

# KVALITATIVNA EVALUACIJA PRIMJENE NLP-A U SAMOOSNAŽIVANJU OSOBA SA PSIHO- SOCIJALNIM TEŠKOĆAMA<sup>3</sup>

## SAŽETAK

*U ovom radu prikazat će se rezultati kvalitativne evaluacije učinaka intervencije samoosnaživanja osoba sa psihosocijalnim teškoćama kroz primjenu neurolingvističkog programiranja – NLP-a. Evaluacijsko istraživanje provedeno je u cilju dobivanja uvida u učinkovitost i svrhovitost intervencije. Evaluacija se temeljila se na kvalitativnoj metodi prikupljanja i analize podataka. Korišten je namjerni uzorak od šest sudionika, osoba sa psiho-socijalnim teškoćama, koje su se uključile u intervenciju samoosnaživanja primjenom NLP-a i u kvalitativno evaluacijsko istraživanje učinaka provedene intervencije. Podaci su prikupljeni polustrukturiranim intervjuom.*

*Dobiveni rezultati ukazali su na pozitivne učinke primjene NLP-a na području samoosnaživanja osoba sa psiho-socijalnim teškoćama. Oni se očituju kroz povećanu razinu samouvida,*

<sup>1</sup> Doc. dr. sc. Marijana Kletečki Radović, socijalna radnica, e-mail: marijana.kletecki.radovic@pravo.hr

<sup>2</sup> Martina Šušnjara, socijalna radnica, e-mail: susnjara.martina@gmail.com

<sup>3</sup> Rad je nastao na temelju diplomskog rada pod nazivom »Samoosnaživanje osoba s psihosocijalnim teškoćama« koji je izrađen pod mentorstvom doc. dr.sc. Marijane Kletečki Radović te obranjen na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, Studijskom centru socijalnog rada

Prethodno priopćenje

Primljeno: lipanj, 2018.

Prihvaćeno: listopad, 2018.

UDK 364.65:615.851

DOI 10.3935/ljsr.v26i1.249

Marijana Kletečki  
Radović<sup>1</sup>

orcid.org/0000-0001-7647-8076

Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog  
rada

Martina Šušnjara<sup>2</sup>

orcid.org/0000-0002-3980-7114

Centar za socijalnu skrb  
Zagreb

Ključne riječi:

evaluacija intervencije,  
NLP (neurolingvističko  
programiranje),

samoosnaživanje, osobe sa  
psiho-socijalnim teškoćama,  
socijalni rad.

***povećanje osobnih kapaciteta, emocionalno rasterećenje sudionika, razvijanje pozitivnog stava, mindfulness (puna svjesnost), blagonaklon pristup samome sebi, asertivniji pristup življenju te nastavak rada na samoosnaživanju i izvan susreta. Vezano uz doživljaj korisnosti intervencije, rezultati su pokazali kako sudionici izdvajaju usvajanje novih znanja i obilježja samog načina rada.***

***Ovo istraživanje skrenulo je pažnju na ulogu i doprinos intervencija NLP-a usmjerenih na osnaživanje mentalnog zdravlja osoba sa psiho-socijalnim teškoćama. Za korjenitije promjene u razvijanju modela podrške osobama sa psihičkim poteškoćama i/ili bolestima važno je sustavno razvijati kvalitetne usluge i intervencije u zajednici u suradnom odnosu s korisnicima te evaluirati njihove učinke.***

## UVOD

Tema mentalnog zdravlja aktualnija je nego ikada prije što ne začuđuje s obzirom na kontinuirano povećanje broja osoba sa psiho-socijalnim teškoćama<sup>4</sup> na području EU-a. Okvirne procjene raširenosti psiho-socijalnih teškoća u EU sežu do 50 milijuna građana, odnosno 11% cjelokupne populacije, pri čemu je depresija već sada najrašireniji zdravstveni problem u mnogim državama članicama EU-a i svijeta (Svjetska zdravstvena organizacija, 2008., 2018.).

Politike i prakse usmjerene unaprjeđenju mentalnog zdravlja sve su češće prisutne na globalnoj i europskoj razini, a pored brige i skrbi za ozdravljenje osoba oboljelih od mentalnih bolesti, one uključuju i brigu za pozitivno mentalno zdravlje populacije (Novak i Petek, 2015.). Prepoznaje se potreba za kontinuiranim unaprjeđenjem mentalnog zdravlja populacije što predstavlja mogućnost građana da imaju zadovoljavajuću razinu percipirane kvalitete osobnog života, zdravlja i opće dobrobiti. Naglašava se da iz takve pozicije građani imaju najbolje šanse i tendencije za učenjem, radom i sudjelovanjem u zajednici, što predstavlja glavni resurs za uspjeh EU-a kao zajednice i ekonomije temeljene na znanju (Svjetska zdravstvena organizacija, 2008.). Mentalno zdravlje definira se kao stanje dobrobiti u kojem pojedinac prepoznaje vlastite sposobnosti, u mogućnosti je nositi se sa svakodnevnim životnim izazovima te može produktivno raditi i pridonositi zajednici u kojoj živi (Svjetska zdravstvena organizacija, 2001.).

---

<sup>4</sup> Konvencija o pravima osoba s invaliditetom koristi termin »osobe s mentalnim ili psiho-socijalnim oštećenjem«, a u ovom radu, sukladno paradigmi osnažujućeg jezika socijalnog rada i nestigmatizirajućeg pristupa, koristimo termin »osobe s teškoćama mentalnog zdravlja ili osobe sa psiho-socijalnim teškoćama«. Ovaj termin odnosi se na osobe koje boluju od psihičke bolesti (imaju probleme mentalnog zdravlja) ili pate od određenog psihičkog poremećaja.

## **Socijalni rad u području mentalnog zdravlja i potpore osobama sa psiho-socijalnim teškoćama**

Polazeći iz pozicije socijalnog rada, promišlja se i propituju uzroci koji dovode do nastajanja teškoća i posljedica koje čine sastavni dio svakodnevnog življenja pojedinca s problemima i/ili teškoćama mentalnog zdravlja. Tako se danas profesija socijalnog rada kreće u smjeru koji ima za cilj smanjenje stigme vezane uz psiho-socijalne teškoće, osnaživanje mentalnog zdravlja osoba sa psiho-socijalnim teškoćama i stvaranje uvjeta za socijalno uključivanje i punopravno sudjelovanje u društvu. Riječ je o socijalnom modelu gdje je naglasak na dijalogu između korisnika i stručnjaka te njihovom zajedničkom problematiziranju teškoća i okolnosti. Pri tome se u praksi socijalnog rada naglašava ideja etike sudjelovanja gdje stručnjaci više nemaju apsolutnu moć odlučivanja, a pojam neovisnosti se više ne odnosi na mogućnost samostalnog zadovoljavanja svojih potreba, nego se usmjerava na razumijevanje kako je neovisna osoba ona koja preuzima kontrolu nad svojim životom i sama odabire kako će taj život izgledati (Urbanc, 2006.; Kletečki Radović, 2008.).

U »Zajedničkim europskim smjernicama za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške u zajednici« (Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici, 2012.) govori se o nužnoj potrebi prijelaza s medicinskog na socijalni model u skrbi i brizi za osobe sa psiho-socijalnim teškoćama. Ističe se da je isključivo polazište za definiranje i razumijevanje potreba osoba sa psiho-socijalnim teškoćama iz perspektive medicinskog modela problematično jer može dovesti do kršenja ljudskih prava. Medicinski model fokus stavlja na bolest, dijagnozu, individualne nedostatke i poteškoće, pri čemu je glavna pretpostavka onesposobljenost osobe zbog njezinog invaliditeta, a rješenje se pronalazi u segregaciji i institucionalizaciji. S druge strane, socijalni model kao glavnu pretpostavku vidi onesposobljenost osobe uslijed zapreka u okolini, socijalnom okruženju, pri čemu je fokus na prevladavanju društvenih zapreka i utvrđivanju potreba za potporom s ciljem da osobe sa psiho-socijalnim teškoćama ostvaruju pravo na potpuno i ravnopravno sudjelovanje u svim aspektima društva.

U tom smislu, pravobraniteljica za osobe s invaliditetom (Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, 2015.) upozorava kako su potrebne konkretne mjere u razvoju politika mentalnog zdravlja i koncepta socijalnog modela na području Republike Hrvatske pri čemu je važno staviti naglasak na razvoj i širenje mreže usluga u zajednici. Skrb u zajednici podrazumijeva široki spektar socijalnih i drugih usluga koje osobama sa psiho-socijalnim teškoćama omogućuju produktivan život u zajednici i zaštitu zdravlja. Razvijanje usluga u zajednici treba imati za cilj otklanjanje potrebe za institucionalnom skrbi, ali i razvijanje usluga koje uključuju promociju, preven-

ciju i osnaživanje mentalnog zdravlja svih građana, uključujući i one koji boluju od psihičke bolesti.

Prema modelu psihičkog zdravlja i bolesti, mentalno stanje pojedinca ovisi o izraženosti psihičkog poremećaja i/ili bolesti, ali i prema subjektivnom osjećaju dobrobiti. Osobe koje boluju od psihičkog poremećaja ili bolesti mogu imati dobro mentalno zdravlje, ako se dobro nose sa životnim zahtjevima, odnosno ako je primarna bolest dobro liječena i osoba ima dobru socijalnu, emocionalnu podršku, adekvatne životne uvjete te optimalnu razinu uključenosti u zajednicu (Tudor, 1996., prema Jokić-Begić, 2012.). U tom smislu, niz je mogućih intervencija u sustavu skrbi o mentalnom zdravlju koje trebaju imati za cilj povećanje i osnaživanje kapaciteta oboljelog pojedinca za poboljšanje kvalitete života te opće i subjektivne dobrobiti (Gruber, 2012.).

Kada se govori o odnosu socijalnog radnika i korisnika iz perspektive teorije osnaživanja u socijalnom radu, suština odnosa treba biti u dijalogu, povjerenju, suradnji, otvorenoj komunikaciji, autentičnosti te u odnosu ravnopravnosti. Socijalni radnik koji u pomažućem procesu korisniku osigurava poziciju moći, kontrole i resursa (osobnih i drugih) stvara korisniku temelj za gradnju osobnih snaga te distribuciju postojeće moći u širem društvenom okruženju. Time se otvara i prostor za samoosnaživanje korisnika.

Samoosnaživanje je svojevrsno osobno osnaživanje, odnosno proces osobnog rasta i razvoja koji uključuje razvoj socijalnih vještina, pozitivno samoodređenje, samopoštovanje, osjećaj samoučinkovitosti i osobne korisnosti što je sve povezano s objektivnim poboljšanjem na području osobnog znanja, resursa i raspoloživih životnih mogućnosti (Kletečki Radović i sur., 2007.; Kletečki Radović, 2008.).

Staples (2008.) naglašava važnost percipiranja koncepta samoosnaživanja kao dinamičnog procesa s obzirom na to da je promjena sastavan dio života. U tom smislu ne postoji završna faza samoosnaženosti nego je više riječ o tome da proces samoosnaživanja ojačava kapacitete pojedinca za sve uspješnije izvođenje »životnih akcija« neovisno o promjenjivim vanjskim okolnostima. Navodi da pojedinci koji primjećuju osobnu osnaženost iskazuju bolje osjećaje vezane uz sebe same, povećanu razinu percepcije osobnog dostojanstva, kao i samopoštovanja i samopouzdanja. Osjećaj osobne produktivnosti i samopouzdanja proizlazi iz redefiniranja pojedinca kao vrijednog i više sposobnog. Istovremeno dolazi do povećanja osobnog znanja, kompetencija, vještina, resursa i prilika koje omogućuju efikasnije djelovanje te uspješnije interpersonalne odnose. Sposobnost pojedinca da redefinira sebe i da djeluje efektivno za sebe suština je samoosnaživanja.

Korisnici uključeni u programe intervencija temeljene na principima osnaživanja i uključivanja daju iskaze o osjećaju korisnosti, važnosti, svrhovitosti te osjećaju mogućnosti da utječu na promjene unutar osobnog života i šire (Kletečki Radović i sur., 2007.).

## Samoosnaživanje na načelima NLP- a

U radu će biti prikazani rezultati istraživanja koje je bilo usmjereno evaluaciji ishoda intervencije samoosnaživanje osoba sa psiho-socijalnim teškoćama temeljenom na načelima i tehnikama neurolingvističkog programiranja – NLP-a<sup>5</sup>.

NLP se definira kao model ljudskog ponašanja i razmišljanja koji razjašnjava kako ljudi percipiraju svoj svijet, kako komuniciraju sami sa sobom i s drugima te kako mogu promijeniti svoju percepciju svijeta da bi postigli višu razinu kompetencije za svakodnevno »nošenje« sa životom i kao posljedicu imali što veći osjećaj osobnog ispunjenja i zadovoljstva (Heap, 2008.). Iz NLP modela razvija se i NLP psihoterapija – NLPT<sup>6</sup> koja se temelji na istim osnovnim načelima kao i NLP. NLPT se definira kao sistemski imaginativna metoda psihoterapije s integrativno-kognitivnim osnovama i osjetilno-specifičnim usmjerenjem. U središte se stavlja rad orijentiran prema ciljevima i resursima, koji kod čovjeka promatra reprezentacijske sustave, životne metafore i obrasce odnosa. Pritom se u NLPT-u jednako promatra verbalni i neverbalni izričaj, kao i struktura informacijskih procesa, kako bi se poticala odgovarajuća integracija u životni kontekst<sup>7</sup>.

Istraživanje Zaharia i sur. (2015.) donosi prvi metaanalitički prikaz evaluacije učinaka NLP-a i NLPT-a nastalih kod osoba sa psiho-socijalnim teškoćama. U metaanalizu uključeno je 12 istraživanja s brojem sudionika koji se kreću od 12 do 115. Rezultati istraživanja ukazuju na pozitivne iskaze sudionika o terapiji i postignutim promjenama unutar tog procesa, pri čemu se NLPT smatra učinkovitom metodom postizanja pozitivnih promjena s pomacima vidljivim na području smanjenja negativne percepcije o tome kako »nas drugi percipiraju« (eng. *public self consciousness*) te u aspektu uspješnijeg nošenja sa stresom i psihopatološkim simptomima. Autori naglašavaju kako je potrebno nadalje razvijati dodatna istraživanja s većim brojem sudionika i odgovarajućom metodologijom.

Turner (2017.) sagledava NLP unutar socijalnog rada te navodi kako je kao pristup NLP privlačan i koristan socijalnim radnicima s obzirom da omogućuje uvid u povezanost između kognitivne, emocionalne i ponašajne razine osobe te daje mogućnost spoznaje kako navedeni aspekti osobu trenutno ograničavaju ili joj omogućuju činiti pozitivne promjene. NLP socijalnim radnicima služi i za samospoznaju pri čemu stručnjak ima pregled nad samim sobom (svojom »mapom«) te na taj način podiže razinu svjesnosti svoje uloge u suradnom odnosu s korisnikom te kako ona

---

<sup>5</sup> Nadalje u tekstu koristit će se kratica za neurolingvističko programiranje – NLP.

<sup>6</sup> Nadalje u tekstu koristit će se kratica za NLP terapiju – NLPT.

<sup>7</sup> Preuzeto s: <https://www.nlpt.hr/NLPT.htm> (30.8.2017.).

utječe na ishod same intervencije ili tretmanskog postupka. NLP omogućuje socijalnom radniku dobiti okvir razumijevanja samog korisnika i njegove »mape« kako bi se razumjelo koja je početna točka s koje korisnik kreće te gdje želi stići. NLP je pristup usmjeren na korisnika te na predstojeći cilj. U pristupu osobi polazi iz vjerovanja kako svaka osoba ima osobne resurse koji joj omogućuju promjene u aspektu razmišljanja, osjećanja te ponašanja. Ti resursi su gradeći materijal za korisnikovu životnu promjenu. Pri tome je prvi korak socijalnog radnika istraživanje i pronalazak već postojećih korisnikovih resursa koji su bili korisni u rješavanju i nekih, ne nužno povezanih situacija, s trenutnim teškoćama. Spoznati korisnikovi resursi tada se istražuju u kontekstu sadašnjeg vremena i trenutnih životnih izazova. Upravo ovakav pogled na korisnika negira percipiranje njega kao neadekvatnog, disfunkcionalnog ili nedostatnog, nego gleda iz pozicije, gdje korisnik, uslijed ograničenih mogućnosti i opcija, i dalje posjeduje unutarnje kreativne načine razmišljanja koji omogućuju reviziju starih i primjenu novih obrazaca i strategija za promjene načina razmišljanja, osjećanja i ponašanja.

S ciljem usmjerenja na praktični aspekt važnosti rada s korisnicima u kontekstu njihovog rada na samoosnaživanju, značajna je tvrdnja autora Feste i Anderson (1995.) kako je samoosnaživanje osoba s kroničnim stanjima pitanje usmjereno na iskustvo svakodnevnog življenja pojedinca s prisutnim teškoćama. U tom kontekstu, proces samoosnaživanja stavlja fokus na pregled dosadašnjeg iskustva osobe i refleksiju onoga što je ili nije za njega bilo značajno u aspektu pomoći. Važnim se smatra proces otkrivanja u kojem se pojedinac osvrće na njemu važne teme unutar svog životnog iskustva te iznosi doživljaje o korištenju novo spoznatih resursa.

U nastavku rada prikazat će se sadržaj intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a kod osoba sa psiho-socijalnim teškoćama kako bi se dobio uvid u postignute učinke na području samoosnaživanja te u mišljenje sudionika o korisnosti spomenutih intervencija.

Ovim radom nastoji se prikazati kako socijalni radnici mogu konkretno doprinijeti poboljšanju mentalnog zdravlja osoba sa psiho-socijalnim teškoćama kroz psihoedukativni grupni rad i korištenje psihoterapijskih metoda i tehnika, konkretno NLP pristupa.

## **CILJ ISTRAŽIVANJA**

Cilj ovog evaluacijskog istraživanja je provjeriti učinkovitost i korisnost intervencije NLP-a usmjerene samoosnaživanju osoba sa psiho-socijalnim teškoćama.

## ISTRAŽIVAČKA PITANJA

Polazeći od cilja, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koji su učinci primjene intervencije samoosnaživanja putem NLP-a kod osoba sa psiho-socijalnim teškoćama?
2. Kako osobe sa psiho-socijalnim teškoćama percipiraju korisnost intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a?

## METODA

Provedeno je evaluacijsko istraživanje ishoda intervencije NLP-a usmjerene samoosnaživanju osoba sa psiho-socijalnim teškoćama koje se temeljilo na kvalitativnoj metodi prikupljanja i analize podataka. U istraživanje su uključene osobe sa psiho-socijalnim teškoćama koje su sudjelovale u intervenciji samoosnaživanja. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua.

## Sudionici istraživanja

U uzorak sudionika istraživanja uključene su osobe sa psiho-socijalnim teškoćama, kojima nije oduzeta poslovna sposobnost i koje nisu institucionalizirane. Radi se o osobama koje imaju dijagnosticiranu psihičku poteškoću i/ili problem, koje žive u vlastitom domu u lokalnoj zajednici i koje su korisnici usluga mentalnog zdravlja u sustavu zdravstva, socijalne skrbi i civilnog sektora.

Odabir sudionika istraživanja bio je namjerni. Sudionici su odabrani, prema navedenim obilježjima, u suradnji s udrugom civilnog društva koja se bavi promicanjem psihoraznogosti i novih modela brige o psiho-socijalom zdravlju u zajednici. Udruga je podržala i organizirala provođenje intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a za njene članove. Članovi koji su odgovarali obilježjima uzorka sudionika, nakon informiranog pristanka, uključili su se i sudjelovali u intervenciji samoosnaživanja te time činili uzorak sudionika evaluacijskog istraživanja. Radi se sudionicima koji su imali neposredno iskustvo sudjelovanja u intervenciji te su time predstavljali ključan izvor za pružanje bogatih i relevantnih podataka o učincima i korisnosti provedene intervencije.

U istraživanju je sudjelovalo šest osoba sa psiho-socijalnim teškoćama, tri žene i tri muškarca. Najmlađa sudionica imala je 30 godina, a najstariji sudionik 52 godine. Prosječna dob sudionika iznosila je 42 godine. Četvero sudionika bilo je u nekoj vrsti radnog odnosa, dok dvoje nije.

## Metoda prikupljanja podataka

U svrhu prikupljanja podataka korištena je metoda polustrukturiranog intervjua. Pitanja za polustrukturirani intervju unaprijed su bila određena i sistematizirana kroz tematske cjeline čime se osiguralo postavljenje istih pitanja za sve sudionike i stavljanje fokusa na sadržaj koji je bio predmet istraživanja. Pitanja u polustrukturiranom intervjuu su otvorenog tipa kako bi se sudionicima omogućilo iznošenje osobnih stavova i mišljenja te otvorio potencijal za dolazak do novih spoznaja (Brinkmann, 2013.).

Sudionicima se jasno prezentirao postupak provođenja intervjua te da će se intervjui snimati diktafonom. Neposredno prije početka intervjua sa svakim sudionikom se ukratko ponovilo što se u kontekstu nadolazećeg razgovora smatra pod izrazom intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a s obzirom na to da su pitanja bila usmjerena konkretno na njihove učinke i korisnost.

Polustrukturirani intervjui vođeni su prema unaprijed pripremljenom predlošku s pitanjima koja su bila sistematizirana prema sljedećim cjelinama:

1. Učinci intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a:
  - Kako biste opisali vaš doživljaj osobne efikasnosti tijekom intervencija ili nakon njih?
  - Kako biste opisali sebe i vaš doživljaj razvijanja kritične svjesnosti tijekom intervencija ili nakon njih?
  - Kako biste opisali sebe u aspektu prevladavanja osobnih poteškoća/izazova tijekom intervencija ili nakon njih?
  - Kako biste opisali sebe i vaš doživljaj u vezi s odabirom uspješnijih strategija suočavanja s poteškoćama tijekom intervencija ili nakon njih?
  - Kako biste opisali sebe i vaš doživljaj razvijanja osjećaja unutarnje kontrole tijekom intervencija ili nakon njih?
  - Kako biste opisali sebe i vaš doživljaj izgradnje realnog pogleda na sebe tijekom intervencija ili nakon njih?
  - Kako biste opisali sebe i vaš doživljaj samopomoći tijekom intervencija ili nakon njih?
2. Doživljaj korisnosti intervencija samoosnaživanja putem NLP-a:
  - Što biste rekli – jesu li provedeni grupni susreti i konkretne tehnike za samoosnaživanje bili korisni za vas? Je li se što promijenilo kod vas i u vašem životu? Ako da, što? Na koji način? Ako ne, što mislite zbog čega ne?
  - Prema vašem mišljenju, koliko je za korisnost intervencije važno redovito i samostalno primjenjivati prezentirane tehnike u svakodnevnom životu?
  - Kako biste opisali odnos između voditeljice i sudionika tijekom psihoedukativnih grupnih susreta? Prema Vašem mišljenju, koji je bio značaj uloge voditelja u intervencijama?



Najkraći intervju trajao je 14 minuta, a najduži 98 minuta. Prosječno vrijeme trajanja intervjua iznosilo je 49 minuta. Intervjui su temeljem pristanka sudionika bili audio snimani, zatim transkribirani, a nakon transkripata audio snimke su uništene.

Intervjue je provodila voditeljica psihoedukativnih grupnih susreta i jedna od autorica ovog rada.

## Postupak istraživanja

Na inicijativu socijalnih radnica, udruga civilnog društva koja se bavi promicanjem psihoraznolikosti i novih modela brige o psiho-socijalom zdravlju u zajednici, podržala je provođenje intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a za svoje članstvo. Članovima je na jednom od njihovih redovnih susreta predstavljen program intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a koji se sastoji od pet grupnih psihoedukativnih susreta, a koji su se trebali odvijati u prostoru udruge tijekom pet tjedana u trajanju od sat i pol tjedno. Članovima koji su odgovarali definiranim obilježjima za uzorak sudionika upućen je poziv za uključivanje u intervenciju i sudjelovanje u evaluacijskom istraživanju ishoda provedene intervencije. Inicijalno se uključilo osam članova, od kojih je dvoje nakon prvog grupnog susreta odustalo, zbog preklapanja poslovnih obaveza i vremena održavanja tjednih susreta psihoedukativne grupe. U konačnici, u intervenciji i evaluaciji ishoda sudjelovalo je šestero sudionika.

Ciklus od pet psihoedukativnih susreta usmjerenih na intervenciju samoosnaživanja kroz pristup i tehnike NLP-a odnosio se na sljedeće: prvi susret na promišljanje o načinima kako pojedinac promatra sebe u svakodnevnim životnim aktivnostima, te na koji se način obraća i komunicira sa samim sobom. Fokus se pri tome usmjeravao na osvještavanje i razvoj podržavajućeg odnosa prema sebi. Drugi psihoedukativni susret bio je posvećen refleksijama sudionika vezanim uz protekli tjedan u kojem su prema vlastitom odabiru i opsegu provodili »domaću zadaću« koja se odnosila na primjenu novih spoznaja stečenih na prvom grupnom susretu. Treći susret bio je usmjeren na promišljanje i definiranje poteškoće/izazova koji pojedinac želi riješiti, analiziranje uzroka poteškoće/izazova i motivacije za pronalazak rješenja te dobiti koja bi nastala razrješenjem definirane poteškoće/izazova. Četvrti susret bio je orijentiran na upoznavanje s tehnikom »ponovnog uokvirivanja« (eng. *mind-reframing*) te razgovor o koracima i značenju korištene tehnike. Peti susret koji je bio usmjeren na refleksiju sudionika vezano uz protekli tjedan u kojem su prema vlastitom odabiru i opsegu provodili »domaću zadaću« koja se odnosila na primjenu novih spoznaja stečenih na četvrtom grupnom susretu.

Nakon završetka intervencije samoosnaživanja putem NLP-a provedena je kvalitativna evaluacija učinaka. Provedeni su polustrukturirani intervjui na zasebno dogovorenim individualnim susretima sa sudionicima, a sa svrhom prikupljanja podataka o učinkovitosti i korisnosti provedene intervencije. S provođenjem intervjua započeto je neposredno nakon završetka ciklusa intervencija i trajalo je dva tjedna. Sveukupno, intervencija i prikupljanje podataka odvijali su se unutar sedam tjedana od početka svibnja do sredine lipnja 2017. godine.

## **Etički aspekti istraživanja**

Voditeljica istraživanja informirala je udruhu, članove i sudionike o etičkim aspektima provođenja intervencije i evaluacijskog istraživanja. Članovima udruge koji su odgovarali obilježjima ciljane populacije za istraživanje, predstavljena je svrha, cilj i metode provedbe istraživanja te je zatražen pristanak za sudjelovanje na principu dobrovoljnosti. Sudionicima se prezentirao postupak provođenja intervjua te se posebna pažnja posvetila traženju informiranog pristanka za audio snimanje intervjua. Sudionici su bili upoznati s mogućnošću da ne odgovore na pojedina pitanja ukoliko to ne žele iz bilo kojeg razloga i mogućnost odustajanja od istraživanja u svakom trenutku. Jamčila se anonimnost u prikazu rezultata pod vidom označavanja pojedinačnih izjava sudionika određenom oznakom i povjerljivost na način da nitko osim voditeljica istraživanja nije imao uvid u transkripte intervjua. Nakon transkribiranja audio snimke intervjua su uništene.

Sudionicima istraživanja je po završetku omogućen uvid u cjelokupan istraživački rad i dobivene rezultate istraživanja na posebno organiziranom susretu u udruzi. Oliver (2010.) navodi kako je u kontekstu etike istraživanja vrlo važno posebno paziti u radu s »osjetljivim« skupinama te da je potrebno usporedno razmišljati i o tome jesu li sudionici iz svega dobili »nešto za sebe«. Tako u ovom slučaju govorimo o obvezi poštovanja Etičkog kodeksa socijalnih radnica i socijalnih radnika (Hrvatska komora socijalnih radnika, 2015.) koji između ostalog upućuje na odnos prema korisnicima temeljen na govorenju istine, uvažavanju njihovih različitosti i neosuđivanju, poštovanju njihovog integriteta i dostojanstva te stvaranju međusobnog povjerenja i čuvanju profesionalne tajne.

## **Obrada podataka**

Kvalitativna obrada podataka provedena je postupkom tematske analize (Braun i Clarke, 2006.) koja ima eksplorativan karakter s obzirom na to da su se istraživani učinci i korisnost intervencije generirali izravno iz empirijski dobivenih

podataka. Teme se definiraju kao dijelovi u cjelini prikupljenih podataka koji su važni za istraživačka pitanja te predstavljaju obrasce određenog sadržaja. Pomoću tematske analize moguće je opisati, ali i dodatno interpretirati različite aspekte istraživanih konstrukta.

Proces obrade podataka uključivao je šest međusobno povezanih koraka (Braun i Clarke, 2006.): (1) upoznavanje s podacima; (2) generiranje inicijalnih kodova; (3) traganje za temama; (4) pregled i provjera prepoznatih tema; (5) određivanje i imenovanje tema (6) povezivanje i interpretiranje dobivenih rezultata, odnosno tema i podtema, kako bi se stekao uvid u učinke i korisnost provedene intervencije samoosnaživanja putem NLP-a.

Podatke su neovisno analizirala dva istraživača koji su u posljednjem koraku usporedili analize i dobivene rezultate te uskladili istraživačke nalaze kako bi se pokušala umanjiti pristranost istraživača. Dobiveni rezultati potkrijepljeni su izjavama sudionika koji su radi povjerljivosti označeni dodijeljenim oznakama i brojem, npr. »S1« – sudionik broj jedan.

## REZULTATI I RASPRAVA

U nastavku slijedi prikaz podataka prema istraživačkim pitanjima.

Učinci primjene intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a

Za prvo istraživačko pitanje koje se odnosi na učinke na području samoosnaživanja nastale kroz iskustvo primjene intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a dobiveno je šest tema koje su opisane kroz pripadajuće kodove (Tablica 1.).

**Tablica 1.** Učinci intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a

<b>Teme</b>	<b>Kodovi</b>
Povećana razina samouvida	Preispitivanje samog sebe Osvještavanje svog problema Razvijanje kritične svjesnosti Prihvatanje svojih grešaka («puštanje prošlosti»)
Povećanje osobnih kapaciteta	Povećanje osjećaja osobne snage Osjećaj lakšeg nošenja sa sobom/događajima/životom Uspješnije nošenje sa stresom Traženje uspješnijih strategija djelovanja Odabir uspješnih strategija suočavanja s osobnim poteškoćama
<i>Mindfulness</i> (eng.) - usredotočena svjesnost	Veća fokusiranost Praćenje fizičkih reakcija za pozitivnu promjenu na psihičkom planu Osvještavanje različitih dijelova svoje ličnosti
Razvijanje pozitivnog stava	Osvještavanje i izoštravanje osjećaja zahvalnosti prema pozitivnim stvarima u životu Optimističniji pogled na sebe/život
Blagonaklon pristup samome sebi	Osvještavanje važnosti njegujućeg pristupa sebi Osvještavanje i promjena načina razmišljanja o sebi i komunikacije sa sobom
Asertivniji pristup življenju	Svijest o važnosti preuzimanja osobne odgovornosti Osvještavanje spoznaje o vlastitoj moći odabira Povećani osjećaj hrabrosti Povećana sposobnost zauzimanja za sebe Suočavanje s problemom

Prva tema »povećanje razine samouvida« odnosi se na kodove izvedene iz izjava sudionika koji govore o »*preispitivanju samog sebe*«: »*Ti naši razgovori, sastanci su djelovali na mene, na taj način da samog sebe preispitam.*«(S2), te »*osvještavanje svog problema*«: »*Dok nisam znao šta mi je, nisam mogao sebi pomoći. I to je osvještavanje svog problema, to mi puno pomaže.*« (S2). Nadalje se dolazi do pojma »*razvijanja kritične svjesnosti*« što se odnosi na povećanu sposobnost sudionika da sve uspješnije analizira samog sebe kroz što racionalniji pristup koji smanjuje mogućnost afektivnih nepoželjnih reakcija, s time da se naglasak stavlja na porast svjesnosti o mogućnosti biranja svojih reakcija: »*Ono kad smo pričali o namjeri,*

*namjera je uvijek pozitivna, a ponašanje je ono koje može biti pogrešno. Ja imam jako velikih problema s prigovaranjem ljudima kad nešto, po mom mišljenju, krivo naprave... Prije nisam odreagirao kako sam želio i taj osjećaj, kako sam se osjećao u tom trenutku se meni nije dopao... Dakle, za sebe sam napravio jedan veliki iskorak i u tome mi je NLP pomogao, osvijestio sam nešto što ja ne znam napraviti... Uspio sam da nisam, uopće nisam bio agresivan, nimalo. Samo sam bio treperav, ali jednostavno sam želio razgovarati, upravo zbog toga što smo pričali, namjera je jedno, a ponašanje drugo. Ja sam htio svoje ponašanje promijeniti, meni je namjera bila da se ja osjećam dobro u svojoj koži... Ja sam to drugačije napravio i osjećam da sam to napravio uspješnije nego što sam do sada radio i presretan sam zbog toga.» (S4).*

Ova izjava sudionika temelji se na ideji o kojoj se govorilo na susretima, a proizlazi iz jednog od temeljnih postulata NLP-a koji navodi kako svako ponašanje ima pozitivnu namjeru, da postignemo nešto što smatramo važnim, vrijednim i što će nam donijeti određenu korist. Pri tome NLP dijeli namjeru od ponašanja te se smatra kako je pojedinac puno više od samog ponašanja. U situaciji kada ima bolju opciju ponašanja koja zadovoljava njegovu pozitivnu namjeru odabrat će to uspješnije ponašanje (O'Connor, 2001.). Gutierrez i sur. (1995.) govore o tome kako praksa osnaživanja ima fokus na educiranju korisnika pri čemu se razvoj kritične svjesnosti smatra željenim ciljem.

Tijekom održanih susreta bilo je razgovora o potrebi puštanja prošlosti u prošlosti, pogotovo u segmentima gdje se sudionici vraćaju na zamjeranje samima sebi oko nekih učinjenih grešaka. U kontekstu osnažujućeg pristupa korisniku, važno je poticati na fokus razmišljanja koja idu u smjeru onoga što sada žele i što sada mogu činiti da to ostvare. Za to je bilo potrebno »prihvatanje svojih grešaka«: »Definitivno je bilo prihvaćanja svojih grešaka i to smo riješili kroz razgovore...«(S6)

U skladu s navedenim, jasno proizlazi kako je povećana razina samouvida prva postaja na putu do samoosnaženosti. Potrebno je samopoznavanje da bi se uopće došlo do razumijevanja koje tada omogućuje svjesnije upravljanje sobom. Autori Feste i Anderson (1995.) navode kako tek iz pozicije svjesnosti pojedinci mogu činiti informirane odluke, pri čemu su slobodni birati kako živjeti svoje živote uz istovremeno postojanje odgovornosti za donesene odluke. Naglašava se važnost osvještavanja i samouvida pojedinaca koji imaju kronične bolesti pri čemu se naglasak stavlja na otkrivanje značenja koje bolest ima unutar njihovog svakodnevnog života. Tako je potrebno postaviti pitanja o praktičnim, svakodnevnim aspektima integracije životnih uvjeta proizašlih iz same bolesti u osobni, obiteljski, društveni i profesionalni život. Važno je sagledati i kako bolest utječe na do tada stvorene životne filozofije i ciljeve pojedinca. Pri tome se smatra kako će ljudi uspješnije integrirati bolest u svoje svakodnevno življenje ako se zahtjevi za »uspješnim nošenjem« smatraju samo jednom stavkom unutar života.

Druga tema vezana uz učinke intervencija samoosnaživanja kroz primjenu NLP-a je »povećanje osobnih kapaciteta«. U skladu s time, sudionici navode kako dolazi do promjena u smislu »povećanja osjećaja osobne snage«: »...ipak se osjećam malo jače.«(S1), »osjećaja lakšeg nošenja sa sobom/događajima/ životom«: »Kao da se lakše nosim sa time svime, da to lakše hendlam...«(S2) i »uspješnijeg nošenje sa stresom« : »Nekak se lakše nosim sa stresom.«(S1). Kada promatramo samoosnaživanje kao proces, tada navedene promjene u kontekstu povećanja osobnih kapaciteta ukazuju na prelazak na novu, »višu« razinu. Uslijed samoosnaženosti osoba »raste« u svojim kapacitetima te se procjenjuje uspješnije u odnosu na sebe u prošlim vremenskim točkama.

Sljedeći dio kategorije odnosi se na »traženje uspješnijih strategija djelovanja«: »Daleko od toga da znam koje su strategije, ali u svakom slučaju sam krenuo tražiti nove.«(S4) te »odabir uspješnih strategija suočavanja s osobnim poteškoćama«: »Da, krenula sam, u biti, sa lijepim stvarima... Bilo koji čovjek, ima neki svoj dobar dio. I treba gledat neku globalnu sliku, tak treba gledat sebe. Naravno da imaš mane, no ne treba se kačit na njih i njih razvijat. U biti kad si loše, razvijaš svoje mane, jel ti dođe ljutnja, bijes, agresija. I kad si govoriš da si loš čovjek, ti postaneš loš čovjek. Kad sebi govoriš da si dobar, pažljiv sam, pa znam slušat, znam dati dobar savjet; bolje si govorit tak neke dobre stvari nego se vezivat na ...e tu sam pogriješio.«(S6).

Kako osoba raste unutar svojih kapaciteta, tako povisuje postavljene osobne standarde življenja, pri čemu traženje i odabir novih strategija ukazuje na postojanje želje za daljnjim napretkom i još uspješnijim rezultatima. Iz toga se zaključuje kako uvid u porast osobnih kapaciteta stvara dodatnu motivaciju za novim rastom, odnosno strategijama kojima se to može ostvariti. Bandura i Ozer (1990.) samoeфикаsnost definiraju kao vjerovanje ljudi u svoje sposobnosti stvaranja i pokretanja motivacije, kognitivnih resursa te načina djelovanja potrebnih da se ostvari kontrola nad postojećim događajima. Samoeфикаsnost se dalje može unaprjeđivati stvaranjem strategija za uspješno nošenje i savladavanje izazovnih situacija te kao i promjenom doživljaja osobina koje pojedinac smatra znakovima snage ili ranjivosti.

Sljedeća dobivena tema nazvana »mindfulness« (eng.), usredotočena svjesnost, odnosi se na proces koji potiče otvorenost, znatiželju i prihvaćanje te vodi do mentalnog stanja karakteriziranog neosuđujućom svijesti prema iskustvu, unutar sadašnjeg trenutka, što uključuje svijest o vlastitim mislima, osjećajima, tjelesnim stanjima i okolišu (Hofmann i sur., 2010.). U ovom procesu prepoznaju se dvije komponente svjesnosti pri čemu je jedna vezana uz samoregulaciju pažnje dok je druga usmjerena na orijentaciju prema sadašnjem trenutku, vođenu znatiželjom i prihvaćanjem. Osnovna pretpostavka *mindfulnessa* je da se doživljavanjem sadašnjeg trenutka, otvoreno i bez osuđivanja, dolazi do učinkovitog suprotstavljanja učincima stresora s obzirom da u slučaju pretjeranog usmjeravanja na prošlost ili

budućnost tijekom suočavanja s njima može doći do poteškoća povezanih s anksioznošću i depresivnih stanja.

Sudionici u kontekstu ove kategorije, govore o »većoj fokusiranosti«: *»Ja sam na sebi primijetila ustvari da sam zapravo više koncentrirana na sebe, na osjećaje koji mi se događaju tokom tjedna povodom raznoraznih događaja i jednostavno onaj osjećaj aha, ovo je zanimljivo, ovo sad si moram nekako zapamtiti ili eventualno zapisati... Bila sam fokusiranija ustvari. Nisam preskočila to nego sam stala i krenula o toj situaciji razmišljati jer me to potaknulo na neki način jer smo to radili.«*(S3), zatim o »praćenju fizičkih reakcija za pozitivnu promjenu na psihičkom planu«: *»Pa pomognem si tako da, smirim se, sjednem, počnem disati i samo slušam svoje disanje. Osluškujem srce, i tako, ne dozvolim da me ulovi nekakav nemir. To je tako nekakav fizički aspekt kad se uzrujam jako.«*(S1) te o »osvještavanju različitih dijelova svoje ličnosti«: *»Bilo mi je dobro kad je na jednom od naših susreta bilo riječi o razgovorima s različitim dijelovima sebe, i onda sam skužila da nisam ja sama jer sam od prije svjesna, a to sam sad produbila, lijepo si nam dala crno na bijelo, imam dijelove sebe koje sam uspjela osvijestiti i to je bio mukotrpan rad da dođem do toga i znam kada ide ljutnja, kada ide strogoća prema meni samoj, kada ide unutarnji kontrolor, otprilike taj dio mene, došla sam ja do toga tko je to, čiji je to glas, šta taj dio radi, koja je njegova funkcija, zašto on sad mora tu biti upogonjen, pa sam ja to nazvala, jedan dio sebe sam mala ja, jedan dio sebe sam odrasla ja, ima još par dijelova kojima sam dala imena... Nisam ih možda sve osvijestila još, ali nekoliko jesam.«*(S3). Hofmann i sur. (2010.) u metaanalitičkom pregledu dosadašnjih istraživanja donose podatke učinaka intervencija baziranih na *mindfulness* pristupu prema osobama koje imaju različite psiho-socijalne teškoće. Rezultati ukazuju kako *mindfulness* pristup može imati učinak smanjenja simptoma anksioznosti i depresivnih stanja, čak i kada su ti simptomi povezani s nekim drugim poremećajima.

Tema naziva »razvijanje pozitivnog stava« u sebi sadrži kodove koji ukazuju na učinke intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a koje idu u smjeru »osvještavanja i izoštravanja osjećaja zahvalnosti prema pozitivnim stvarima u životu«: *»Bila sam na moru i odlučila sam da ću guštati jer je vrijeme lijepo, jer je dan prekrasan, jer mi je jedini posao da jedem i kupam se. I to je ono, ta svijest o tome koliko zapravo trebam biti zahvalna. To me držalo. Došlo mi je i onda sam isto valjda tim tehnikama malo još izoštrila taj osjećaj zahvalnosti jer tu sam prilično slaba. Uvijek propustim stati kad se ovako nešto lijepo dogodi. Stati i zahvaliti okolnostima, sebi, nekome... Stati i malo uživati u tom osjećaju da je dobro.«*(S3) te »optimističnijeg pogleda na sebe/život«: *»Čini mi se, puno sam optimističnija, mislim da ću ipak uspjet.«*(S1). Vezano uz navedene kodove unutar kategorije razvijanja pozitivnog stava, u literaturi se nailazi na pojam subjektivnog blagostanja (Diener, 1984., prema Jovanović i Novović, 2008.) pri čemu zadovoljstvo životom predstavlja kognitivni aspekt subjektivnog

blagostanja te se odnosi na generalnu procjenu osobe o svome životu. Nadalje, pozitivan utjecaj se u ovom smislu odnosi na prisutnost čestih iskustava ugodnih emocija, dok se niska razina negativnog utjecaja odnosi na rijetko doživljavanje neugodnih emocionalnih stanja te relativno odsustvo osjećaja vezanih uz anksioznost i depresiju. U kontekstu provedenih susreta i ovog istraživanja, naglasak je na rastu kao procesu gdje se fokus usmjerava na željena stanja i njih se pokušava što češće osvještavati tijekom svakodnevnog življenja.

Šesta tema je »blagonaklon pristup samome sebi«. Kada je riječ o drugačijem pristupu sebi, koji je nastao kao učinak provedenih intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a, sudionici navode da je došlo do »osvještavanja važnosti njegujućeg pristupa sebi«: *»...pomoglo mi je da shvatim da čovjek sam sebi mora biti najbolji prijatelj...«*(S6) te do »osvještavanja i promjene načina razmišljanja o sebi i komunikacije sa sobom«: *»A kad smo ono prvi put meditirali, odnosno kad si ono govorila prvi put kad smo bili, meni su se javljale (misli) totalno da sam idiot, ali kak sam prakticirala doma, sad više ne pomišljam na to. Kad meditiram tak, onda imam osjećaj ponosa i beskrajne zahvalnosti prema životu, prema svijetu i u biti prema tome što jesam.«*(S6). U ovom istraživanju je riječ o blagonaklonom pristupu sebi koji se u literaturi naziva eng. *self-compassion* te se odnosi na prihvaćanje i razumijevanje koje pojedinac ima prema vlastitoj patnji, od koje se ne odvaja ni ne bježi, pri čemu mu je želja da ublaži patnju blagim i razumijevajućim pristupom sebi (Neff, 2003.). Autorica naglašava i važnost pristupa koji označava neosuđivanje vlastite boli, nedostataka i neuspjeha, pri čemu se takvi doživljaji gledaju u kontekstu šireg životnog iskustva pojedinca, dok se akcije potrebne za zdravo i optimalno funkcioniranje potiču sa strpljenjem i razumijevanjem. Važnost blagonaklonog pristupa sebi ogleda se u tome da se njime omogućuje osjećaj emocionalne sigurnosti koja je potrebna kako bi se osoba mogla »sagledati« bez straha od oštire i često nerealne samokritike koja dovodi do korištenja raznih vrsta obrana ega što stavlja osobu u pasivno, neproduktivno stanje (Horney, 1950., Reich, 1949., prema Neff, 2003.). Zaključno, ovakav pristup stvara motivirajuću snagu za promjenu i osobni rast.

Tema »asertivniji pristup življenju« formirana je na temelju kodova vezanih uz »svijest o važnosti preuzimanja osobne odgovornosti«: *»Pa primijetila sam da, jednostavno moram početi preuzimat veću odgovornost. Ja, kao osoba, zapravo. Nitko nije apsolutno odgovoran nizašta, već ja sama, kak ću se dalje nosit sa svime što se događa. Bez obzira što mi se dogodilo to i to u prošlosti, jednostavno mi to ne mogu više biti izgovori. Do sada sam se služila tim izgovorima.«*(S1), zatim »osvještavanje spoznaje o vlastitoj moći odabira«: *»Na ovim radionicama sam osvijestio da ja biram. Sve je moj odabir (kako ću se ponašati)«*(S4), te o »povećanom osjećaju hrabrosti«: *»Recimo, ja sam se ohrabrila otići tu i tu, gdje prije ne bi. Tak da, ne znam, mislim da nisam ja sto*



*posto sigurna da je to vezano. Ali to se dešava u ovom periodu u zadnje vrijeme. Da li ima veze s tim radionicama, vrlo vjerojatno da da.»(S1).*

Kao učinak provedenih intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a sudionici navode i »povećanu sposobnost zauzimanja za sebe «: »Pa taj aspekt zauzimanja za sebe, dakle reć ono što misliš i kako se osjećaš. To je meni prije bilo jako teško, i sad mi se čini da se to napokon oslobađa. Da se ja više ne bojim toliko reć šta i zašto.»(S1) te nastalo »suočavanje s problemom (zbog njegove osviještenosti)«: »Puno sam osvijestio dijagnozu, dakle, opipljiva je, realna je. Sad radim na tome, sad znam kako se postaviti prema tome.»(S2). Tovilović (2005.) navodi kako se pod pojmom asertivnosti nalazi spremnost osobe da zaštiti svoja osobna prava, da se izražava samouvjereno i odlučno, pri čemu direktno izražava svoje pozitivne i negativne osjećaje, istovremeno ne ugrožavajući tuđa legitimna prava. Asertivni pristup življenju time ukazuje na aktivnu ulogu koju osoba s psihosocijalnim teškoćama preuzima u svome životu.

## Doživljaji korisnosti intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a

Za drugo istraživačko pitanje koje se odnosi na doživljaj korisnosti intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a, definirane su četiri tema koje su opisane kroz pripadajuće kodove (Tablica 2.).

**Tablica 2.** Doživljaj korisnosti intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a

Teme	Kodovi
Dobivanje novih znanja	Dobivanje konkretnog znanja Dobivanje znanja za praktičnu primjenu
Obilježja načina rada	Značaj sistematiziranog rada Prednost iskustvenog rada
Značaj uloge voditelja	Značaj odgovornosti voditelja susreta za ozračje unutar grupe Uspješan pristup i povezivanje voditelja sa članovima grupe
Potvrđan stav o korisnosti intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a	Učinkovit način razmišljanja Pomoć u osvještavanju svojih potreba i želja Poticaj za promišljanje

U kategoriji »dobivanje novih znanja« sudionici navode kako smatraju provedene intervencije samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a korisnima, jer je došlo

do »dobivanja konkretnog znanja«: *»Ja jesam u tim nekim sličnim vodama već jako dugo, ali isto tako, falilo mi je nešto, što mislim da sam dobio s ovim radionicama. Nešto konkretno.«(S4)* i »dobivanja znanja za praktičnu primjenu«: *»Mislim da stručnjak nas dobro usmjeruje, daje nekakve alate. Tak da, dala si nam alate koje mi onak koristimo. Sad je na nama koliko ćemo ih koristiti i kako.«(S1)*. Upravo prijenosom svojih stručnih znanja socijalni radnici mogu osnaživati korisnike za njihovu kasniju samostalnu primjenu tehnika koje su od koristi za specifičnu situaciju.

Vezano uz kategoriju »obilježja načina rada«, sudionici smatraju značajnim, u kontekstu provedenih intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a, »sistemizirani rad«: *»Fascinantno mi je bilo čitati ovih 6 koraka, pa onda naputstva što napraviti sam sa sobom, jer u principu skužila sam, da sve to skupa negdje već znam, ali da imam osjećaj kao da je to znanje moje nekako jako raspršeno. Ono što me fasciniralo da je to sada odjednom, sistematično posloženo, odjednom je netko došao i sažeo to u nekoliko stranica i sad je odjednom sve tako sažeto.«(S3)* te naglašavaju »prednost iskustvenog rada«: *»Iskustveni dio je meni uvijek puno značajniji i meni ostaje uvijek u boljem sjećanju jer kad bi se vraćala sad, puno bolje bi se sjećala iskustvenog dijela nego razgovora. Osjećaj koji si imao dok si nešto iskustveno radio, to je nezaboravno.«(S3)*.

Itin (1999.) definira iskustveno učenje kao proces stvaranja znanja, vještina i vrijednosti kroz direktno iskustvo. Pri tome se provedene aktivnosti podržavaju kasnijom refleksijom i kritičkom analizom sudionika, gdje su strukturirane na način da sudionik preuzme inicijativu, donosi odluke te se smatra odgovornim za postignute rezultate koje može unaprijediti postavljanjem pitanja te korištenjem kreativnosti i preispitivanjem prethodno stečenih znanja. Glavni zadatci voditelja aktivnosti ogledaju se u potrebi da stvori fizički i emocionalno sigurno ozračje te odabere prigodne aktivnosti, podržava sudionike i potiče reflektivni dio nakon provedene aktivnosti.

Četvrta tema je »značaj uloge voditelja«. Iako je u ovom istraživanju prvenstveni naglasak na samoosnaživanju što je individualni posao osobe, u ovom dijelu se pažnja usmjerava na ulogu koju voditelj susreta ima u stvaranju ozračja za što uspješniji samostalni rad uključene osobe. U tom kontekstu, McWhirter (1991.) navodi kako voditelj koji izražava vjerovanje u korisnikove sposobnosti činjenja konstruktivnih promjena kao i voditeljevo poticanje korisnika na promjenu percepcije aktualne situacije imaju osnažujući učinak te bi se tako trebalo govoriti o ljudima koji rade na svom osobnom unaprjeđenju unutar trenutne životne situacije, a ne o bolesnim ljudima. Gannon (1982., prema McWhirter, 1991.) govori kako se moć unutar odnosa s korisnikom balansira ako voditelj razbije mit o nepostojanju osobnih problema kod njega samog jer minimalno samootkrivanje od strane voditelja narušava njegovu ljudskost. Voditelj bi istovremeno trebao ukazivati na distinkciju između njegovog stručnog znanja i stručnosti korisnika za vlastiti život. Raspodjela moći u odnosu

voditelja i korisnika ujednačava se kada voditelj prenosi svoja stručna znanja i time povećava korisnikovu moć za daljnje rješavanje nadolazećih problema, a ujedno smanjuje mistificiranje terapijskih procesa. Sudionici ovog istraživanja tako govore o »značaju odgovornosti voditelja susreta za ozračje unutar grupe (i time posredno za rezultate intervencija)«: »Čini mi se da je voditelj radionice taj koji daje, njegov je start, kako će se postaviti jer prema meni je iluzorno očekivati od korisnika radionice, koji imaju svaki neki svoj problem, da budu inicijatori nekakve promjene. Ako se osjeti klima, ako se osjeti od tog koji vodi, otvorenost, da dozvoljeno je, da poželjno je, poželjno je da te čujem, važno mi je da čujem što imaš za reći, nema točnih i netočnih odgovora, nema točnih i netočnih emocija, ovo je zaštićeno i tu možemo biti kakvi jesmo; ako se stvori takvo ozračje, mislim da je voditelj koji postavi takva nekakva pravila i onda će se polako otapati atmosfera i prihvatit će ljudi vrlo brzo. Na voditelju je prva odgovornost, a onda se vrlo brzo zarotira.«(S3), te o »uspješnom pristupu i povezivanju voditelja susreta sa članovima grupe«: »...ti si se isto otvorila tu. I to mi je bilo dobro. Jer stvarno ima osoba... koje bi da mu kažem nešto bez da daje povratnu informaciju i onda se ti osjećaš ko idiot. Ko da u zid pričaš. Stvarno ima psihijataru i ljudi s kojima komunikacija ide u jednu stranu, to nije dobro. Da si se ti postavila drugačije, ne bi dobila ovakav efekt kakav si dobila.«(S6).

Na kraju se navodi i tema koja ukazuje kako sudionici istraživanja imaju generalno »potvrđan stav o korisnosti intervencija«, pa pri tome navode kako je riječ »o učinkovitom načinu razmišljanja«: »Ovih par radionica što smo prošli je zapravo, na neki način ipak drugačije od onoga kako razgovaram u smislu, efektnije, konkretnije, jasnije... A nije bilo nikakvog otpora, zapravo mi se odmah uhvatilo, ovo je zanimljivo, ovako nisam razmišljao, ima smisla, ima logike, lako je, ne zahtijeva energiju, ne zahtijeva dodatni napor. Zapravo je lakše nego ono kako sam ja do sada sam sa sobom razgovarao.«(S4), zatim »pomoći u osvještavanju svojih potreba i želja«: »Mislim da ovakav način razmišljanja pomaže u tom osvješćivanju. Što je točno to što ja hoću ili što neću.«(S4), te »poticaju za promišljanje«: »Stalno preispitujem svoju sliku o sebi i modificiram ju. A definitivno je ovo piknulo kao igla, da malo još to pobrza. Dalo me na razmišljanje. Definitivno me potaklo naše druženje...«(S3).

## METODOLOŠKA OGRANIČENJA I PREPORUKE ZA DALJNJA ISTRAŽIVANJA

Dobiveni podatci u ovom istraživanju ne mogu se generalizirati s obzirom je ovo istraživanje provedeno s dobrovoljno uključenim članovima samo jedne udruge koja okuplja osobe sa psiho-socijalnim teškoćama i potiče razvoj novih modela brige o psihičkom zdravlju u zajednici. Ograničenje istraživanja je i u relativno malom

broju sudionika istraživanja. U tom kontekstu, može se govoriti o ograničenoj količini dobivenih informacija te o tome da dobiveni rezultati, odnosno iskazani učinci i navedene koristi intervencija samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a, mogu biti specifični samo za ovaj uzorak sudionika istraživanja. Ograničenje može predstavljati i mali broj održanih psihoedukativnih grupnih susreta za mogućnost ostvarenja trajnijih promjena na osobnom planu osnaživanja. Važno je napomenuti i nedostatak iskustva u provođenju istraživanja od strane jedne voditeljice te u skladu s time i moguće nesvjesno učinjene pogreške tijekom provedbe istraživanja u koje je bila uključena. Ograničenje može predstavljati i uključenost voditeljice istraživanja u intervencije i postupak prikupljanja podataka. Problem koji proizlazi iz razvijanja bliskosti tijekom intervencija je mogućnost davanja socijalno i za istraživača poželjnih odgovora od strane sudionika u evaluaciji ishoda. Stoga bi u budućim istraživanjima bilo dobro rješenje uključiti neutralnog istraživača koji bi bio provoditelj polustrukturiranih intervjua. Rješenje za ovaj istraživački izazov, u ovom istraživanju, bilo je uključivanje neutralnog istraživača, koji nije bio u neposrednom kontaktu sa sudionicima istraživanja, u postupak obrade i interpretaciju dobivenih rezultata.

Unatoč navedenim ograničenjima valja napomenuti da su evaluacijska istraživanja, posebno ona koja uključuju osobe sa psiho-socijalnim teškoćama, još uvijek rijetkost u socijalnom radu u hrvatskom kontekstu. Stoga, ovo istraživanje predstavlja doprinos u kreiranju pristupa u radu koji se temelji na evaluaciji i praksi utemeljenoj na dokazima u području mentalnog zdravlja (Thyer, 2002.; Gambrill, 2007.). Ovo istraživanje omogućilo je stjecanje uvida u korisnost implementiranja intervencija koje su usmjerene samoosnaživanju pojedinaca, a uvažavajući paradigmu deinstitucionalizacije koja se odnosi na razvoj i ponudu usluga takvog tipa u lokalnoj zajednici. Svrha ovog istraživanja je ukazati na potrebu uključivanja socijalnog rada u razvoj i izrade programa u zajednici temeljenih na paradigmi osnaživanja mentalnog zdravlja osoba sa psiho-socijalnim teškoćama, a što je u skladu sa socijalnim modelom i poslanjem socijalnog rada – uključivanje i osnaživanje ranjivih skupina korisnika.

## ZAKLJUČAK

Psiho-socijalne teškoće se kao javno-zdravstveni problem, zbog svoje prevalencije na svjetskoj razini, ali i razini Republike Hrvatske, sve više nameću kao važna socijalna i zdravstvena tema. Svjetska zdravstvena organizacija (2012.) naglašava kako je potrebno razvijati modele za promociju i zaštitu mentalnog zdravlja na razini podrške pojedincima, obiteljima, zajednicama, ali i društva u cjelini. Ključno je razviti i unaprijediti niz pristupačnih psiho-socijalnih usluga u zajednici koje bi

omogućile građanima da u trenucima potrebe mogu jednostavno i brzo dobiti stručnu podršku koja je usmjerena očuvanju i unaprjeđenju mentalnog zdravlja i dobrobiti ljudi. Na taj način se prvenstveno promovira prevencija mentalnog zdravlja koja je najbolji način za ostvarenje planiranih politika deinstitutionalizacije (Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici, 2012.).

Sve je izraženija potreba za razvojem intervencija u sustavu skrbi za mentalno zdravlje koje bi bile usmjerene oporavku, osnaživanju i uključivanju osoba sa psiho-socijalnim teškoćama u zajednicu. Gruber (2012.) na temelju pregleda stranih i domaćih istraživanja te dostupnim iskustvima iz europskih zemalja donosi prijedlog čitavog niza intervencija u sustavu skrbi o mentalnom zdravlju. Radi se o intervencijama koje imaju svrhu omogućiti osobama sa psiho-socijalnim teškoćama povećavanje socijalnih kontakata i uključivanje u zajednicu, postizanje boljeg razumijevanja psihičkih patnji i nošenja sa simptomima bolesti, ranog otkrivanja prvih znakova bolesti, podrške u zapošljavanju i zadržavanju radnog mjesta.

Važan segment dobrog mentalnog zdravlja je i dobra slika o sebi, samopoštovanje, samopouzdanje, samoučinkovitost, samokontrola, upravljanje vlastitim emocijama, mislima i postupcima, odnosno osjećaj subjektivne dobrobiti. Radi se o individualnoj razini osnaženosti pojedinca na koju se može utjecati različitim pristupima i tehnikama usmjerenim na osnaživanje (Kletečki Radović, 2008.). U području zaštite psihičkog zdravlja, osnaživanje osoba koje imaju iskustvo sa psihičkim poremećajima i/ili bolestima od velike je važnosti, s obzirom na njihovu izloženost stigmati, predrasudama i općenito odnosu društva prema psihičkoj bolesti koje mogu negativno utjecati na opću sliku o sebi.

U razvoju modela podrške osobama sa psiho-socijalnim teškoćama potrebno je skrenuti pozornost na intervencije koje su usmjerene upravo na osnaživanje i samoosnaživanje. U ovom radu prikazan je jedan mogući pristup samoosnaživanja kroz evaluaciju učinaka intervencije polazeći od pristupa razvijanja prakse utemeljene na dokazima.

Rezultati ovog istraživanja ukazali su na pozitivne promjene na području samoosnaživanja kod osoba koje imaju psiho-socijalne teškoće, a sudjelovale su u intervencijama samoosnaživanja kroz upotrebu NLP-a. Pozitivni učinci očituju se kroz povećanu razinu samouvida, povećanja osobnih kapaciteta, emocionalno rasterećenje sudionika, razvijanje pozitivnog stava, *mindfulnessa*, blagonaklonog pristupa samome sebi, asertivnijeg pristupa življenju te nastavku rada na samoosnaživanju i izvan grupnih susreta. Vezano uz doživljaj korisnosti intervencije, rezultati su pokazali kako sudionici izdvajaju upravo usvajanje novih znanja i obilježja samog načina rada koje se očituje kroz iskustveni rad i sistematiziranost tema usmjerenih samoosnaživanju.

Za utemeljenije rezultate istraživanja i snažnije promjene kod sudionika intervencije potrebno je u budućnosti razvijati i provoditi intervencije koje se protežu kroz duže vremensko razdoblje i koje obuhvaćaju veći broj sudionika. Jedan od važnijih uvjeta za pružanje ovakvih vrsta intervencija je osiguravanje dugoročnosti i trajnosti programa. Ovakve vrste intervencija trebale bi biti sastavni dio modela potpore u mentalnom zdravlju. Trebale bi se razvijati kao socijalne usluge koje neće biti dostupne samo u glavnom gradu i pružene od strane isključivo organizacija civilnog društva kroz projektne aktivnosti koje su terminirane financijskim mogućnostima.

Poželjnim pristupom u pružanju ovakvih vrsta usluga smatra se početno istraživanje i definiranje očekivanih ishoda s članovima grupe (potencijalnim sudionicima) gdje oni zajedno sa stručnjacima određuju potrebe, želje i ciljeve, a stručnjak u skladu s iskazanim potrebama razvija niz psihoedukativnih grupnih susreta s iskustvenim aktivnostima.

Ovakav pristup psihoedukativnog grupnog rada s osobama koje imaju psiho-socijalne teškoće, a kojem je u fokusu osnaživanje i samoosnaživanje, sukladan je načelima i pristupu socijalnog modela, koji predstavlja paradigmatički iskorak u organiziranju i pružanju skrbi i socijalnih usluga za osobe s invaliditetom u širem smislu, odnosno za osobe sa psiho-socijalnim teškoćama.

Pristup i načela NLP-a, prikazani i korišteni u ovom radu, samo su jedan od mnogih savjetodavnih i psihoterapijskih pristupa i tehnika koji se koriste u radu s ljudima. Socijalni radnici kao stručnjaci koji se specijaliziraju i usmjeravaju u savjetodavni i psihoterapijski rad svakako imaju mjesto u razvoju i provedbi usluga i programa promocije i očuvanja mentalnog zdravlja.

## LITERATURA

1. Bandura, A. & Ozer, E. M. (1990). Mechanisms governing empowerment effects: A self-efficacy analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (3), 472-486.
2. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
3. Brinkmann, S. (2013). *Qualitative interviewing: Understanding qualitative research*. New York: Oxford University Press.
4. Feste, C. & Anderson, R. M. (1995). Empowerment: From philosophy to practice. *Patient Education and Counseling*, 26, 139-144. [https://doi.org/10.1016/0738-3991\(95\)00730-N](https://doi.org/10.1016/0738-3991(95)00730-N)
5. Gambrill, E. (2007). Views of evidence-based practice: Social workers' code of ethics and accreditation standards as guides for choice. *Journal of Social Work Education*, 43 (3), 447-462. <https://doi.org/10.5175/JSWE.2007.200600639>

6. Gruber, E. N. (2012). Prijedlog intervencija u sustavu skrbi o mentalnom zdravlju, a s ciljem inkluzije osoba s psihičkim poremećajima u društvo. *Ljetopis socijalnog rada*, 19 (1), 73-94.
7. Gutierrez, L. M., DeLois, K. A. & GlenMaye, L. (1995). Understanding empowerment practice: Building on practitioner-based knowledge. *Families in society. The Journal of Contemporary Human Services*, 76 (9), 534-542.
8. Heap, M. (2008). The validity of some early claims of neuro- linguistic programming. *Skeptical Intelligencer*, 11, 6-13.
9. Hofmann, S. G., Sawyer, A. T., Witt, A. A. & Oh, D. (2010). The effect of mindfulness-based therapy on anxiety and depression: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 78 (2), 169-183. <https://doi.org/10.1037/a0018555>
10. Hrvatska komora socijalnih radnika (2015). *Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika*. Zagreb. Preuzeto s: <http://www.hksr.hr/> (15.8.2017.).
11. Itin, C. M. (1999). Reasserting the philosophy of experiential education as a vehicle for change in 21 century. *The Journal of Experiential Education*, 22 (2), 91-98. <https://doi.org/10.1177%2F105382599902200206>
12. Jokić-Begić, N. (2012). Psihičko zdravlje. U: Jokić-Begić, N. (ur.), *Psihosocijalne potrebe studenata*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 13-31.
13. Jovanović, V. & Novović, Z. (2008). Kratka skala subjektivnog blagostanja – novi instrument za procenu pozitivnog mentalnog zdravlja. *Primijenjena psihologija*, 1 (1-2), 77-94. <https://doi.org/10.19090/pp.2008.1-2.77-94>
14. Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 15 (2), 215-242.
15. Kletečki Radović, M., Urbanc, K. & Delale, E. A. (2007). Kaj lahko uporabniki storitev povejo o poučevanju delovne prakse v socialnem delu. *Izlaganje na 3. kongresu socialnega dela*, Slovenija, Maribor, 10. – 12.10.2007.
16. McWhirter, E. H. (1991). Empowerment in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 69, 22-27. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1991.tb01491.x>
17. Neff, K. (2003). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2, 85-101. <https://doi.org/10.1080/15298860309032>
18. Novak, M. & Petek, A. (2015). Mentalno zdravlje kao politički problem u Hrvatskoj. *Ljetopis socijalnog rada*, 22 (2), 191-221.
19. O'Connor, J. (2001). *NLP workbook*. London: Harper Collins Publishers.
20. Oliver, P. (2010). *The student's guide to research etics*. Berkshire: Open University Press.
21. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom (2015). *Izvešće o radu pravobraniteljice za osobe s invaliditetom za 2015*. Zagreb. Preuzeto s: <http://posi.hr/wp-content/>

- uploads/2018/01/IZVJESCE-O-RADU-UREDA-PRAVOBRANITELJICE-ZA-OSOBE-S-INVALIDITETOM-ZA-2015.pdf (15.8.2017.).
22. Staples, L. H. (2008). Powerful ideas about empowerment. *Administration in Social Work*, 14 (2), 29-42. [https://doi.org/10.1300/J147v14n02\\_03](https://doi.org/10.1300/J147v14n02_03)
  23. Svjetska zdravstvena organizacija (2001). *Mental health: Strengthening mental health promotion*. Fact Sheet No. 220. Geneva: WHO.
  24. Svjetska zdravstvena organizacija (2008). *European pact for mental health and well-being*. Preuzeto s: [http://ec.europa.eu/health/ph\\_determinants/life\\_style/mental/docs/pact\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/docs/pact_en.pdf) (15.4.2018.).
  25. Svjetska zdravstvena organizacija (2012). *Risks to mental health: An overview of vulnerabilities and risk factors. Background paper by WHO secretariat for the development of a comprehensive mental health action plan*. Geneva: WHO.
  26. Svjetska zdravstvena organizacija (2018). *Depression*. Preuzeto s: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/depression> (10.11.2018.).
  27. Thyer, B. A. (2002). Evidence-based practice and clinical social work. *Evidence-Based Mental Health*, 5 (1), 6-7. <https://doi.org/10.1136/ebmh.5.1.6>
  28. Tovilović, S. (2005). Asertivni trening: Efekti tretmana, održivost promena i udeo terapeuta u terapijskom ishodu. *Psihologija*, 38 (1), 35-54. <https://doi.org/10.2298/PSI0501035T>
  29. Turner, F. J. (2017). *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches*. New York: Oxford University Press.
  30. Urbanc, K. (2006). Medicinski, socijalni ili neomedicinski pristup skrbi za osobe s invaliditetom. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 12 (2), 321-333.
  31. Zaharia, C., Reiner, M. & Schutz, P. (2015). Evidence based neuro linguistic psychotherapy: A meta- analysis. *Psychiatria Danubina*, 27 (4), 355-363.
  32. Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici (2012). *Zajedničke europske smjernice za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici*. Brussels: Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici.



Marijana Kletečki Radović

Martina Šušnjara

University of Zagreb

Faculty of Law

Department of Social Work

## **APPLICATION OF NLP IN SELF-EMPOWERMENT OF PERSONS WITH PSYCHOSOCIAL DIFFICULTIES: A QUALITATIVE EVALUATION**

### **ABSTRACT**

*This paper shows the results of a qualitative evaluation of the effects of self-empowerment interventions with the application of neuro-linguistic programming (NLP) in persons with psychosocial difficulties. The evaluation research was conducted in order to gain insights into the efficiency and purpose of interventions. The evaluation was based on a qualitative data collection and analysis method. The sample consisted of six participants, i.e. persons with psychosocial difficulties, who decided to participate in the self-empowerment intervention with the application of neuro-linguistic programming and the qualitative evaluation research on the effects of the conducted intervention. The data was collected within the framework of a semi-structured interview.*

*The results show positive effects of neuro-linguistic programming on self-empowerment of persons with psychosocial difficulties. These are manifested through increased self-insight, increased personal capacities, emotional relief, developing a positive attitude, mindfulness, positive opinion of oneself, a more assertive approach to life and continued work on self-empowerment even after the meetings. When asked about whether they felt that the intervention was useful, the participants responded that they appreciated the fact that they had gained new knowledge and spoke favourably about the methods used.*

*This research has shown that NLP interventions can contribute to improving the mental health of persons with psychosocial difficulties. In order to fundamentally change the way the support models for persons with mental difficulties and/or illnesses are developed, it is important to develop quality services and interventions consistently within the community and in cooperation with the users and evaluate their effects.*

**Key words:** *intervention evaluation, NLP (neuro-linguistic programming), self-empowerment, persons with psychosocial difficulties, social work.*



Međunarodna licenca / International License:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.

