

Praktični vodič za rad sa teže zapošljivim osobama

Vodič je nastao u okviru globalnog programa „**Cen-
tri za migracije i razvoj (ZME)**“, koji u okviru sarad-
nje Nemačke i Srbije sprovodi Deutsche Gesellschaft
für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
Program se u Srbiji sprovodi u partnerstvu sa Mini-
starstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna
pitanja, Nacionalnom službom za zapošljavanje, Ko-
mesarijatom za izbeglice i migracije, kao i predstavi-
nicima civilnog društva i privatnog sektora.



Sprovedeno od strane:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



Sadržaj

Uvod	5
Poglavlje 1:	
Uloga i odgovornost savetnika Nacionalne službe za zapošljavanje	7
Poglavlje 2:	
Kategorije teže zapošljivih osoba	9
Poglavlje 3:	
Komunikacija sa teže zapošljivim osobama . . .	11
Poglavlje 4:	
Resursi i podrška u zajednici	16
Poglavlje 5:	
Primeri dobre prakse i funkcionisanje mehanizama na lokalnom nivou	21
Poglavlje 6:	
Briga o sebi za savetnike.	27

UVOD

„Ovaj Vodič je tu da vas podseti da u svom radu niste sami – i da promena počinje upravo tamo gde se svaki dan trudite da nekome otvorite vrata ka dostojanstvenijem životu“.

Marijana Savić, direktorka Udruženja Atina

„Praktični vodič za rad sa teže zapošljivim osobama“ nastao je iz svakodnevne prakse i stvarnih potreba ljudi na terenu. Osmišljen je u okviru specijalizovanog programa obuke „Podrška u radu sa teže zapošljivim osobama“, koji je organizacija Atina sprovedla u saradnji sa Nacionalnom službom za zapošljavanje, tokom jeseni 2024. godine.

Ovo nije samo još jedan priručnik. Nastao je iz dijaloga sa 124 savetnika Nacionalne službe za zapošljavanje, koji su kroz osam obuka u šest gradova Srbije nesebično delili svoja znanja, dileme i izazove sa nama. Njihova iskustva, spojena sa višedecenijskim radom tima Atine sa žrtvama trgovine ljudima i drugih oblika nasilja, pretočena su u sadržaj koji ima jasan cilj – da pruži podršku u svakodnevnom radu

i doprinese stvaranju inkluzivnijeg sistema zapošljavanja u Srbiji.

Vodič je osmišljen kao saveznik - sa konkretnim i primenjivim savetima i smernicama koji mogu pomoći da podrška korisnicima bude kvalitetnija, a teret profesionalnog stresa manji. Namenjen je savetnicima koji rade sa osobama koje se suočavaju sa brojnim i složenim preprekama - žrtvama trgovine ljudima, preživcima porodičnog nasilja, strancima, osobama sa invaliditetom, mladima bez radnog iskustva i drugim teže zapošljivim grupama građana.

Tim Udruženja Atina, u Beogradu 2025. godine

Poglavlje 1:

Uloga i odgovornost savetnika Nacionalne službe za zapošljavanje

Savetnici Nacionalne službe za zapošljavanje (NSZ) imaju ključnu ulogu u pružanju podrške nezaposlenim osobama, posebno onima iz teže zapošljivih grupa. Njihova uloga uključuje posredovanje, mentorstvo i savetovanje u cilju podrške korisnicima da prevaziđu prepreke ka zapošljavanju. Odgovornost savetnika oslanja se na sledeće aspekte:

1. Individualno savetovanje i usmeravanje:

- ▶ Pomoć u planiranju karijere i zanimanja, kao i razvoj veština;
- ▶ Korišćenje tehnika savetovanja kako bi korisnici pronašli posao ili odgovarajuću obuku.

2. Posredovanje u zapošljavanju:

- ▶ Povezivanje nezaposlenih sa poslodavcima na osnovu definisanih potreba tržišta rada i prilagođavanje korisničkih usluga

- ▶ Redovno prikupljanje informacija o potrebama tržišta rada;

3. Izrada individualnih planova zapošljavanja:

- ▶ Kreiranje planova sa kratkoročnim i dugoročnim ciljevima;
- ▶ Identifikacija potrebnih obuka i analiza potencijalnih prepreka za korisnike.

4. Praćenje napretka korisnika:

- ▶ Redovni sastanci radi procene efikasnosti individualnih planova;
- ▶ Prilagođavanje usluga potrebama korisnika.

Poglavlje 2:

Kategorije teže zapošljivih osoba

Teže zapošljive kategorije korisnika definisane u ovom vodiču, kao i sva ostala zapažanja proizlaze iz informacija prikupljenih tokom osam specijalizovanih obuka pod nazivom "Podrška u radu sa teže zapošljivim licima", koje je Udruženje Atina organizovalo za ukupno 124 savetnika širom Srbije. Na osnovu iskustva u radu sa korisnicima, savetnici su identifikovali ključne prepreke sa kojima se korisnici suočavaju, omogućavajući izradu ovog sadržaja koji odražava realne potrebe i izazove u svakodnevnom radu. Ko su teže zapošljive osobe u Srbiji?

1. Osobe sa invaliditetom:

- ▶ Pomoć kroz programe socijalne zaštite i prilagođavanje radnih mesta njihovim potrebama.
- ▶ Fokus na inkluziju i omogućavanje jednakih šansi.

2. Dugotrajno nezaposleni (12+ meseci):

- ▶ Programi uključivanja i dodatne mere motivacije.
- ▶ Podrška u prevazilaženju gubitka veština i samopouzdanja.

3. Osobe preko 50 godina:

- ▶ Pristup obukama za sticanje i unapređenje digitalnih veština.
- ▶ Pomoć u prilagođavanju savremenim radnim uslovima.

4. Mladi bez radnog iskustva:

- ▶ Programi pripravničkog staža, praksi i volontiranja.

5. Pripadnici i pripadnice Romskog naroda i marginalizovane grupe:

- ▶ Pristup obrazovanju i programima socijalne integracije.
- ▶ Individualni pristup specifičnim izazovima.

6. Samohrane majke:

- ▶ Pronalaženje fleksibilnih poslova i podrška u usklađivanju posla i roditeljstva.

7. Žrtve trgovine ljudima i osobe koje su preživele nasilje:

- ▶ Specijalizovani programi obuke i ekonomske reintegracije.
- ▶ Fokus na bezbednost i dugoročne strategije osnaživanja.

Poglavlje 3:

Komunikacija sa teže zapošljivim osobama

Efikasna komunikacija sa teže zapošljivim osobama zahteva empatiju, razumevanje i prilagođavanje pristupa njihovim specifičnim potrebama.

Osnovni principi komunikacije:

- Kao savetnici, važno je da aktivno slušate korisnike, prepoznate izazove kroz koje prolaze, kao i da pokažete empatiju i razumevanje;
- Decentrirajte se kako biste razumeli situaciju iz perspektive korisnika, odvajajući lične stavove i vrednosti od profesionalnog angažmana.
- Tehnike reflektovanja i parafraziranja pomažu u izgradnji poverenja, npr. „Čini mi se da Vas plaši situacija u kojoj ste trenutno. Da li sam to dobro razumeo/la?“.
- Aktivno slušajte i održavajte interakciju.
- Koristite pitanja otvorenog tipa kako biste podstakli korisnike na slobodno izražavanje, npr. „Kako biste želeli da izgleda Vaš budući posao?“.

- Sumirajte, parafrizirajte i ističite najvažnije aspekte razgovora i potvrđujte razumevanje.
- Uspostavite pristup zasnovan na poštovanju i uvažavanju.
- Koristite neutralan ton, kontakt očima i jasno objašnjenje narednih koraka i omogućite korisnicima da se osećaju sigurnije tokom celog procesa.
- Koristite tehnike vođenja intervjua kroz tri faze (početnu, centralnu i završnu) jer to doprinosi strukturi razgovora i jačanju poverenja.

Preporuke za komunikaciju sa specifičnim grupama nezaposlenih

Osobe koje su preživele nasilje, trgovinu ljudima ili eksploataciju

Da:

- Prilagodite pristup fokusirajući se na obezbeđivanje osećaja sigurnosti i zaštite privatnosti.
- Postavljajte pitanja koja omogućavaju korisnicima da kontrolišu smer razgovora, npr. „Da li biste želeli da razgovaramo o Vašim trenutnim prioritetima?“.

Ne:

- Ne insistirajte na informacijama koje korisnici nisu spremni da podele.

Osobe koje su dugotrajno nezaposlene**Da:**

- Ohrabrite korisnike kroz podsećanje na njihove profesionalne uspehe, npr. „Koje su veštine koje biste voleli da koristite na novom poslu?“.

Ne:

- Izbegavajte negativne komentare o dužini nezaposlenosti i fokusirajte se na potencijalne opcije.

Pripadnici marginalizovanih grupa**Da:**

- Pokažite kulturnu senzitivnost i prepoznajte specifične prepreke sa kojima se suočavaju.
- Informišite ih o lokalnim resursima i edukativnim programima koji mogu unaprediti njihove profesionalne šanse.

Ne:

- Ne koristite stereotipe ili generalizacije.

Osobe sa invaliditetom

Da:

- Prilagodite preporuke njihovim mogućnostima i potrebama, npr. „Koje vrste prilagođavanja bi Vam olakšale radno okruženje?“
- Da li biste se osećali sigurno kada bi Vam se omogućilo prilagođavanje radnog okruženja?

Ne:

- Ne fokusirajte se isključivo na invaliditet, već na njihove profesionalne mogućnosti i snage.

Šta raditi i šta izbegavati tokom komunikacije

Da:

- Primenjujte veštine decentracije. Sagledanje korisnika iz njihove perspektive gradi poverenje.
- Sumirajte i parafrizirajte ključne poruke. Obezbedite da korisnici osećaju da su shvaćeni.
- Ohrabrujte otvorenu diskusiju. Pitanja poput „Koji bi sledeći koraci bili najkorisniji za Vas?“ otvaraju razgovor.

Ne:

- Ne insistirajte na ubrzavanju procesa. Omogućite korisnicima vreme da razmisle o svojim opcijama.

- Ne koristite stručni žargon. Jednostavan jezik pomaže korisnicima da razumeju dostupne resurse i korake.
- Ne pretpostavljajte. Svaki korisnik nalazi se u jedinstvenoj životnoj situaciji sa svojim izazovima.

Primer vođenja intervjua sa tehnikama aktivnog slušanja

Faze intervjua:

Početna faza: Upoznavanje i uspostavljanje kontakta (npr. „Drago mi je što ste ovde danas. Hajde da prvo razgovaramo o tome šta je najvažnije za Vas trenutno.“).

Centralna faza: Postavljanje pitanja otvorenog tipa i istraživanje izazova (npr. „Kako ste do sada rešavali slične situacije?“).

Završna faza: Sumiranje i dogovor o daljim koracima (npr. „Razmotrili smo nekoliko opcija danas. Da li Vam neka od njih zvuči kao dobar početak?“).

Poglavlje 4:

Resursi i podrška u zajednici

Jedan od ključnih aspekata rada savetnika je povezivanje teže zapošljivih osoba sa dostupnim resursima i obezbeđivanje podrške koja im može pomoći u pronalaženju zaposlenja. U ovom poglavlju istražujemo različite oblike podrške dostupne kroz lokalne resurse, kao i specifične programe namenjene ranjivim grupama.

Lokalni resursi za teže zapošljive grupe

Savetnici NSZ treba da budu upoznati sa dostupnim resursima na lokalnom nivou, kao što su:

Centri za socijalni rad:

- Oni mogu pružati psihosocijalnu podršku, pravne savete i mogu pomoći u rešavanju porodičnih i ekonomskih problema.
- Korisno je uspostaviti komunikaciju sa nadležnim centrima kako bi se identifikovale mogućnosti za dodatnu podršku korisnicima koji su u teškoćama, u skladu sa zakonom.

Udruženja građana:

- Mnoge organizacije, kao što su udruženja za prava žena, romska udruženja i organizacije koje

se bave zaštitom žrtava trgovine ljudima i porodičnog nasilja, pružaju obuke, pravnu pomoć i podršku pri zapošljavanju. Ova udruženja pružaju psihosocijalnu podršku, pravne savete i mogu pomoći u rešavanju porodičnih i ekonomskih problema.

- Veliki broj organizacija pruža psihosocijalnu podršku, pravnu pomoć, imaju razvijene usluge sigurnog smeštaja, dnevnih centara i direktne podrške na terenu.
- Preporučljivo je da razvijete kontakte sa lokalnim udruženjima i organizacijama koje pružaju podršku specifičnim grupama, čime možete da omogućite korisnicima dodatne prilike za usavršavanje i oporavak.

Obrazovne institucije i Centri za obuku:

- Mnoge škole i fakulteti, kao i centri za stručno osposobljavanje, nude programe usmerene ka razvoju veština za tržište rada.
- Informišite korisnike o postojećim resursima i pomozite im u pristupu obukama koje će unaprediti njihove profesionalne mogućnosti.

Privredne komora i Udruženja Poslodavaca:

- Ove institucije mogu pomoći u praćenju potreba tržišta rada i pronalaženju prilika za zapošljavanje teže zapošljivih osoba kroz specifične programe

ili kroz kontakte sa poslodavcima koji su spremni da zaposle članove ranjivih grupa.

Mere aktivne politike Nacionalne službe za zapošljavanje

NSZ sprovodi nekoliko mera namenjenih teže zapošljivim grupama, uključujući subvencije za zapošljavanje, obuke, i programe javnih radova. Ovi programi su osmišljeni tako da olakšaju integraciju ranjivih osoba na tržištu rada:

Subvencije za zapošljavanje:

NSZ pruža finansijski podsticaj za zapošljavanje osobama sa invaliditetom, Romima i žrtvama nasilja. Subvencije omogućavaju poslodavcima da pokriju troškove obuke i prilagođavanja radnih mesta, što doprinosi lakšoj integraciji korisnika u radno okruženje.

Mere obuka i pripravnništva:

NSZ omogućava besplatne mere za različite profesionalne veštine, kao i mere pripravnništva koje pomažu korisnicima da steknu praktično iskustvo. Ove mere su prilagođene potrebama tržišta i omogućavaju korisnicima da unaprede svoje veštine i povećaju šanse za zapošljavanje.

Mere javnih radova:

Programi javnih radova omogućavaju privremeno zapošljavanje u lokalnim zajednicama kroz rad na društveno-korisnim projektima. Ovi programi pružaju teže zapošljivim osobama priliku da steknu radno iskustvo, doprinesu zajednici i poboljšaju svoje profesionalne kvalifikacije.

Programi za socijalno preduzetništvo:

NSZ promoviše socijalno preduzetništvo kao način da se otvore radna mesta za ranjive grupe. Preporučite korisnicima koji su zainteresovani za preduzetništvo učešće u ovim programima, jer oni uključuju podršku za razvoj poslovnih ideja i njeno finansiranje.

Povezivanje sa lokalnim resursima

Da:

- Istražite dostupne resurse. Uvek budite informisani o lokalnim resursima i programima koji mogu koristiti vašim korisnicima i redovno ažurirajte informacije o dostupnim opcijama.
- Proaktivno povezujte korisnike sa resursima. Kada identifikujete odgovarajuće resurse, inicirajte povezivanje korisnika sa odgovarajućim organizacijama ili programima.
- Pratite napredak korisnika. Nakon što ih povežete sa resursima, održavajte kontakt sa korisnici-

ma kako biste procenili njihov napredak i eventualno prilagodili podršku njihovoj potrebi.

Ne:

- Ne pretpostavljajte da korisnici znaju sve opcije. Mnogi korisnici nisu svesni dostupnih resursa u njihovoj zajednici. Uvek im pružite jasne informacije o tome šta im je na raspolaganju.
- Ne oslanjajte se samo na formalne institucije. Iako su formalne institucije važne, često postoje neformalni resursi i udruženja koje mogu pružiti specifičnu podršku korisnicima.
- Ne zanemaruje dodatne prepreke koje se mogu naći pred korisnicima. Prilikom povezivanja sa resursima budite svesni mogućih prepreka, kao što su jezičke barijere, nedostatak prevoza ili strah od stigmatizacije, pa nastojte da korisnicima pružite dodatnu podršku gde je potrebno.
- Kroz povezivanje sa zajedničkim resursima možete značajno unaprediti podršku koja se pruža teže zapošljivim osobama, omogućavajući im pristup specijalizovanim programima i uslugama koje povećavaju njihove šanse za uspešnu integraciju na tržište rada.

Poglavlje 5: Primeri dobre prakse i funkcionisanje mehanizama na lokalnom nivou

Primeri dobre prakse i efikasni mehanizmi koji funkcionišu na lokalnom nivou mogu vam poslužiti kao inspiracija prilikom pružanja podrške teže zapošljivim osobama. Ovi primeri osvetljavaju inovativne pristupe koji su već pokazali rezultate u zapošljavanju ranjivih grupa i podstiču saradnju sa lokalnim institucijama i organizacijama.

Lokalni timovi

U mnogim zajednicama lokalni timovi (za sprečavanje nasilja, prevenciju trgovine ljudima) rade u bliskoj saradnji sa savetnicima NSZ i udruženjima. Na primer, neki gradovi su osnovali zajedničke timove koji uključuju članove iz centara za socijalni rad, udruženja i lokalne poslodavce.

Ovi timovi zajedno razvijaju individualizovane planove podrške koji uključuju sticanje ekonomske nezavisnosti za teže zapošljive osobe, koristeći lokalne resurse i mreže kako bi im pomogli da pronađu posao.

Primena javnih radova u različitim zajednicama

Javne radove mnoge lokalne zajednice koriste kao privremeno rešenje za teže zapošljive osobe. Zaposleni u javnim radovima mogu raditi na društveno-korisnim projektima, kao što su održavanje javnih površina, pružanje pomoći u institucijama socijalne zaštite ili učešće u kulturnim i edukativnim programima.

Ovi programi su naročito efikasni u ruralnim područjima gde je teško naći dugoročnije poslove za ranjive grupe. Možete povezati korisnike sa ovim inicijativama, pružajući im šansu da steknu iskustvo i uspostave kontakte.

Programi mentorskog savetovanja i pomoći u razvoju karijere

U nekim lokalnim zajednicama uspostavljeni su programi mentorstva, gde se dugotrajno nezaposleni ili pripadnici teže zapošljivih grupa povezuju sa mentorima iz različitih industrija.

Ovi mentori pružaju praktične savete, obuku, i uvođe korisnike u radne tokove unutar svojih firmi ili kroz simulacije radnih situacija. Možete sarađivati sa lokalnim preduzetnicima i organizovati radionice u kojima se korisnici obučavaju za specifične poslove i radne zadatke.

Funkcionisanje mehanizama podrške na lokalnom nivou

Lokalni mehanizmi podrške često uključuju kombinaciju različitih institucija, udruženja i resursa zajednice koji rade zajedno kako bi pružili sveobuhvatnu podršku teže zapošljivim osobama. Evo kako neki od ovih mehanizama funkcionišu u praksi:

Zajedničke radne grupe i sastanci

U mnogim gradovima i opštinama redovno se održavaju sastanci predstavnika NSZ, lokalne samouprave, centara za socijalni rad i udruženja. Ovi sastanci omogućavaju planiranje aktivnosti i pregled resursa, kao i deljenje informacija o korisnicima. Savetnici NSZ igraju ključnu ulogu u pružanju podrške teže zapošljivim kategorijama, ali je uočeno da često nemaju pristup informacijama o lokalnim sastancima i inicijativama. Kako bi se poboljšala njihova uključenost i obezbedila pravovremena razmena informacija, predlaže se unapređenje internog mehanizma koji bi omogućio efikasniji protok informacija. Na osnovu informacija dobijenih tokom održanih obuka neke od mogućih preporuka bi bile da:

1. Svaka filijala NSZ može odrediti jednog koordinatora koji će biti odgovoran za prikupljanje i distribuciju najnovijih informacija o lokalnim sastancima i inicijativama. Ova osoba bi komu-

nicirala sa lokalnim timovima i institucijama, be-
ležeći datume, teme i ciljeve sastanaka.

2. Mogu se uvesti mesečni izveštaj ili bilten koji bi se delio svim savetnicima, uključujući informacije o zakazanim sastancima i mogućnostima za učešće u njima, kao i povratne informacije o već održanim sastancima. Ovaj dokument može biti distribuiran elektronski ili kroz postojeće kanale interne komunikacije NSZ.

Ove sastanke možete koristiti na lokalnom nivou za kreiranje konkretnih akcija koje bi pomogle određenim korisnicima, kao i za praćenje i evaluaciju rezultata.

Dostupnost besplatnih obuka i kurseva u zajednici

Mnoge organizacije i ustanove omogućavaju besplatne kurseve i obuke za ranjive grupe u saradnji sa međunarodnim organizacijama, lokalnim firmama i obrazovnim institucijama. Na primer, mogu se organizovati kursevi za unapređenje IT veština, obuke u građevinarstvu ili poljoprivredi i slično, koje su prilagođene potrebama tržišta rada.

Preporuka je da aktivno pratite ponuđene obuke i upućujete korisnike na njih, jer im omogućavaju sticanje veština koje su tražene na tržištu.

Prilikom saradnje sa lokalnim partnerima važno je:

Da:

- Redovno sarađujte sa lokalnim institucijama i udruženjima.
- Povezivanje sa relevantnim partnerima u zajednici omogućava vam da pružite sveobuhvatnu podršku korisnicima da se lakše integrišu na tržište rada.
- Uključite korisnike u razvojne programe zajednice. Preporučite im učešće u javnim radovima, socijalnim preduzećima ili programima mentorstva koji im pružaju praktično iskustvo.
- Pratite i prilagođavajte individualne planove. Redovno evaluirajte napredak korisnika kako bi se prilagodili i pružili im podršku u skladu sa njihovim napretkom i potrebama.

Takođe je važno da se:

- Ne oslanjajte se samo na jedan resurs. Izbegavajte prekomerno oslanjanje na jedinstvenu instituciju ili organizaciju – pružite korisnicima što više opcija za obuku, zapošljavanje i podršku.
- Ne zanemarujte specifične prepreke na koje korisnici nailaze. Uzmite u obzir barijere sa kojima se korisnici mogu suočavati, kulturološke razlike, pa predložite alternativna rešenja kad god je moguće.

- Ne tretirajte sve korisnike na isti način. Pojedinačne potrebe korisnika se mogu značajno razlikovati. Prilagodite planove i preporuke na osnovu njihovih ličnih okolnosti i profesionalnih ciljeva.

Poglavlje 6:

Briga o sebi za savetnike

Briga o sebi ključni je deo očuvanja profesionalne efikasnosti i blagostanja savetnika. Savetnici NSZ suočavaju se sa značajnim emocionalnim i mentalnim izazovima zbog prirode rada sa ranjivim grupama. Ovo poglavlje pruža konkretne smernice kako možete da prepoznate i smanjite stres, sprečite sagorevanje i održite profesionalnu motivaciju.

1. Prevencija sagorevanja

Sagorevanje na poslu često je posledica dugotrajnog stresa i osećaja preopterećenosti. Da biste to izbegli:

- Prepoznajte znakove sagorevanja. Ovo uključuje osećaj iscrpljenosti, cinizam prema poslu, smanjen učinak i emocionalnu udaljenost od korisnika.
- Rasporedite radne zadatke. Kombinujte rad sa zahtevnim korisnicima sa zadacima koji su manje stresni. Kraj radnog dana završite pozitivnom aktivnošću kako biste odvojili posao od privatnog života.

2. Zdrave rutine

- Briga o fizičkom zdravlju je osnov za mentalno i emocionalno blagostanje.
- San: Osigurajte sebi 7-8 sati sna dnevno. Nedostatak sna smanjuje otpornost na stres i utiče na donošenje odluka.
- Fizička aktivnost. Uključite u svoj raspored barem 20 minuta aktivnosti tri puta nedeljno. Razmislite o grupnim aktivnostima koje pružaju i fizičke i društvene benefite.
- Ishrana: Jedite redovno, fokusirajući se na uravnoteženu ishranu bogatu svežim namirnicama. Smanjite unos kofeina i nikotina koji mogu povećati nivo stresa

3. Psihološka otpornost

- Postavite jasne granice. Ne preuzimajte odgovornost za rešavanje svih problema korisnika. Fokusirajte se na ono što je u vašoj moći da pomognete.
- Koristite tehnike opuštanja. Redovno vežbajte tehnike disanja, meditaciju ili mindfulness kako biste smanjili stres i povećali fokus.
- Izgradite pozitivnu viziju. Sagorevanje često dolazi iz osećaja besmisla. Pronađite smisao u ma-

lim uspešnim koracima i stalno podsećajte sebe na pozitivan uticaj svog rada na korisnike.

4. Podrška i refleksija

- Razvijajte mrežu podrške. Oslonite se na kolege po pitanju razmene iskustava i podrške. Grupne supervizije i timski sastanci mogu biti korisni za deljenje strategija suočavanja sa stresom.
- Reflektujte svoja osećanja. Vodite dnevnik ili redovno razmišljajte o tome kako se osećate i koje situacije izazivaju najviše stresa. Ovo može pomoći da identifikujete okidače i osmislite strategije za njihovo upravljanje.

5. Plan brige o sebi

- Kreirajte personalizovani plan brige o sebi koji uključuje:
- Redovne aktivnosti opuštanja, kao što su šetnje, joga, slušanje muzike ili druženje sa prijateljima.
- Društvene veze: Razgovarajte sa prijateljima i porodicom o poslu, ali jasno komunicirajte kada vam je potrebno vreme za sebe.
- Prilagođavanje očekivanja: Postavite realne ciljeve i razgraničite ono što je „neophodno“ od onoga što može sačekati.

6. Strateško upravljanje stresom

- Prepoznajte sekundarni stres. Savetnici često preuzimaju emocionalni teret korisnika. Naučite da prepoznate ovaj stres i adresirate ga kroz refleksiju i razgovor sa supervizorima ili kolegama.
- Tražite profesionalnu pomoć. Kada je potrebno, obratite se stručnjacima za mentalno zdravlje. Kroz terapiju ili grupne sesije možete naučiti bolje strategije suočavanja sa izazovima.

Primer brige o sebi u praksi

1. Peer supervizija

Opis: Organizujte redovne sastanke sa kolegama na kojima možete razmenjivati iskustva i izazove tako što ćete pružati jedni drugima podršku i konstruktivne savete.

Kako funkcioniše: Svaki član tima može izložiti problem ili dilemu dok ostale kolege nude različite perspektive i predloge za rešavanje problema.

Prednost: Peer supervizija pomaže smanjenju osećaja izolacije i daje praktične savete na osnovu zajedničkih iskustava.

2. Debriefing posle zahtevnih slučajeva

Opis: Nakon rada sa posebno zahtevnim korisnicima rezervišite vreme za razgovor sa kolegama ili supervizorom o vašim osećanjima i reakcijama.

Kako funkcioniše: Fokusirajte se na to kako je situacija uticala na vas, a ne na korisnika. To može uključivati razgovor o emocijama, stresu ili frustraciji.

Prednost: Debriefing smanjuje rizik od akumulacije stresa i pruža priliku za emocionalno pražnjenje.

3. Mentalni oporavak kroz pauze

Opis: Planirajte pauze tokom dana kako biste se odvojili od intenzivnog rada.

Kako funkcioniše: Kratke pauze u trajanju od 5-10 minuta mogu uključivati šetnju, istezanje, ili jednostavno sedenje u tišini bez ometanja tehnologije.

Prednost: Redovne pauze povećavaju fokus, produktivnost i smanjuju stres.

4. Uvođenje rituala na završetku radnog dana

Opis: Razvijte ritual koji označava kraj radnog dana, poput pisanja kratkog izveštaja o učinjenom ili refleksije o postignućima tog dana.

Kako funkcioniraju: Na kraju radnog dana zapišite tri stvari koje ste postigli ili na koje ste ponosni. Ovo može pomoći da završite dan pozitivno i smanjite osećaj preopterećenja.

Prednost: Ovaj ritual pomaže da se posao „ostavi“ na poslu, čime se smanjuje mentalno opterećenje van radnog vremena.

5. Programi podrške na radnom mestu

Opis: Uključite se u programe podrške koji organizacija može ponuditi, kao što su obuke za upravljanje stresom, *wellness* radionice ili grupne aktivnosti.

Kako funkcioniraju: Aktivnosti mogu uključivati radionice o tehnikama opuštanja, fizičke aktivnosti na radnom mestu ili diskusije o mentalnom zdravlju.

Prednost: Strukturisani programi podrške pružaju priliku za kontinuirano učenje i povezivanje sa kolegama.

6. Supervizija sa fokusom na emocionalnu održivost

Opis: Redovno se sastajete sa supervizorom kako biste diskutovali ne samo o profesionalnim pitanjima, već i o izazovima emocionalne prirode.

Kako funkcioniraju: Supervizor može pomoći u identifikaciji uzroka stresa i ponuditi strategije za upravljanje njim.

Prednost: Ove sesije pružaju prostor za lični i profesionalni razvoj, jačajući otpornost na izazove.

7. Edukacija i profesionalni razvoj

Opis: Aktivno se uključite u dodatne obuke i edukativne programe kako biste se osjećali osnaženo i kompetentno u svojoj ulozi.

Kako funkcioniraju: To mogu biti kursevi o emocionalnoj inteligenciji, upravljanju konfliktima ili naprednim tehnikama komunikacije.

Prednost: Profesionalni razvoj smanjuje osjećaj stagnacije i pruža nove alate za rješavanje problema.

8. Digitalni alati za praćenje stresa

Opis: Koristite aplikacije za praćenje stresa ili meditaciju kako biste svakodnevno evaluirali svoje emocionalno stanje.

Kako funkcioniraju: Aplikacije kao što su *Headspace* ili *Calm* mogu pomoći u upravljanju stresom i anksioznošću kroz vođene meditacije i tehnike disanja.

Prednost: Ove tehnologije pružaju praktične resurse za trenutnu pomoć u stresnim situacijama.

9. Uvođenje grupa za samopomoć

Opis: Osnujte interne grupe za samopomoć gde savetnici mogu međusobno deliti lične strategije za upravljanje stresom.

Kako funkcioniš: Grupa se može sastajati jednom mesečno i fokusirati se na deljenje saveta i tehnika koje su se pokazale korisnim.

Prednost: Ove grupe omogućavaju kontinuiranu podršku i jačaju osećaj zajedništva.

10. Fokus na pozitivne aspekte pomoći drugima

Opis: Redovno podsećajte sebe na pozitivne rezultate vašeg rada i uticaj koji imate na živote drugih.

Kako funkcioniš: Vodite dnevnik zahvalnosti gde zapisujete situacije u kojima ste pomogli korisnicima i probajte da definišete na koji način je to unapredilo njihove živote.

Prednost: Fokusiranje na pozitivne aspekte posla povećava motivaciju i osećaj profesionalne ispunjenosti.