



**ANALIZA AKTUELNOG STANJA SUPERVIZIJE U CENTRIMA ZA SOCIJALNI RAD
sa posebnim fokusom na sigurnosti i bezbednosti stručnih radnika**

**Snježana Jović
Ljiljana Popović**



РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

**ANALIZA AKTUELNOG STANJA SUPERVIZIJE U CENTRIMA ZA SOCIJALNI RAD
sa posebnim fokusom na sigurnosti i bezbednosti stručnih radnika**

AUTORKE

Snježana Jović

Ljiljana Popović¹

Republički zavod za socijalnu zaštitu
Beograd, Terazije 34

2019. godina

¹ Autorke su savetnice za socijalnu zaštitu, stalno zaposlene u Odeljenju za superviziju u Republičkom zavodu za socijalnu zaštitu

I UVOD

Uloga Zavoda u radu supervizora

Republički zavod za socijalnu zaštitu (RZSZ), realizuje savetodavnu i razvojnu ulogu i funkciju praćenja kvaliteta stručnog rada u sistemu socijalne zaštite tako što, organizuje strukturirani proces pružanja stručne podrške radi unapređenja stručnog rada u centrima za socijalni rad (CSR). Stručna podrška se pruža supervizorima CSR u Srbiji (bez APV), odvija se kontinuirano od 2011.godine, a organizovana je teritorijalno i zasnovana na metodu grupnog supervizijskog rada. Ovaj proces podrške je jedini u sistemu socijalne zaštite namenjen očuvanju sistema i unapređenju stručnog rada, a da je kontinuiran i sprovodi se na standardizovan način.

Podrška, kao strukturirana i kontinuirana aktivnost, realizuje se prema namenski sačinjenom konceptu i kombinuje dva pristupa: supervizijski rad i edukativno-radioničarski rad. Grupni supervizijski rad se odvija oko sadržaja- teme koja se tiče problema u radu na pojedinačnom slučaju – supervizijskom pitanju. Ima za cilj unapređenje kompetencija supervizora za sprovođenje postupka vođenja slučaja i stručnih postupaka iz nadležnosti centra za socijalni rad, produblivanjem i unapređivanjem postojećih znanja i veština. Paralelno, odvija se i proces usvajanja tehnika vođenja procesa supervizije kod supervizora.

Uz pripremu i usmeravanje od strane savetnika Republičkog zavoda, na edukativnim radionicama sa supervizorima se obrađuju novi sadržaji, prorađuju se u praktičnom radu i razmenjuju utisci i novi uvidi od značaja za unapređenje rada CSR u celini.

Ovako postavljen koncept je definisao nekoliko ciljeva: unapređenje kompetencija supervizora za postupke vođenja slučaja, unapređenje samog procesa supervizije i kao indirektni cilj, unapređenje kompetencija voditelja slučaja, kroz transfer znanja od strane supervizora.

Takođe, ovakav koncept doprinosi unapređenju dobrobiti korisnika, odnosno zaštiti najboljeg interesa korisnika, kroz kontinuirano oblikovanje profesionalnog odgovora prakse CSR na potrebe korisnika, kao i na zahteve standarda kvalitetnog socijalnog rada, koji se stalno unapređuju.

Obrazloženje konteksta

Republički zavod za socijalnu zaštitu u ovom procesu stiče kontinuirani uvid u izazove, teškoće, nove manifestacije problema sa kojima se suočavaju CSR u neposrednom radu sa

korisnicima, ali i drugim okolnostima odvijanja stručnog rada, kao što su organizacioni aspekti, upravljanje ljudskim resursima, i tako dalje.

Već duži period unazad, kroz proces supervizije, savetnici RZSZ su suočavani sa informacijama o izloženosti stresu stručnih radnika u CSR, te ugroženoj bezbednosti i sigurnosti. Nalazi istraživanja UNICEF-a i Asocijacije stručnih radnika iz 2013², takođe pokazuju da su profesionalci u mnogim oblastima rada prepušteni sami sebi, pa tako po pitanjima sigurnosti i bezbednosti na radu. Prethodna 2017. god je obeležena i dramatičnim dešavanjima- slučajevima ubistava korisnika u CSR Rakovica i Novi Beograd, i ozbiljnim povređivanjem stručnih radnika.

Kako u sistemu izostaje sistemski pristup prema pojavi ugrožavanja sigurnosti i bezbednosti zaposlenih, Republički zavod za socijalnu zaštitu je odlučio da organizovanje pristupi ovoj temi.

Istraživačko pitanje na koje je zatražen odgovor je: **Koliko su stručni radnici izloženi stresu u svakodnevnom radu i kako reaguju kada im je ugrožena sigurnost i bezbednost?**

Za potpun odgovor na ovo pitanje morali bi se istražiti uticaji bar tri tipa stresa sa kojima se stručni radnici u centrima za socijalni rad suočavaju. Prvi tip je povezan sa traumom koju nosi korisnik, sa kojom se izvršio poslova-stručni radnici u CSR suočavaju jer na njoj neposredno rade. Drugi tip stresa je specifična lična reakcija stručnog radnika koji radi na traumi korisnika, koji je izložen njenom kontinuiranom delovanju, bez prilike da je obradi, pretvara u sopstveni traumatski doživljaj. Treći tip stresa sa kojim se stručni radnici u centrima za socijalni rad suočavaju je direktna pretnja, i/ili čak otvorena agresija korisnika, koja kod stručnih radnika centara za socijalni rad izaziva strah i zabrinutost. Kontinuirano izlaganje stresnim doživljavanjima ima efekat stvaranja traume i traumatizovanog funkcionisanja. Ovo posledično otvara pitanje kvaliteta stručnog rada i zaštite stručnih radnika od uticaja sva tri (kontinuirana) tipa stresa i otvara pitanje problema sigurnosti i bezbednosti na radu.

Izvesni napori za prevazilaženje uticaja sva tri tipa stresa na stručne radnike centara za socijalni rad, učinjeni su u centrima za socijalni rad kroz organizaciju interne supervizijske podrške. Međutim, ovi napori nisu dali potrebne rezultate jer su nosioci poslova interne supervizijske podrške u centrima za socijalni rad, zbog povećanog obima posla angažovani kao voditelji slučaja, te se iz uloge pružaoca podrške, prebacuju u ulogu stručnog radnika koji takođe treba podršku. Supervizijske funkcije podrške i edukacije na struktuiran i kontinuiran način zamiru (ako su ikada i aktivirane);³ Takođe, CSR i voditelji slučaja su «zatrpani» novim poslovima; postoji dramatično povećanje broja prijava za nasilje u porodici; ne postoji operativni model upravljanja opterećenjem i upravljanja brojem slučajeva sa kojim može da radi jedan voditelj

Prvi planirani cilj u kreiranom konceptu rada je bio **da se identifikuju problemi i stanja u vezi sa temom sigurnosti i bezbednosti kao i da se neposredni izvršioi poslova u CSR, na**

² Procena stanja primene Pravilnika o organizaciji, normativima i standardima rada centara za socijalni rad iz perspektive stručnjaka centara za socijalni rad, Asocijacija centara za socijalni rad uz podršku UNICEFa, Decembar, 2012

³ Izveštaj o radu centara za socijalni rad, RZSZ

struktuiran i analitičan način suoče sa pitanjima sigurnosti i bezbednosti i sami pokrenu na brigu o sebi - takođe na organizovan i struktuiran način, i za sada, kroz proces supervizije.

Metodologija

Za istraživanje fenomena sigurnosti i bezbednosti i za postizanja postavljenog cilja samo-osnaživanja zaposlenih, poslužili smo se instrumentom „Moj sigurnosni plan“, koji je kreirao Sanctuary institut nudeći Sanctuary model organizacije ustanova socijalne zaštite^{4,5}.

Instrument „Moj sigurnosni plan“ ima formu jednostavnog upitnika otvorenog tipa. Njegova svrha je:

1. da pojedinac prepozna negativna osećanja koja se aktiviraju u radu sa korisnicima - jer je prepoznavanje osećanja osnovni početni korak za neophodno upravljanje i osećanjem i akcijama - ponašanjem kojim osećanje može da upravlja i kompromituje suvisle i bezbednosne reakcije i ponašanja;
2. da prepozna „tipične“ situacije kada se takva osećanja javljaju da bi mogao da se blagovremeno za njih pripremi;
3. da identifikuje tipične znake koji pomažu prepoznavanje kada osećanja počinju da rade, bilo da su ti znaci iz ličnih doživljavanja i ekspresije (telesne senzacije, karakteristike neverbalne i verbalne produkcije) ili ih može prepoznati neko drugi (na primer, saradnik sa kojim radi na slučaju);
4. prepoznavanje načina šta, u odnosu na konkretna osećanja, može da se učini da bi se izbegli negativni efekti - osećanje nesigurnosti i ugrožavanje sopstvene bezbednosti.

Napominjemo da je „**Moj sigurnosni plan**“ u osnovi osmišljen kao individualna alatka svakog profesionalca, koja mu je pomoćno sredstvo-podsetnik za sve one situacije koje mogu postati ugrožavajuće za profesionalca, kao i za njegov efikasan i efektivan rad. Takođe, ova alatka je u ponudi profesionalcima kao tehnika koju mogu koristiti i ponuditi i samim korisnicima koji se suočavaju sa situacijama ugrožavanja sigurnosti i bezbednosti.

U metodologiju rada na ovim zadacima je uključen i **radioničarski rad** sa supervizorima, kako bi se informisali o konceptu i postigla senzibilizacija i aktivacija i supervizora (i preko njih voditelja slučaja) za primenu „Sigurnosnog plana“. Radioničarski rad se odvijao na teme:

- 1) prezentacija i diskusija ideje i osnovnog polazišta sa demonstracijom grupnog supervizijskog rada na temu sigurnosti i bezbednosti; i

⁴ The Sanctuary Model: A Restorative Approach for Human Services Organizations;

<http://sanctuaryweb.com/TheSanctuaryModel/THESANCTUARYMODELFOURPILLARS.aspx>

⁵ **Sanctuary model, savetnici RZSZ** su upoznali s na stručnom skupu održanom 29. avgusta 2016. godine u prostorijama Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu. Svoje bogato profesionalno iskustvo sa učesnicima skupa podelila je Marija Veljović, socijalna radnica iz organizacije Mek Killop u Melburnu.

- 2) prezentacije instrumenta „Moj sigurnosni plan“⁶ sa uputstvom za njegovu primenu u individualnom radu sa supervizantima; pisani izveštaji o procesu i diskusija ishoda primene instrumenta i prikupljenih iskustva supervizora.

Ova analiza je rađena, dakle, na sigurnosnim planovima 150 voditelja slučaja i pisanim izveštajima supervizora o sprovedenom procesu, kao i produkata održanih radionica.

II REZULTATI ANALIZE

Sigurnosni plan je kod svih doživljen i urađen kao strukturirani upitnik, a ne kao individualna sigurnosna i bezbednosna intervencija - pomoćno sredstvo u radu sa korisnicima. I kao takav, ima veoma informativne ishode.

Izveštaji supervizora pokazuju da stepen uključenosti i spremnosti da učestvuju u procesu izrade sigurnosnog plana varira, kako kod supervizora, tako i supervizanata. Neki su nevoljno pristupili zadatku, a razlozi su različiti: neki su ogorčeni, duboko nezadovoljni radom i uslovima na radu i očekuju prevashodno systemska rešenja; kod nekih preovladava otpor prema supervizoru, kod nekih otpor prema superviziji. Međutim, veliki je broj onih koji su posvećeno pristupili radu na svom sigurnosnom planu i prepoznali dobiti, za lični status- jer poziva na promišljanje o sebi i načinima i izazovima u stručnom radu, za unapređenje radnog procesa i efekata rada i za proces supervizije. Rad na sigurnosnim planovima dovodi do značajnih uvida i kod supervizanata i kod supervizora o supervizantima - osvetlio kapacitete nekih supervizanata i dao inpute kako bi mogla da se prevaziđu ograničenja koja se nameću.

PREOVLADUJUĆA OSEĆANJA

Supervizori izveštavaju da pojedini supervizanti nisu u stanju da identifikuju i imenuju **emocije**, da su na snazi snažne odbrane i da su kolege sagorele. Proces je zahtevao poseban angažman supervizora u pomoći supervizantima da prepoznaju emocije i eksplorišu ih.

Kod svih, negativne emocije se najviše vezuju za kontekst odvijanja stručnog rada. Mali broj kolega pokazuje svest o tome šta, iz domena ličnog, utiče na rad sa strankama, koje lične teme, predrasude, vrednosti i stavovi, lično obeležene reakcije ili intervencije i šta iz ličnih projekcija može da provocira rizičnu situaciju.

⁶ „Moj sigurnosni plan“ je u prilogu ovog izveštaja

Kao preovlađujuće emocije sa kojima teško upravljaju prepoznate su **ljutnja/bes, bespomoćnost i anksioznost.**

O doživljavanju **ljutnje i besa** izveštava više od 50% voditelja (iz uzorka od 150). Povodi za ova osećanja su mnogobrojni i tiču se i odnosa sa korisnikom i karakteristika korisnika i neuspeha u radu sa teško saradljivim korisnicima.

Kada ga vezuju za rad sa korisnikom (što su uredna i moguća reaganja), mnogi voditelji izveštavaju o sposobnosti prepoznavanja ovih doživljavanja i svesti o neophodnosti njihovog kontrolisanja. Ali, ova osećanja se pokreću i u okolnostima mnogih nezadovoljstava organizacionim, sistemskim faktorima, odnosa u kolektivu, položaja u zajednici, nemogućnosti da se upravlja sopstvenim poslom - nedovoljne autonomije i kontrole sopstvenog rada. Kao takva, ova doživljavanja su posebno rizična jer „nevidljiva“, kao prisutni emocionalni ton, utiču na proces rada sa korisnikom, odnos koji se uspostavlja, stepen angažovanja, motivaciju za rad.

Osećanje besa ima spoljašnje oznake aktivnog i borbenog odnosa, ali je njegova oznaka da uobičajeno ne vodi u promišljanje o problemu i traganje za rešenjima. Ono opstruira proces učenja iz iskustava i razvoj znanja i veština. U radu sa korisnicima izaziva nametanje svoje (bez obzira koliko, sa stanovišta struke, opravdane) vizure ciljeva na kojima se kod i sa korisnikom radi. Ovim se dovodi u pitanje efektivnost neposrednog rada u smislu kvaliteta i primerenosti odgovora na potrebe korisnika, kao i angažovanja u kolektivu i u radu.

Anksioznost sa svim svojim doživljajnim manifestacijama (strah, strepnja, briga, nervoza, nesigurnost,..) zastupljena je, takođe, kod oko 50% (iz uzorka od 150) voditelja slučaja. Ova doživljavanja se javljaju kao reaktivna, na doživljeno, na ono što se dešava, ili anticipativno, zbog predviđanja neprijatnih događaja (prethodno loše iskustvo sa strankom, predstojeći neprijatni događaji/ sudsko izvršenje, viđenje u kontrolisanim uslovima, nemogućnost upravljanja vremenom...). Nepovoljno je upravo ovo kontinuirano anksiozno doživljavanje –a po produktima voditelja u najvećem broju je ovo slučaj. Stanje povišene tenzije, nesigurnosti, straha i strepnje (anksioznost) zahteva da osoba ulaže napore da ga izdrži, da ga kontroliše u neposrednom radu i da iznalazi načine kako da kompenzuje „utrošak“ koji ovo stvara i pokuša da sačuva zadovoljstvo (i poslom i životom). Ovakva doživljavanja boje odnose sa drugima pa i odnose sa korisnicima, imaju uticaja na radni proces, pa time i na celokupne ishode rada. Osoba koja je zasićena anksioznim doživljavanjima se neizostavno bavi SVOJIM teškoćama i efektivnost i efikasnost rada mora da trpi.

O osećaju **bespomoćnosti** izveštava takođe oko 50% iz uzorka, voditelja slučaja i uglavnom se vezuje za odsustvo ili neodgovarajuća sistemski rešenja, poziciju/ ugled službe u sistemu i neodgovarajuću inter-sektorsku saradnju, izostajanje podrške od drugostepenog organa a istovremeno strah od odmazde za eventualne propuste. Neki govore o osećaju zasićenja, već znaju šta sledi, (bez)smisao angažovanja... Osećaj bespomoćnosti, kao složeno osećanje, je direktno povezan sa doživljajem **smislenosti i svrhovitosti** rada i sopstvenog angažovanja na više nivoa: kao lični doživljaj ostvarenja sopstvenih potencijala, kao opažanje ostvarenih efekata - dobrobiti kod korisnika i kao procena kako uložene napore ceni i prepoznaje sistem i šire

okruženje. Osećaj bespomoćnosti je uvezan sa motivacijom i spremnošću za puno, svrhovito i kreativno angažovanje u radu i vodi u pasivizaciju.

Pored navedenih osećanja, pojedini voditelji slučaja izveštavaju i o doživljajima tuge, povređenosti, neuspešnosti, ravnodušnosti, ... što su, takođe, teška osećanja, a još kad su vezana uz rad, zahtevaju posebna angažovanja i osobe koja ih doživljava i pomagača (supervizora!) u podršci i prevladavanju.

Neophodno je reći da se iz velikog broja sigurnosnih planova dobija nedvosmislena informacija da postoji bazično osećanje nesigurnosti „da dobro radim“, „da radim prave i pravilne stvari“. Značajno je istaći da je kod većine profesionalaca očuvana „čežnja“ za kvalitetnim, svrhovitim i posvećenim radom. Ovo jeste činjenica koja budi optimizam jer predstavlja značajan resurs na koji se jedna planirana i kvalitetna akcija unapređenja rada CSR može sa pravom osloniti.

OKIDAČI I POVODI ZA REAGOVANJE

Područja gde se mogu tražiti pokretači za „teška“ osećanja se mogu organizovati na sledeći način:

1. Organizacioni aspekti posla i kontekst u kome se radi

- **odsustvo organizacionog odgovora u slučajevima pretnji na zaposlenog**, nedostajuće procedure, postupci uprave i drugo, u situacijama sa agresivnim korisnicima koji prete, koji su verbalno ili fizički agresivni. „Mi smo direktno izloženi nezgodnim i nezadovoljnim strankama/ lako dostupni, za razliku od drugih institucija; stranke se prazne na nama“ (stručni radnik, CSR preko sedam zaposlenih).

- **opterećenost** u poslu: broj i težina slučajeva, nemogućnost da se autonomno upravlja vremenom i poslom; nedovoljno kvalitetno obavljanje posla zbog broja predmeta, rokova; nemogućnost da prave prioriteti. Kolege kažu: „ne mogu da se svakoj stranci posvetim onoliko koliko im treba“, „CSR je "kontejner - za sve one stranke i probleme što ih drugi neće“, „zahteva se da se posao obavlja brzo i površno“.

- **osećaj nesigurnosti oko kvaliteta i profesionalnosti sopstvenog rada jer su nejasni standardi dobrog rada na slučaju i ne postoje odgovarajuća systemska rešenja**. Kolege kažu da su prepušteni sebi samima u realizaciji rešenja za zaštitu korisnika, nema dovoljno usluga, da su nekad pravila suprotstavljena, nedorečena, nema dovoljno razrađenih procedura, poslovi se pridodaju, a bez dodatnih edukacija i instrukcija) Ovo provocira sumnje u profesionalnu kompetentnosti, strah od greške i neuspeha i strah od lične odgovornosti...

- **odsustvo podrške u kolektivu** zbog loših međuljudskih odnosa, problema oko „nepravdnog“ deljenja predmeta, nepoštovanja od strane kolega.

- **nemotivisuća organizaciona kultura:** ne stiže da se misli o poslu, uči iz iskustava, uči iz grešaka, teško se dobiju dodatne i potrebne obuke, razvijanje i učenje nije vrednost u kolektivu; odsutna je razmena – deljenje znanja i iskustava u kolektivu.

2. Priroda posla kao izvor stresnih doživljavanja

Veliki broj pokretača teških osećanja i nesigurnosti je vezan za samu prirodu posla i karakteristike populacije korisnika. Naime, često su to korisnici koji su doživeli različite vrste trauma ili su u stanju akutne životne krize, a u odnosu na koje profesionalci u socijalnom radu imaju obaveze i odgovornosti da donose bitne odluke za njihov dalji život.

Odnos koji se formira sa korisnikom u okviru radnog saveza sa korisnikom, a koji je od presudnog značaja za efektivnost stručnog rada, treba da ima okvir „čuvati sebe od korisnika i korisnika od sebe“. Kolege prepoznaju situacije i osećanja koja njihov rad mogu negativno da uplivišu, pokrenu osećanje sigurnosti i nebezbednosti i pojačaju stresno doživljavanje: „saosećam i sa detetom i sa roditeljem i to pojačava osećaj bespomoćnosti i beznadežnosti“; „preplavi me empatija“, „razbesne me teški korisnici, koji se teško menjaju, manipulativni, nezahvalni i bahati“

Ovo zahteva posebne veštine i znanja profesionalaca koji ulaze u sistem socijalne zaštite, ali i organizovanu i efikasnu podršku da se nose sa sopstvenom traumatizovanošću i organizovano i kontinuirano usavršavanje u znanjima i veštinama.

Kada bi primenili one parametre za ocenjivanje stanja radnog okruženja, koje promovise Sanctuary model, mogli bismo tvrditi da radno okruženje profesionalaca u centrima za socijalni rad, obeležava **nasilnost**: profesionalci nemaju doživljaj da su: sigurni spolja (fizički), unutra (psihološki), sa drugima (socijalno) i da rade prave i pravilne stvari (moralno). Ovo poziva na akciju i preduzimanje mera za saniranje.

KAKO SE REAGUJE (čuva)?

Samozaštitni manevri su različiti: **kompensatorni** - oni koje koriste da bi „poništili“ dejstvo traumatizacije i frustracije na poslu (Kažu: „družim se sa ljudima koji nisu iz socijalne zaštite“, „antistres vežbe“); oni koji služe **za regulaciju u samom procesu rada** (koriste se manevrima „napravim pauzu“, „upotrebljavam humor“, „napravim paradoksalnu intervenciju“); mehanizmi usmereni **na unapređenje osećanja sigurnosti u radu** (kažu: „onda dodatno učim, tražim po internetu“; „osvežavam znanja“, „idem na seminare i obuke, tribine“...).

Mali broj kolega prepoznaje supervizora kao osobu i superviziju kao proces, kao resurs za podršku. Niko ne računa na menadžment i druge organizacione vidove podrške.

PREPORUKE

- Potrebno je obratiti posebnu pažnju na upravljanje opterećenjem zaposlenih u CSR. Opterećenju treba pristupiti na način koji odgovara prirodi posla, ulozi i odgovornostima koje profesionalcima u CSR pripadaju. Napominjemo da se opterećenje ne tiče samo broja predmeta na kojima se radi-iako ni ovaj standard nije uspostavljen u našem sistemu, već i težine slučajeva na kojima se radi, faze rada na pojedinačnom slučaju itd.;
- Neophodno je uspostaviti upravljanje rizicima tako što će se pristupiti definisanju rizika, definisanju jasnih procedura ili modela za postupanje i preduzimanje mera zaštite u odnosu na sigurnost i bezbednost na radu;
- Neophodni su jasniji standardi i procedure u samom stručnom radu, odnosno, preciznije definisanje uloge i odgovornosti svih profesionalaca angažovanih na pojedinačnom predmetu (problemu). Odsustvo ove jasnoće je dodatni izvor stresa u oblasti rada koja je sama po sebi stresna.
- Neophodno je promeniti organizacionu kulturu u CSR, učiniti je razvojnom. Organizacija treba da je usmerena na kontinuirano učenje, jer samo kao takva može biti profesionalno etična. Dobar iznos frustriranosti profesionalaca upravo dolazi iz ovog domena. Razvoj i učenje se ne mogu prepustiti individualnom porivu i individualnoj odgovornosti, već mora da ih zastupa, podržava i traži i sama organizacija.
- Neophodno je razviti sveobuhvatniji i kontinuirani sistem procene stručnog rada, organizovane stručne podrške i stalnog unapređivanja i razvijanja veština i znanja profesionalaca. Očigledno je usložnjavanje problema korisnika te dobar odgovor na te probleme kao i dobar rad u zajednici i u interesu i korisnika i zajednice, zahteva dodatnu pripremu i obuku profesionalaca. Pitanje koja su to specifična znanja i veštine koje su potrebne profesionalcima treba da se postavlja stalno, da se istražuju pojave sa kojima se radi i traga za efikasnim intervencijama. Sa druge strane, neophodno je tragati za načinima kako ta znanja i veštine treba da budu plasirane, da bi se stvarno implementirala u praksu. Jer, tek kada mogu da unaprede osećaj kompetentnosti kod profesionalaca, onda mogu da unaprede i osećaj sigurnosti i bezbednosti na radu.
- Neophodno je sistematično i odgovorno se pozabaviti pitanjem kako organizaciju CSR učiniti otpornom na traumu, da sama ne bude novi izvor traumatizacije za svoje zaposlene i korisnike i u okviru toga i osnažiti profesionalce da izlaze na kraj sa izazovima stresa na poslu i traumatizovanosti poslom.
- Redefinisati organizaciju supervizije u CSR i njene uloge i odgovornosti. U sadašnjim uslovima, supervizori su u velikom broju i voditelji slučajeva i imaju još niz uloga pa proces rada i opterećenost radom sa korisnicima ne ostavlja prostor za sprovođenje supervizije. Sa druge

strane različiti i složeni zahtevi supervizorima u radu sa supervizantima, traže odgovor na mnoga pitanja: na primer, „nespojivosti“ različitih uloga (na primer, i administrativne i podržavajuće uloge), adekvatnosti trošenja resursa supervizora na administriranje dokumentacije; kompetencija delegiranih supervizora da ostvare sve suptilne i složene zahteve supervizijske podrške; da li je bolje rešenje interna ili eksterno organizovana supervizija, ili i jedna i druga sa posebnim tehnikama i metodama rada; i tako dalje.

- Neophodno je definisati koje su specifične veštine supervizora neophodne i koje veštine i znanja treba imati i razvijaju, koje metode i tehnike da koriste, da bi odgovorili na složene aspekte supervizije, recimo za rad sa traumom i traumatizovanim profesionalcima, jer i supervizija je jedan od mehanizama za obezbeđenje sigurnosti i bezbednosti na radu zaposlenih u CSR.

PRILOG 1: Instrument za prikupljanje građe

Moj sigurnosni plan

Korak 1: Razmisli o onim osećanjima sa kojima teško upravljaš i napiši ih;

Korak 2: Napiši kada, u kojim situacijama, najčešće doživljavaš ta osećanja;

Korak 3: Kako mogu da prepoznam, ili drugi ljudi da prepoznaju, kada ova osećanja prevladavaju;

Korak 4: Napiši pet stvari koje možeš da učiniš da bi se osećao bolje i da bi se ti i tvoja okolina osećali sigurno. Neko može da traži pomoć drugog, a neko može i sam da reguliše doživljavanje i situaciju.

