam, kad se drugi ljudi osvrću na to što ste vi ispričali....“(7); **usvajanjem novih metoda rada**: „...već idući put kad bi se dogodilo takva neka slična situacija, stvarno bih razumjela tu osobu zašto i kako netko reagira jer mi je netko objasnio..“(5); „...jedna vrsta povratne informacije da uvidim kako mogu sama sebi pomoći, kako mogu kao profesionalac možda koje tehnike primijeniti da pomognem sebi i posredno da budem bolji profesionalac za same korisnike“(4), „...tvoj obrambeni mehanizam osnažuje kroz to znanje, što učiniti u konkretnom slučaju..to sam dobila...znanje koje sam mogla upotrijebiti...“(7) i **mjesta za refleksivno učenje**: „...kroz te razgovore, iskustvo i primjere...osvijestiš te neke..probleme, situacije...da razmisliš možda..kako je to moglo biti drugačije i za buduće...“(10); „...Naučila samo o sebi puno, naučila sam jednostavno da neke stvari možeš promijeniti koliko možeš, kada ne možeš treba stati...“(3), „...mogu izdvojiti da je mene osvijestila u nekim postupcima, možda na neke svoje postupke i ponašanje i komunikaciju sam gledala iz nekog drugog kuta, i probala i uvidjela da možda nije to sve tako super kako radim...“(6).

Kao jedna od suštinskih dobrobiti supervizije koju sudionice istraživanja prepoznaju za sebe je doživljaj  **smanjenja stresa**. Superviziju tako vide kao **mjesto za sebe i odmak od posla**: „...sve je manje tih situacija u kojima se doma uhvatim da razmišljam o poslu...“ (8); „prilika da sve što se zapravo nakupilo, u međuvremenu da proradim tamo i to mi je jedna vrsta ispušnog ventila“ (8), „...vrijeme gdje je netko posvetio pažnju meni i saslušao mene..a to je ono što mi..činimo svaki dan, osam sati u uredu.“ (7); „...ugodno vrijeme kao nagrada zaposleniku jer je to i slobodan dan“ (6) „...definitivno malo rasterećenja od ovog posla...“ (10).

Zaključno iz odgovora sudionica o dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj ostvarila je svoju svrhu kao razvojno-integrativna supervizija koja se definira „supervizija je proces razvoja kao reflektirajućeg praktičara. To je kreativni prostor u kojem stručnjak u zajedništvu i suradnji sa supervizorom uči iz svojih iskustava, traži vlastita rješenja problema s kojima se susreće u radu, uključujući djelotvorno suočavanje sa stresom, sagledava situaciju klijenta i njegove resurse, svoje misli, osjećaje i resurse te odnos s klijentom iz različitih perspektiva. Integrirajući te različite aspekte profesionalne situacije, supervizant stvara pretpostavke da djeluje kao profesionalno kompetentna osoba. Tako supervizija osigurava kvalitetan rad s korisnicima psihosocijalnog rada.“ (Ajduković i Cajvert, 2004., str.34).

Sudionice prepoznaju i korist upotrebe kreativnih tehnika u superviziji koje Pregrad (2004) naziva i načelima i postupcima za osvježavanje i poticanje ekspresije i kreativnosti, sastoje se od raznih postupaka koji omogućuju da kroz otvorene sadržaje i divergentnim načinima procesiranja informacija i mišljenja (ne logičnim rezoniranjem i konvergentnim mišljenjem), koristeći različite pogodne medije osvijestimo i izrazimo vlastita opažanja, osjete, osjećaja, ideje i poimanja iz cjelokupnog osobnog iskustva a koje uključuje i znanje kao dio iskustva. Ovi postupci uključuju lateralno mišljenje, imaginaciju i fantaziju (Pregrad, 2004).

#### 4.3. *Tematsko područje potrebe i preferirani način organizacije supervizije, poželjne kompetencije supervizora*

Unutar tematskog područja potrebe i preferirani način supervizije izdvajaju se teme: potrebe sudjelovanja u superviziji, način organizacije supervizije i osiguranje kontinuiteta, poželjne kompetencije supervizora službenika za podršku

##### 4.3.1. *Potrebe sudjelovanja u superviziji*

U okviru teme potreba za sudjelovanjem u superviziji, sudionice ih opisuju kao nastavak zadovoljenja potreba koje su prepoznale u dijelu istraživanja dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj, a konkretno izražavaju ih kroz potrebu **daljnjeg profesionalnog razvoja**: „...*puno toga ti dobiješ kroz taj razgovor, nije samo da ti daješ neke informacije, dobiješ i feedback...pravi supervizor..prepozna što tebe muči...preporučio mi je da pročitam par knjiga pa ja sam njih progutala, znači progutala! To mi je toliko godilo, toliko fokusiralo, stabiliziralo...*“ (5), „...*ipak supervizor može vidjeti koliko su neke stvari napredovale, koliko su nazadovale da on isto ima povratnu informaciju...*“ (3); **razmjenu iskustva**: „...*svi mi imamo svoje živote i svoje neke probleme i svoje neke situacije u kojima nam supervizor isto dobro dođe kao i sudionici supervizije pa iznosi svatko svoje razmišljanje pa onda ipak čovjek razmisli...*“ (3), **smanjenje osjećaja osamljenosti**: „...*ovako vidiš da nekakav problem se proteže i na druge organizacije, da nisi sam u problemu, ne u smislu da se naslađuješ nego da ima i drugih ljudi koji se bore i pokušavaju i nailaze na nekeslične ili iste probleme, u tom smislu meni to godi...*“ (5), „...*da dobiješ potvrdu da nisi sam u tome...*“ (7) i **rasterećenje**: „...*mislim da nam svima supervizija dobro donosi jer se rasteretimo...*“ (3).

##### 4.3.2. *Način organizacije supervizije – prema vrsti supervizije*

Sudionice istraživanja opisuju kako je potrebno organizirati za stručnjake u sustavu pravosuđa **razvojno-integrativnu** superviziju u **heterogenoj grupi** koja uključuje supervizante iz drugih sustava, a zbog dobivanja širine iskustava koje pruža takva grupa: „...*da nas je više po mogućnosti iz drugog sektora, da nismo svi iz odjela nego i iz nekih drugih tijela...čini se puno konstruktivnija...*“ (1), „...*meni je ova mješovita grupa super...sviđa mi se što su različita zanimanja, onda su i različiti događaji, problematike, način razmišljanja...*“ (3); „...*godi mi da smo iz različitih sustava...*“ (5), izražavaju i kako bi bilo dobro imati u ponudi **timsku superviziju**: „...*što se tiče timske ona je uredi ukoliko je onaj koji vodi superviziju dovoljno sposoban upravljati grupom...ukoliko se iz supervizije izvuku neki zaključci..da imamo korist unaprijediti svoje odnose unutar tima...*“ (4), „...*super*

su mi i timske i grupne i individualne, valjda zavisi u kakvom sam ja stanju...“ (5); **uz održavanje kontinuiteta:** „...za superviziju mislim da je zapravo najvažniji kontinuitet...“ (4), „...mislim da je ok kroz svaka dva mjeseca, kontinuitet je najbitniji...“ (3) „...taman mi je dovoljno tako periodično kako idemo..idemo svakih mjesec, mjesec i pol...“ (5).

Prepoznavanje dobrobiti heterogene grupe u skladu je sa zalaganjem Andersona (2000., prema Ajduković 2004) koji smatra da se na takav način stvara više mogućnosti za različite perspektive.

Prednosti grupne supervizije, a što prepoznaju i sudionice istraživanja su između ostalih, omogućavanje supervizantu da poveća svoje sposobnosti, da daje i traži povratnu informaciju; smanjenje osjećaja usamljenosti kroz interakciju s drugima i povećanjem suosjećanja; učenje od kolega; veći raspon mogućih korisnika; raznolikost povratnih informacija; omogućuje supervizantima provjeru stvarnosti i svoje percepcije; stvara okruženje u kojem supervizanti mogu naučiti vještine zauzimanja različitih perspektiva (Ajduković, 2004).

Osim sudjelovanja u grupnoj superviziji, pet sudionica izražava potrebu načina organizacije supervizije kombinacijom sudjelovanja u grupnoj i **individualnoj superviziji** prema potrebi: „...sudjelovati u grupi..kao i individualna, smatram da bi to jedno s drugim bilo puno efikasnije za nas, da bismo dobili puno više saznanja...naučili kako reagirati..dobiti potvrdu...“ (7), „...ovisi o potrebi koja nam je potrebna u datom trenutku...dobra je stvar imati grupnu superviziju, a da onda imaš nekad jedan na jedan razgovor sa suprvizorom ako vidiš da te nešto muči, da nisi spreman to podijeliti u grupi...“ (9), „...mislim da je kombinacija i jedne i druge dobra...“ (4) dok tri sudionice nemaju potrebu organizaciju individualne supervizije navodeći: „individualna..to mi nije, to mi je više kao neka psihoterapija, nemam nikakav feedback od kolege“ (1), „...nemam potrebe za individualnom, jako mi je lijepo u grupnoj...“ (3).

Sudjelovanje u individualnoj superviziji kod određenih sudionica može biti odraz ograničenja grupne supervizije koja uglavnom proizlaze iz nekih procesa grupne dinamike: pitanje povjerljivosti, nepodudaranje grupnog načina sa individualnim savjetovanjem, određena grupna dinamika i pojave mogu ptežati proces učnja (natjecanje među članovima ili sukobi), supervizanti u grupi usvajaju određene uloge prema Yalom (1995, prema Ajduković, 2004), npr. žrtveno janje, zabavljač, neprilagođeni – uloge mogu postati štetne ako se o njima



na superviziji ne govori otvoreno, u grupi se može posvetiti previše vremena grupnim procesima ili pitanjima koja su za pojedine supervizante nevažna (Ajduković, 2004).

Zaključno sve supervizantice žele nastaviti sudjelovati u supervizijama, niti jedna nije odgovorila da nema potrebu za supervizijom. Većina ih je izrazila želju za sudjelovanjem u grupnoj superviziji – heterogenoj skupini, a nakon iskustva sudjelovanja u supervizijskim grupama sa supervizantima iz drugih sustava, srodnih zanimanja, u njima vide najveću dobrobit. Supervizantice izražavaju zadovoljstvo i sa grupama gdje su bile samo službenice odjela za podršku zbog međusobnog razumijevanja posla, no bogatstvo u razmjeni iskustva nalaze u heterogenim grupama različitih stručnjaka. Određeni broj supervizantica izražava potrebu za individualnom supervizijom iz razloga što bi im ponekad bio potreban razgovor jedan na jedan, u kontekstu potpune otvorenosti u onome što ih muči. Dio supervizantica smatra da nema nikakve potrebe za individualnom supervizijom jer je grupa upravo ono što im treba u smislu različitih pogleda na određene situacije, podrške i potvrde. Potrebu za supervizijom vide u kontekstu praćenja njihova napretka, pogleda iz druge perspektive, osjećajem olakšanja, usmjeravanja, potvrde, ali i sigurnim mjestom koje je izraženo više u manjim sredinama gdje se supervizanti međusobno poznaju.

#### 4.3.3. Poželjne (očekivane) kompetencije supervizora službenika za podršku – znanja, vještine i osobine pomažućih profesija

Tablica 8. Poželjne (očekivane) kompetencije supervizora službenika za podršku		
Kategorija	Pojam	Kodovi
Znanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o grupnom radu</li> <li>- procesu vođenja strukturirane supervizije</li> <li>- organizaciji pravosudnog sustava i radnim ulogama</li> <li>- stručna znanja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prepoznavanje kada netko želi nešto reći</li> <li>- prepoznaje potrebe grupe</li> <li>- prilika postaviti supervizijsko pitanje</li> <li>- informiranje o sustavu pravosuđa</li> <li>- znanje o poslovima podrške</li> <li>- dobar psiholog</li> <li>- iskusan supervizor</li> </ul>
Vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacijske vještine</li> <li>- vještine vođenja grupnog rada</li> <li>- ima organizacijske vještine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aktivno slušanje</li> <li>- sažimanje</li> <li>- empatija i suosjećajnost</li> <li>- uočava problem</li> <li>- usmjerava proces</li> <li>- prepoznavanje potreba</li> <li>- poštivanje pravila</li> <li>- dobar strateg i menadžer</li> </ul>

Sudionice istraživanja opisuju kako smatraju važnim da supervizor službenika za podršku ima **znanje o grupnom radu** („...vođenje..supervizije na način da nije predominantan..ni previše po strani..da ima tu neku mjeru u kojoj će prepoznati kada tko ima što za reći, kada je netko pretjerao u nečemu..“(8), „...prepoznaje potrebe grupe i ..u tom smjeru..radi..“(10)); **znanje o procesu vođenja strukturirane supervizije** („...bila je supervizija..vođena na način da je svatko imao priliku imati supervizijsko pitanje..“(5), „sviđa mi se kad supervizija ima svoju glavu i rep..(1)), **znanje o organizaciji pravosudnog sustava i radnim uogama** („...da se informira o strukturi kako mi to radimo, gdje se ..nalazimo u sustavu pravosuđa..“(6), „...znanja o poslu koji mi radimo...“(7)), ...**stručna**

**znanja** („...dobar psiholog..da može tebe pročitati i hvatati što tebi u tom trenutku godi i onda to primijeniti...“(5), „...iskusan supervizor koji ima određene godine rada iza sebe..“(6)).

U kategoriji vještina sudionice navode kako su važne **komunikacijske vještine aktivnog slušanja**: „...mora biti netko tko zna slušati..“(1), „...kad iznosite problem da vas netko ne prekida...“(3); **sažimanja**: „...netko tko može sumirati to sve, sažeti..“(9); „...pomoći..onome koji ima problem da ga bolje iznese...“(4); **empatije i suosjećajnosti**: „...osjećaj za ovo što mi radimo i snalaženje sa svima nama...“(2); „...problem koji se iznese da se ne umanjuje..niti..preuveličava..da se uzme onakav kakav je...“(4).

Kod **vještina vođenja grupnog rada** opisuju supervizora kao osobu koja **uočava problem** „...zna detektirati problem..“(1), „...artikulirati problem i..dublje ga analizirati..“(4); **zna usmjeriti proces**: „...zna usmjeriti cijelu priču...“(1); **služi se različitim tehnikama** „...zna služiti se..tehnikama da bi nam se olakšao rad...“(3); **prepoznaje potrebe grupe**: „...prepoznati kada tko ima što za reći, kada je netko pretjerao..dati neka teorijska saznanja i alate...“ (8), **poštivanje pravila**: „...da se poštuju..termini..vrijeme..pravila grupe...“(4), „...supervizor bi trebao imati stav, pregled..razumijevanje, na lijep način i korektan ljudima koji idu jasno nekakva pravila odmah...“(9); a uz to važno su i **organizacijske vještine** „...da zna biti dobar strateg i menadžer...“(2), „...organizacijski dobro posložena...“(4).

Od očekivanih osobina navode da je „kreativan“(1), „...strpljenje, prihvaćanje nas...“(2), „...opušten...“(10), „...otvoren za različite ljude, vizije..rješenja“, „...topla osoba“(6), „...svestrana osoba..emotivna...“(5), a ističu i važnost **povjerenja**: „...toj osobi kojoj se obraćamo da postoji neka doza povjerenja...“(3), „...da se..pruži osobi koja ima problem..sigurno mjesto...“(4).

U pogledu izbora supervizora jedna sudionica izražava želju za sudjelovanjem supervizora koji živi izvan mjesta u kojem se održava supervizija „...mislím da je puno bolje kada supervizor dolazi izvan našeg grada, da nije netko s kim surađujemo...nekako mi to nije logično baš..ne znate koliko je ta informacija sigurna...“(9).

Hawkins i Shohet (2000, prema Žorga, 2009) kažu: „...prvi preduvjet koji valja zadovoljiti da bi netko bio dobar supervizor jest sposobnost aktivnog organiziranja vlastite supervizije...“

Cohen i Laufer (1999, prema Žorga, 2009) navode kako kompetentno djelovanje stručnjaka pomažućih zanimanja uključuje tri osnovna područja:

1. percepciju – sposobnost opažanja klijenta
2. interpretaciju – sposobnost tumačenja opaženog
3. intervenciju – sposobnost učinkovitog djelovanja

Osobine kvalitete „idealnog“ supervizora Carifio i Hess (1987, prema Žorga, 2009) su: empatija, razumijevanje, bezuvjetno pozitivno prihvaćanje, kongruentnost, autentičnost, toplina, samootkrivanje, prilagodljivost, brižnost, obraćanje pažnje na klijenta, znatiželja i otvorenost (Rogers, 1975, prema Žorga, 2009).

Nadalje Hawkins i Shohet (2000, prema Žorga, 2009) navode i druge stručne kompetencije nužne za kvalitetan supervizijski rad:

- sposobnost pomaganja supervizantima da se osjećaju prihvaćenima, vrijednima, shvaćenima radi pretpostavke da će se jedino tada osjećati dovoljno sigurnima i otvorenima da bi mogli razmišljati o sebi i da bi si postavljali izazove
- praktično iskustvo
- razumijevanje granica supervizije i sposobnost sklapanja jasnih i zajednički dogovorenih ugovora
- djelomično usmjeravanje pažnje na dinamiku supervizanata, što uvijek mora proizlaziti iz pitanja na kojima se radi i mora služiti supervizantovu razumijevanju i boljem radu
- razvoj vlastitog supervizijskog okvira koji odgovara uvjetima rada: taj okvir mora biti dovoljno jasan da ga je moguće objasniti supervizantu, ali i dovoljno prilagodljiv da bi odgovarao promjenjivim potrebama i zahtjevima različitih vrsta supervizanata
- tzv. „helikopter sposobnost“ – sposobnost mijenjanja kuta gledanja. Da bi se u tome uspjelo, važno je poznavati sve moguće razine i gledišta (usmjerenost na klijenta, na supervizante i na njihov proces, na vlastiti proces, na odnos „ovdje i sada“ sa supervizantima, na supervizantove klijente u njihovom širem kontekstu te na supervizantov rad unutar šireg organizacijskog konteksta i glede unutarorganizacijskih pitanja) i potom postupno proširiti svoj fokus tijekom supervizijskog susreta

Zaključuje se kako su sudionice istraživanja prepoznale kroz svoje iskustvo sudjelovanja u superviziji kompetencije supervizora koji su određeni iznad teoretskim standardima. Razvoj kompetencija je odgovornost supervizora, a to je određeno i etičkim kodeksima, primjerice Code of Ethics and Practice for the supervision of Counsellors (Carroll, 2001, prema Yeelees, 2004) u kojima se opisuje odgovornost supervizora za vlastitu kompetentnost pod točkom B2: „...supervizori su odgovorni za pronalaženje rješenja vlastitog profesionalnog razvoja...“ Zadatak supervizora je neprestano stručno se usavršavati te se preporučuje motivirati supervizante za usavršavanje, odgajaju u duhu neprestane potrebe i otvorenosti za novim stručnim usavršavanjem. Nema prestanka profesionalnog razvoja, obogaćivanje novim dostignućima i spoznajama traje kroz cijeli radni vijek (Yeelees, 2004).

Kao važan uvjet kompetencija je i emocionalna stabilnost kada dolazi do određenih emocionalnih poteškoća poput osobnih kriza, iskustva traume ili gubitaka. I supervizori se moraju suočavati sa teškim emocijama koje neće moći isključiti na radnom mjestu. U tom slučaju važno je supervizorovo praćenje vlastitog emocionalnog stanja i osvještavanja koliko takvo stanje utječe na kvalitetno obavljanje supervizije. Odgovornost supervizora u takvim situacijama je poduzimanje određenih odgovornih korakara osiguranja potrebne razine kompetencije poput metasupervizije, individualne terapije, psihološkog savjetovanja ili slanjem svojih supervizanata drugom supervizoru. Ovdje valja naglasiti kako osobni problemi neće uvijek utjecati na kompetentost supervizora već je važna samoprocjena trenutnog stanja (Yeelees, 2004).

U kontekstu Europskog kompetencijskog okvira u području supervizije i coachinga i koncepta profesionalnog identiteta, supervizor ima definiran profesionalni pojam o sebi i tome sukladan stav, a njegov razvoj je jedan od osnovnih ciljeva profesionalnog djelovanja supervizora. Opisi sudionica u dijelu poželjnih kompetencija supervizora poklapaju se sa kompetencijama određenim Europskim kompetencijskim okvirom i konceptom razvoja vlastitog profesionalnog identiteta kroz interakciju između „vlastite osobnosti“ i „profesionalne zajednice“ (Ajduković i sur., 2018).

#### **4. Doprinos istraživanja**

Podaci prikupljeni ovim istraživanjem doprinijet će boljem razumijevanju potreba službenika za podršku žrtvama i svjedocima županijskim sudovima, svakodnevnim problemima s kojima se susreću u radu, organizacijskim aspektima i superviziji kao metodi koja može odgovoriti na iskazane potrebe.

#### **5. Ograničenja istraživanja**

Ograničenje istraživanja odnosi se na prikupljanje podataka putem intervjua, koji su prikazani riječima, a ne brojevima te su neminovno podložni istraživačevoj pristranosti i ne mogu biti lišeni ljudskog subjektivizma (Miles i Huberman 1994, prema Milas, 2009). Uzorak sudionica je mali i prigodan, obuhvaća sve službenice koje su imale potrebno iskustvo sudjelovanja u superviziji. Obzirom da sam i sama zaposlenica Odjela za podršku žrtvama i svjedocima, odgovori sudionica su možda imali pretpostavku mog razumijevanja određenih situacija. Kako se radilo o otvorenim pitanjima, dana je sloboda u izražavanju, a kroz upitnike bi se došlo i do konkretnijih podataka kojih se sudionice u tom trenutku nisu sjetile spomenuti ili se osvrnuti na njih. Rezultati koji se odnose na izvore zadovoljstva u radu dali bi potpunu sliku kroz odgovaranja na upitnik o zadovoljstvu poslom. Rezultati koji ukazuju na znakove sagorijevanja i rizike od sekundarne traumatizacije nisu potpuni jer nije provedeno putem upitnika za sagorijevanje i sekundarne traumatizacije no daju osnove za daljnja istraživanja u tom smjeru.

## 6. ZAKLJUČAK

Analiza intervjua pokazuje kako su specifičnosti rada službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima svakodnevni rad sa korisnicima – žrtvama, svjedocima i oštećenima koji su pretrpjeli traumu i stres. Sudionice u svom radu kao najvažniju navode emocionalnu podršku kako bi korisnike dovele u „stanje“ kako bi im se mogla pojasniti njihova prava i sam kazneni postupak. U svom radu sudionice surađuju sa sucima, državnim odvjetnicima, javnopravnim tijelima, nevladinim organizacijama, a u svrhu upućivanja u daljnji oblik potrebne podrške i pomoći korisnicima. Sudionice ostvaruju suradnju sa sucima i državnim odvjetnicima kroz provođenje razgovora sa žrtvom u svrhu pojedinačne procjene kako bi se odredile posebne mjere zaštite žrtve. Osim navedenog, radi razvoja osjećaja povjerenja, sudionice ostvaruju čestu komunikaciju sa korisnicima telefonski ili putem e-pošte prije, tijekom, a i nakon postupka; provode selekciju i edukaciju volontera te provode nadzor nad njihovim uključivanjem u volontiranje.

Izvor zadovoljstva u poslu sudionice opisuju kroz pozitivne reakcije korisnika koje izražavaju kroz zahvalnost, doživljaj pomaganja kroz djelotvornu pomoć i pomoć u teškim trenucima, radno okruženje, rad sa volonterima i profesionalni rast i razvoj kroz organizirane oblike usavršavanja i edukacije.

Teškoće u radu opisuju kroz strah od pogreške, potrebom za kontrolom situacije, razlike u mišljenjima oko ishoda postupka, radno opterećenje, osjećaj osamljenosti, kroz susrete sa djecom žrtvama te učestali rad sa žrtvama nasilja u obitelji.

Emocionalna opterećenja u radu sudionice opisuju kroz rad sa korisnicima sa psihijatrijskom dijagnozom, traumatiziranim korisnicima, agresivnim korisnicima i bespomoćnim korisnicima. Kao emocionalna opterećenja proizašla iz unutarnjih procesa potaknutih obilježjima stručnjaka opisuju osjećaj odgovornosti, pojave kontratransfera te opterećenja koja ukazuju na rizike od sekundarne traume. Od tjelesnih reakcija uslijed emocionalnih opterećenja opisuju tjelesne bolove poput glavobolje te zamor koji najviše opisuju kroz umor. U ponašanju dolazi do nesigurnosti i opreza u radu, a dolazi i do gubitka motivacije za rad. Kao emocionalna stanja i raspoloženja dolaze do izražaja strah, osjećaj žalosti, iscrpljenost, frustracija, zasićenost i istrošenost.

Prema znakovima sagorijevanja (Ajduković, 1996) i opisima sudionica istraživanja koja se odnose na teškoće u radu i emocionalna opterećenja, zaključuje se kako postoje znakovi sagorijevanja kroz tjelesnu iscrpljenost koju sudionice navode kroz umor i iscrpljenost

*(„...kao da je netko isisao životnu energiju iz mene...“; (1), „...najčešće se znači osjećam iscrpljeno...“ (6)); emocionalnu iscrpljenost kroz pojavu osjećaja nemoći i bespomoćnosti („...najteže je kada osjetim nemoć...“ (4), „...uvijek je slučajeva koji te više dotaknu i koji te manje dotaknu, a pogotovo još ako osjećaš neku bespomoćnost...“ (7)); mentalnu iscrpljenost kroz frustraciju, razdražljivost koja se prenosi ponekad i u privatni život, osjećaj osamljenosti („frustracija je kada imaš stranke koje su agresivne...“ (7); („...ja dođem onda kući nervozna pa se istreseš na nekome tko nije kriv, a očekuješ da te netko razumije...“ (7)).*

Sudionice su samoinicijativno opisale i strategije samopomoći u stanju emocionalne opterećenosti kroz pjevanje, igranje igrica, vježbanje i druženje.

Iskustvo sudjelovanja u superviziji sudionice opisuju kao ugodno iskustvo kroz podržavajuću superviziju, u kojoj su sve bile spremne podijeliti teškoće u radu radi osjećaja povjerljivosti. Kroz iskustvo grupnog rada u homogenoj skupini dobile su međusobno razumijevanje i podršku dok su u heterogenoj skupini dobile uvide od stručnjaka iz drugih područja te druge načine razmišljanja.

Kao neugodna iskustva u superviziji sudionice opisuju situacije kada se u superviziji iznose samo neki predmeti, nepoštivanje pravila grupnog rada i komunikaciju, nepoznavanje radnih uloga službenika za podršku, nesigurnost i nepripremljenost supervizora.

Dobrobiti od supervizije za profesionalni rast i razvoj su razmjena iskustava koja im je omogućila „druge perspektive“, podršku i unaprjeđenje odnosa sa kolegama i korisnicima. Dobrobit profesionalnog rasta i razvoja ostvarena je učenjem komunikacijskih vještina, usvajanjem novih metoda rada, učenjem novim metodama kroz kreativne tehnike i mjesto za refleksivno učenje. Prepoznata je dobrobit od supervizije u svrhu smanjenja stresa kao odmak od posla i nagrada zaposleniku.

Sve sudionice izrazile su potrebu sudjelovanja u superviziji, a svoje potrebe izražavaju kroz daljnji profesionalni rast i razvoj, razmjenu iskustava, smanjenje osjećaja osamljenosti i rasterećenja. Kao najprimjereniji tip supervizije sudionice navode razvojno-integrativnu superviziju sudjelovanjem u heterogenoj grupi radi širine iskustava takve grupe uz osiguranje kontinuiteta. Određeni broj sudionica izražava potrebu sudjelovanja u individualnoj superviziji prema potrebi, uz sudjelovanje uz sudjelovanje u grupnoj, a tri sudionice izražavaju isključivo potrebu sudjelovanja u grupnoj superviziji.



Kao očekivane kompetencije supervizora službenika Odjela za podršku sudionice smatraju važnim znanje o organizaciji pravosudnog sustava i radnim ulogama, znanja o grupnom radu, procesu vođenja strukturirane supervizije. U pogledu vještina navode kako su nužne komunikacijske vještine poput aktivnog slušanja, sažimanja, empatije; vještine vođenja grupnog rada te organizacijske vještine.

Rezultati pokazuju kako je supervizija kod sudionica prepoznata kao podrška u očuvanju mentalnog zdravlja zbog specifičnosti rada i svakodnevnog kontakta sa traumatiziranim osobama, omogućila je profesionalni rast i razvoj, učenja novih metoda i tehnika, smanjenje osamljenosti i smanjenje stresa. Upravo zbog prepoznatih dobrobiti, a i radi uočavanja rizika i znakova za sagorijevanje te rizika od sekundarne traumatizacije, superviziju je nužno omogućiti kontinuirano službenicima Odjela.

## 7. Literatura

- Ajduković, M. (2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za istraživače, mentore i recenzente. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (3), 345-366
- Ajduković, M. (1996). *Sindrom sagorijevanja na poslu*. U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 21-42.
- Ajduković, D. i Ajduković, M. (1996). *Zašto je ugroženo mentalno zdravlje pomagača?* U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 3-10.
- Ajduković, D. (1996). *Izvori profesionalnog stresa*. U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 29-37.
- Ajduković, A. (2004). *Određenje grupne supervizije*. U: Ajduković, M. i Cajvert, Lj (ur.) *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 121-154.
- Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. U: Ajduković, M. i Cajvert, Lj (ur.) *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 13-35.
- Ajduković, D., Mrčela M., Turković K. (2007)., *Podrška žrtvama i svjedocima kaznenih djela u Republici Hrvatskoj: Analiza rezultata istraživanja, međunarodnih dokumenata, stranih i domaćih propisa, s preporukama za izmjene zakonodavnog okvira te načina organiziranja i provođenja pružanja podrške i zaštite žrtava i svjedoka u praksi*. Zagreb: Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) u Hrvatskoj.
- Ajduković, M., Cajvert, Lj., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K., Voogd, M. (2019). *Europski pojmovnik supervizije i coachinga*, Beč: DieWienerVolkschochschulenGmbH., 51-68.
- Ajduković, M., Bagarić-Rezo, I. i Jauk, D. (2023). *Prediktori sekundarne traumatizacije socijalnih radnika zaposlenih u Centrima za socijalnu skrb*.

Američka psihijatrijska udruga (APA; 2013.). *DSM-5 Dijagnostički i statistički priručnik za duševne poremećaje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Anderson, D. G. (2000). *Coping strategies and burnout among veteran child protection workers*. *Child Abuse and Neglect*, 839-848.

Arambašić, L. (1996). *Stres i trauma*, U: Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 11-19. (primjer knjige)

Arambašić, L. (1996). *Stres*. U: J. Pregrad *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 7-26.

Arambašić, L. (2003). *Stres i suočavanje – teorijski modeli i njihove implikacije za problem nezaposlenosti*. *Suvremena psihologija*, 6 (11), 103-127.

Barišić, A. (2023). *Odrednice profesionalnog stresa, sagorijevanja i mentalnog zdravlja udomiteljica za djecu* (Disertacija). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet.

Belin, S. (1993.) *Vansinets makt, Parallellprocesser vid arbete med tidigt storda och psykotiska patienter*. Stockholm: Natur och Kultur.

Brown, A. & Bourne, I. (1996). *The social work supervisor: Supervision in community, day care, and residential settings*. Buckingham, England; Philadelphia, PA: Open University Press.

Cajvert, L. (2001.) *Kreativni prostor terapeuta: O superviziji*. Sarajevo: Svjetlost.

Cajvert, L. Nesvjesni procesi u superviziji terapijskog rada. U: Ajduković, M. (ur.) *Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 67-89.

Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organizations*. New York: Praeger.

D'Andrea, W., Sharma, R., Zelechowski, A.D. i Spinazzola, J. (2011.). Physical Health Problems After Single Trauma Exposure: When Stress Takes Root in the Body. *Journal of Social Work*, 19(4), 504-528.

Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanja na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 5-32. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i1.10> (primjer članka)

Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the human service profession*. New York: Pergamon Press.

- Figley, C.R. (1995). Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview. U: Figley, C.R. (ur.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York, NY: Brunner/Mazel, 1-20.
- Figley, C. R. (1999). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the cost of caring. U: B. H. Stamm (Ur.), *Secondary traumatic stress* (str. 3–28). Towson, MD: Sidran Institute.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159- 165.
- Freudenberger, H. J. & Richelson, G. (1980). *Burn-out: How to beat the high cost of success*. New York: Bantam Books.
- Golden, S.A. (2021.). *The Effects of Indirect Traumatization on Therapist Relationships: A Qualitative Study*. A Dissertation. New Jersey: The Graduate School of Applied and Professional Psychology.
- Hawkins, P. i Shohet, R. (2000). *Supervision in the helping professions*. Milton Keynes: Open University Press.
- Hess, A. K. (ur.) (1980.) *Psychotherapy supervision: Theory, research and practice*. New York: Wiley and Sons.
- Jeleč Kaker, D. (2009). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (3), 537-549.
- Klain, E. (1995). *Psihoterapija*. U: Muičević i sur. (ur.) Psihijatrija, Zagreb: Medicinska naklada, 159-190.
- Knight, C. (2013.). Indirect trauma: Implications for self-care, supervision, the organization, and the academic institution. *The Clinical Supervisor*, 32(2), 224-243.
- Kusturin, S. (2007). Supervizija - oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi*, 14 (1), 37-48.
- Maguire, M. i Delahunut, B. (2017). *Doing a Thematic Analysis: A practical, Step-by-Step Guide*. 9.
- Maroš, L. (2023). *Supervizija socijalnih radnika koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja* (Diplomski rad). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet.
- Maslach, C. (1976). *Burned out*. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Manual (2nd ed.). CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S. J. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual*. California: Mountain View.

Miles i Huberman 1994, prema Milas, 2009 Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima, Milas, Goran. (2009). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Naklada Slap: Jastrebarsko.

Nikica Hamer-Vidmar: „Koristi supervizije kao oblika stručne podrške profesionalcima i procesa cjeloživotnog učenja“, Zbornik radova IV. Međunarodne znanstveno-stručne konferencije „Istraživački dani Visoke policijske škole u Zagrebu“, 2015., 330-344.

Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve. Narodne novine, 106/2017.

Pravilnik o radu Odjela za podršku žrtvama i svjedocima NN 11/2015, 125/2019

Predrag, J. (2004). *Primjena metafore, kreativnih i ekspresivnih tehnika u superviziji*. U: Ajduković, M. i Cajvert, Lj (ur.) *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 209-252.

Rauvola, R.S., Vega, D.M. i Lavigne, K.N. (2019.). *Compassion Fatigue, Secondary Traumatic Stress, and Vicarious Traumatization: A Qualitative Review and Research Agenda*. *Occupational Health Science*, 3, 297-336.

Sauter, S. & Murphy, L. (1998). *Stress... at work*. DHHS (NIOSH). Publication, 99-101 Cincinnati: NIOSH. Preuzeto s: <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf> (15.10.2023.)

Smolić Krković, N. (1977). *Supervizija u socijalnom radu*. Zagreb: Savez društava socijalnih radnika Hrvatske.

Stamm, B. H. (2002). *Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test*. Figley, C. R. (ur.). *Treating compassion fatigue*, (str. 107-119). New York: Brunner-Routledge

Talbot, A., Manton, M. i Dunn, P.J. (1992). *Debriefing the debriefees: An intervention strategy to assist psychologists after a crisis*. *Journal of Traumatic Stress*, 5 (1), 45-62.

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.

Van Kessel, L. (1997). *Supervision – A necessary contribution to the quality of professional performance illustrated by the concept of the supervision used in the Netherlands*. *Socialna pedagogika*, 1 (3), 27-46.

Van Kessel, L. (1999). *Supervizija-neophodan doprinos kvaliteti profesionalnog postupanja-Primjer nizozemskog modela supervizije*. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 6, 59-76.

Zerach, G. i Shalev, T.B.I. (2015.). The Relations between Violence Exposure, Posttraumatic Stress Symptoms, Secondary Traumatization, Vicarious Post Traumatic Growth and Illness Attribution among Psychiatric Nurses. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(3), 135-142.

Zakon o kaznenom postupku NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19, 80/22

Zakono o sudovima NN 28/13, 33/15, 82/15, 82/16, 67/18, 126/19, 130/20, 21/22, 60/22, 16/23

Zakono o izmjenama i dopunama Zakona o primjeni Statuta međunarodnog kaznenog suda i progonu za kaznena djela protiv međunarodnog ratnog i humanitarnog prava NN 55/2011

Zakon o Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta (NN 76/09, 116/10, 145/10, 57/11, 136/12, 148/13, 70/17)

Žorga, S. (2009). Kompetencije supervizora. U: Ajduković, M. (ur.) *Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva*. Zagreb, Društvo za psihološku pomoć, 41-48.

Yeeles, K. (2004). Etika u superviziji – međunarodna iskustva. U: Ajduković, M. & Cajvert, L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 77-120.

[www.anse.eu](http://www.anse.eu) (Datum pristupa 10. 10.2023.)

[www.hdsor.hr](http://www.hdsor.hr) (Datum pristupa 15.10.2023.)

## **POPIS TABLICA**

Tablica 1. Opis posla

Tablica 2. Izvori zadovoljstva u poslu

Tablica 3. Teškoće u radu

Tablica 4. Izvori emocionalnog opterećenja službenika za podršku u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje

Tablica 5. Znakovi emocionalnog opterećenja

Tablica 6. Iskustvo sudjelovanja u grupnoj superviziji

Tablica 7. Iskustvo doživljaja dobrobiti supervizije za profesionalni razvoj

Tablica 8. Poželjne (očekivane) kompetencije supervizora službenika za podršku

## Prilog A

Pitanja za intervju službenika za podršku žrtvama i svjedocima i protokol za vođenje intervjua

### KVALITATIVNO ISTRAŽIVANJE:

Iskustva i potrebe za supervizijom službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na  
Županijskim sudovima

Dob	Spol 1. M 2. Ž (zaokružiti broj)	Radno iskustvo u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima 1. 0-5 godina 2. 5-10 godina 3. 10-20 godina
(upisati godine)		

1. Opišite Vaš posao i korisnike s kojima radite?

---

---

---

---

2. Što Vam je izvor zadovoljstva u poslu?

---

---

---

---

3. Što Vam je najteže u Vašem poslu?

---

---

---

---

4. Koliko ste bili spremni o tome što Vam je najteže razgovarati na superviziji?

---

---

---

---

5. Koja emocionalna opterećenja imate u radu i kontaktu sa žrtvama i svjedocima koji su pretrpjeli nasilje?

---

---

---

---

6. Kako se to odražava na Vaš život? Imate li primjere što Vas muči?

---

---

---

---

7. Kakva su Vaša dosadašnja iskustva sa supervizijom?

---

---

---

---

8. Što ste kao profesionalac dobili od supervizije? U kojim područjima Vam je supervizija najviše pomogla?

---

---

---

---

9. Kakve su Vaše potrebe i preferirani način organizacije supervizije? (npr. grupna, individualna, timska..)

---

---

---

---



10. Koje su očekivane kompetencije od supervizora službenika za podršku? (Osobine, vještine i znanja)

---

---

---

---

## **Prilog B**

### **OBAVIJEST O PROVOĐENJU ISTRAŽIVANJA – za predsjednike sudova**

Poštovani,

U cilju potrebe provođenja istraživanja i izrade završnog specijalističkog rada na temu „Iskustva i potrebe za supervizijom službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na Županijskim sudovima“ željeli smo Vas obavijestiti o istraživanju u koje će biti uključeni uz prethodnu suglasnost službenici za podršku žrtvama i svjedocima.

Provedba istraživanja planirana je u prostorijama Županijskih sudova gdje su osnovani Odjeli, ili će se provesti online zbog trenutne epidemiološke situacije ili prostorne udaljenosti. Cilj istraživanja je utvrditi potrebe i iskustva službenika za podršku žrtvama i svjedocima za supervizijom.

Sukladno Etičkom kodeksu istraživanja u društvenim znanostima, podaci dobiveni u ovom istraživanju bit će strogo povjerljivi i čuvani te korišteni u znanstvene svrhe.

Suglasnost za provođenje istraživanja prethodno je dobivena od Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta u Zagrebu.

## **Prilog C**

### **SUGLASNOST ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU – za službenike za podršku žrtvama i svjedocima**

Poštovani,

U cilju potrebe provođenja istraživanja i izrade završnog specijalističkog rada na temu „Iskustva i potrebe za supervizijom službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na Županijskim sudovima“ željeli smo Vas obavijestiti o istraživanju i zatražiti Vašu suglasnost za sudjelovanje u istom.

Provedba istraživanja planirana je u prostorijama Županijskih sudova gdje su osnovani Odjeli, ili će se provesti online zbog trenutne epidemiološke situacije ili prostorne udaljenosti. Cilj istraživanja je utvrditi potrebe i iskustva službenika za podršku žrtvama i svjedocima za supervizijom.

Sukladno Etičkom kodeksu istraživanja u društvenim znanostima, podaci dobiveni u ovom istraživanju bit će strogo povjerljivi i čuvani te korišteni u znanstvene svrhe.

Suglasnost za provođenje istraživanja prethodno je dobivena od Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta u Zagrebu.

## Prilog D

### SUGLASNOST

Za provođenje istraživanja sa službenicima za podršku žrtvama i svjedocima na  
Županijskom sudu u

---

Molimo Vas suglasnost za sudjelovanjem u istraživanju za potrebe izrade završnog  
specijalističkog rada Ive Barić Milojković, mag.iur., na temu: „Iskustva i potrebe za  
supervizijom službenika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na Županijskim  
sudovima“.

---

(tiskanim slovima na gornju crtu upišite ime i prezime)

„Svojim potpisom izražavam pristanak za sudjelovanje u istraživanju i potvrđujem da  
sam informiran da je moje sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno, da imam pravo  
odustati u bilo kojem trenutku, da su istraživači obvezni pridržavati se Etičkog  
kodeksa istraživanja u društvenim znanostima te da su dužni zaštititi tajnost podataka,  
kao i anonimnost sudionika“

---

(vlastiti potpis)

U \_\_\_\_\_

## **Prilog E**

### **IZJAVA O AUTORSTVU**

Ja **Iva Barić Milojković** izjavljujem da sam autorica završnog specijalističkog rada pod nazivom **ISKUSTVA I POTREBE ZA SUPERVIZIJOM SLUŽBENIKA ODJELA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA NA ŽUPANIJSKIM SUDOVIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ**.

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

U Osijeku, 1. veljače 2024.

Potpis autorice: Iva Barić Milojković