

## ЦИКЛУС СУПЕРВИЗИЈСКЕ ПОДРШКЕ У УСЛОВИМА ПАНДЕМИЈЕ

После дуже паузе, која је обухватила период од јануара до новембра 2020. године, Републички завод за социјалну заштиту је започео реализацију супервизијске подршке центрима за социјални рад. Епидемија COVID 19 онемогућила је уобичајену динамику и примењивану методологију за ову активност Одељења за супервизију. Уобичајена динамика подразумева одржавање 3 до 4 циклуса супервизијских састанака за 11 група центара за социјални рад на територији Србије без аутономне покрајине Војводине (на територији Војводине ову активност реализује Покрајински завод за социјалну заштиту) и за једну групу коју чине сви центри за породични смештај и усвојење. Методологија подразумева групни рад, а групе чине супервизори и други представници центара за социјални рад, сврстани у групе по територијалном принципу и према величини центара (мали и велики центри су углавном раздвојени због различите организације рада).

Такође, супервизијски састанци су увек организовани са фокусом на супервизијско питање које поставља један од учесника у групи по договору са претходног састанка. У 2019. години, према договору са релевантним актерима из Министарства за рад, запошљавање, борачку и социјалну заштиту (представници инспекције и другостепеног поступка у области породично правне заштите), као и на основу препорука које је у претходном периоду давао Заштитник грађана, супервизијска питања су постављана на основу рада центара за социјални рад у предметима породичног насиља. Наиме, пракса је показала да стручњаци из центара највећи број пропусти праве управо у овом сегменту рада. Након сваког састанка свих група сачињени су извештаји са циљем да служе као едукативни материјал у сличним ситуацијама на које се супервизијско питање односило. Извештаји су били доступни преко сајта Републичког завода за социјалну заштиту, што донекле омогућава трансфер знања за стручњаке који не учествују директно на супервизијским састанцима.

Како је епидемијска ситуација онемогућила ове редовне сусрете „уживо“ током 2020. године, тек у новембру су се стекли услови за реализацију ове активности електронским путем, преко ZOOM платформе коју је обезбедио Завод.

Због специфичне ситуације коју је донела епидемија одлучено је да се организује циклус супервизијских састанака без супервизијског питања, са циљем обнављања групне кохезије, међусобне подршке колега, идентификације тешкоћа које су пратиле рад центара у условима епидемије, али и идентификације добре праксе коју су управо изњедрили ванредни услови рада и потреба за креативним осмишљавањем начина решавања уобичајених радних задатака. Такође, један од циљева је био и дефинисање тема за које је потребно развити одговарајуће едукативне садржаје.

Сви супервизијски састанци у овом циклусу реализовани су у децембру 2020. године и јануару 2021. године. Тачан број супервизора који су се одазвали on line састанцима није могуће дати. Технички услови који су основна претпоставка оваквог рада су веома различити и варирају од средине до средине. У појединим групама успостављена је веза са свим члановима, али има и група где је био могућ контакт са свега 5 до 6 чланова. Тешкоће су различите, али углавном се тичу недостајуће опреме (рачунари опремљени камерама и звучницима), слаб интернет дomet, али и недостатак техничких знања

потребних за овај вид рада. Чест случај је био да су чланови група користили своју приватну опрему или да је више чланова групе користило један уређај. У сваком случају, може се закључити да је у наредном периоду потребно радити на унапређењу техничких услова, али и компетенција које су предуслов за on line начине рада.

### ***Лична и професионална искуства стечена у условима епидемије***

Када су у питању лични доживљаји ових ванредних услова у којима су се нашли сви грађани, али и професионалци, супервизанти наводе осећање беспомоћности, страха за себе и своје ближње, осећај умора због сталног решавања нових и нових изазова, осећаја да су напуштени од стране система, фрустрирани због различитих притисака или неразумевања институција из других система (захтеви и ургенције судова, дуга чекања у редовима различитих институција за потребе корисника,...).

Велики број супервизаната имао је лично искуство заражавања Коронам или је неко од чланова њихових породица био заражен. Осећај страха, забринутости и неизвесности уобичајено прати овакве ситуације.

У професионалном смислу, ванредно стање је донело низ проблема, углавном везаних за кретање (корисници који користе различите услуге у локалној средини, остали су делимично или потпуно ускраћени за њих, што подразумева додатно ангажовање центара за социјални рад). Мере донете од стране кризног штаба подразумевале су прибављање и коришћење заштитне опреме која опет није била довољно сигурна и није пружала довољан ниво безбедности од заразе за обављање посла на терену, посебно се односи на кућне посете корисницима.

### ***Организација радног процеса***

Радни процес у центрима за социјални рад био је веома разнолико организован. Били су заступљени сви могући начини рада: рад од куће, недељна дежурства која подразумевају поделу запослених у групе које се смењују на недељном нивоу, рад у две смене уз организовање дежурних тимова који су били доступни корисницима 24 часа,...

Када је у питању приоритетизација послова на нивоу центра, општи утисак је, да је није било на формалном нивоу. Рад на случајевима се обављао по принципу уобичајених начина рада. Има центара где су супервизори у ходу одређивали приоритете, али се углавном радило као и у редовним околностима, када пријаве насиља имају приоритет, хитан и ургентан смештај корисника, посебно деце, затим материјална давања, посебно обезбеђивање лекова, средстава за здравствену заштиту корисника,...Једна од научених лекција за поступање у ванредним ситуацијама јесте и да се центрима дају јасна упутства о приоритетима у раду када наступе ванредне околности.

### ***Изазови у практичном раду са корисницима***

Искуства и решења везана за пријем корисника су такође различита. Неки центри су кориснике примали редовно у просторијама центра, али у већим канцеларијама, неки су

пријем вршили ван просторија центра (у дворишту, у помоћним објектима), а теренске посете су максимално редуковане. Постоје и примери ангажовања волонтера који су обилазили кориснике и снабдевали их намирницама и лековима. Такође, постоје и примери где је локална самоуправа тражила од центра податке који су морали да се прикупљају искључиво на терену, а упитно је да ли су у том моменту били неопходни.

Виђање деце са родитељем са којим не живе у контролисаним условима је једна од активности центра за социјални рад која је неминовно претпела бројне изазове и одвијала се (или у неким центрима и није) на различите начине, а један је био да су се ови контакти свели на електронске опције. Истина, ванредно стање је носило са собом и веома ограничене могућности кретања, што је додатно отежавало контакте, посебно када се родитељ и дете налазе у различитим градовима. Ово такође упућује на потребу регулисања оваквих ситуација кроз неку врсту упутства или инструкције, са посебним фокусом на ванредне околности које са собом носе природне катастрофе или епидемије. Мада, постојали су и проблеми у неким срединама везани за поштовање судске одлуке о моделу виђања деце и родитеља, управо због горе наведеног, иако је јасно да се судска одлука о заштити права детета не може самоиницијативно мењати.

Супервизанти као посебан проблем у раду истичу недовољне смештајне капацитете, посебно за одрасле и старе кориснике. Овај системски проблем додатно је усложњен епидемијом јер је пријем корисника био отежан и због потребе заштите већ смештених корисника од заразе. Сваки пријем је подразумевао ПСР тестирање корисника, што је често захтевало ангажман стручних радника центара да са корисником пролазе кроз ову ситуацију и чекају у редовима без приоритета, као сваки грађанин, а без статуса службеног лица.

Чекање у редовима подразумевало се и у случајевима извршавања обавезе старатеља која се односи на регулисање депарца корисника на смештају, да отварају рачуне у банци и баве се трансфером овог новца, при чему треба имати у виду да су неки водитељи случаја старатељи за 10 или 15, па и више корисника. Ова искуства из праксе упућују на потребу да се осмисле начини издавања обавезујућих процедура у сарадњи различитих система (нпр. социјална заштита и здравство).

Стиче се утисак да је био смањен број захтева грађана, у неким срединама је евидентиран пораст броја пријава насиља у породици, а велики број контаката са корисницима обављао се телефонским путем. Највећи број супервизаната се изјашњава да је ипак најдоминантнији проблем био смештај одраслих, посебно душевно оболелих лица.

Као примери добре праксе могу се навести алтернативни вид збрињавања старе особе уз коришћење доступних локалних ресурса (корисник уз сагласност смештен у манастир који води бригу о њему), успостављање редовне вибер комуникације са групама корисника, али и запослени стручни радници међу собом, унапређена сарадња са партнерима на локалном нивоу (Црвени крст, чланови Кризног штаба,...), успостављање ефикаснијих начина рада (on line састанци са партнерима), интензивирање сарадње са приватним сектором (одрасле и старе кориснике смештали у приватне домове), и унапређење сарадње са цивилним сектором.

### ***Области могућих унапређења компетенција супервизаната***

Један од циљева овог циклуса супервизије је био и испитивање потреба супервизаната за додатним знањима које су посебно постале видљиве током епидемије, а за која је Завод у могућности да развије едукативне садржаје током 2021. године. Често су супервизанти наводили теме које су у суштини процедуре за неку од активности или представљају системски проблем који у наредном периоду треба решавати (недовољни ресурси за породични смештај, посебно особа са психичким проблемима, недовољан број смештајних места за одрасле и старе кориснике, тешкоће прилоком смештаја,...), али и имплементација великог броја инструкција које су донете у време епидемије.

Када су у питању едукативни садржаји наведено је следеће:

- Рад са жртвама насиља (посебно рад са децом), али и рад са насилником
- Виђање детета у контролисаним условима
- Отуђење детета
- Рад са породицама малотних починилаца кривичних дела
- Заштита корисника са бизарним начином живота
- Примена корективног надзора и покретање поступака за заштиту права детета
- Улога и одговорност интерних тимова

### ***Закључак***

Након спроведеног овог циклуса супервизије намеће се закључак да у наредном периоду треба промишљати о документима (формално правним или стручним) која ће дати центрима јаснија упутства за неке стручне процедуре у ванредним ситуацијама као што је епидемија ове размере. Процедуре се односе на приоритете у раду, обавезан садржај рада, могуће варијанте рада са корисницима (директна, електронска, телефонска комуникација,...), покретање поступака за остваривање статуса службених лица за стручњаке у центрима за социјални рад, процедуре за ситуације раздвајања деце од родитеља, процедуре за ургентни смештај које не стављају водитеље случаја у ситуацију да се плаше за безбедност корисника које не могу да сместе у установу,...

На основу изјашњавања супервизаната о едукативним садржајима који би им били корисни, Републички завод за социјалну заштиту је у свој годишњи програм рада унео креирање радионица које би одговориле на ове потребе.