

## PROFESIONALNA ODGOVORNOST I PROFESIONALNI RIZICI U SOCIJALNOM RADU

UDK: 364.62:174

Osvrt na tribinu

Tribina s navedenim naslovom održana je 12. ožujka 2013. povodom Svjetskog dana socijalnog rada . Odaziv je bio veliki što govori o želji socijalnih radnika da razgovaraju o ovoj temi. Govorilo se općenito o socijalnom radu, o prijedlozima i mogućnostima unaprijeđenja profesije, stresu kao neizostavnom dijelu pomažućih aktivnosti te kako se nositi s njim.

U uvodnom govoru predsjednica Hrvatske udruge socijalnih radnika, Štefica Karačić istaknula je kako je bitno postići socijalnu i ekonomsku jednakost, kako za naše korisnike, tako i za same socijalne radnike. Istaknula je u kojem su stanju, pred kojim se izazovima i rizicima nalaze socijalni radnici te kako su nastupile nove obveze, odgovornosti i očekivanja koja prelaze njihove resurse te na taj način dovode do veće mogućnosti profesionalne pogreške. Nepostojanost ili nedostatni uvjeti rada samo doprinose povećavanju, ne samo spomenute profesionalne pogreške, nego i mogućnost rizika. Požalila se da nismo adekvatno vrednovani u društvu odnosno da su propusti izloženi kritikama, a dobro obavljen posao se nigdje ne spominje. S ovom izjavom se potpuno slažem i predlažem da nađemo način da prezentiramo i ono što smo dobro napravili. Reforme koje se provode samo još više zbunjuju, a u sustavu se često reformama provode eksperimentiranja. Napomenula je kako je socijalni rad mlada, uspješna i prepoznata disciplina te da trebamo biti ponosni na kolege. Od pojave socijalnog rada kao discipline mnogo toga promijenilo i imamo razloga za optimizam. Njezin prijedlog za osnaženje profesije je međusobna povezanosti koja će donijeti promjene.

Mila Jelavić, pravobraniteljica za djecu, socijalni rad opisuje kao izuzetno osjetljivo, i dvojbena područje gdje smo, što god učinili, nekome krivi. Ističe da posao socijalnih radnika obuhvaća lepezu poslova, poslova koji su bitni za zajednicu, a za efikasnost djelatnika naglašava da je bitno imati bistru glavu i brzu reakciju. Bitno je promišljeno, a ne brzo reagirati posebice u radu s djecom i obitelji. Najčešći i najžešći su upravo obiteljski sukobi. Očekuje se odgovornost za poduzete aktivnosti, ali i za učinjene pogreške. Posao podrazumijeva potpuni angažman, što nekada znači da se poslu posvetimo i vikendom i slobodnim danima. Primjereno obrazovanje, optimalan broj slučajeva, stalne edukacije, podrška, praćenje rada i kontrola djelatnika stavke su koje smatra nužnim za efikasnost

socijalnog rada kao djelatnosti. U Zagrebu najveći broj pritužbi upravo je na socijalnu skrb, no to se i očekuje zbog širokog kruga poslova kojima se socijalna skrb bavi. Savjetuje uvođenje licenci u struci kako bi se rad odvojio od nerada, odnosno da se vrijedni stručnjaci odvoje od ostalih djelatnika. Smatram ovo jako dobrim načinom nagrade onih koji se trude biti što bolji u svojem poslu. Posvjestila je da su brojni slučajevi koji su završili u medijima mogli biti izbjegnuti. U skladu sa svojom ulogom naglasila je kako bi kod djece trebalo biti više koordinacije, razmjene iskustava i informacija, zajedničkog rada osoba i stručnjaka koje su u dodiru s njima, inače će stanje ostati isto, puno solista u radu s djecom.

Milanka Opačić, potpredsjednica Vlade Republike Hrvatske i ministrica socijalne politike i mladih, pozvala je socijalne radnike na proaktivnost te da smo mi oni koji trebaju predlagati promjene. Istaknula je važnost komunikacije s medijima, jer upravo njima moraju često objašnjavati kako i zbog čega dolazi do oduzimanja djece pojedinim roditeljima. Kako je gospođa Jelavić rekla da bi se trebale uvesti licence za socijalne radnike tako je i ministrica potvrdila i naglasila potrebu da i novinari uvedu licence. Ministarstvo se najviše bavi onima koji svoj posao rade loše, a ne s dobrim socijalnim radnicima. Složila se da je posao socijalnog radnika osjetljiv i težak te da su edukacije profesora sa studija nužne. Istaknula je važnost partnerskog odnosa s HUSR-om i Komorom socijalnih radnika. Za sebe je rekla da je jedna od rijetkih koja uvijek posjeti CZSS u mjestu koje posjeti kako bi iz prve ruke čula prijedloge za poboljšanje. Uvijek se govori o lošim prostornim uvjetima i nedostatku automobila kao glavnim nedostacima. Ističe spremnost ministarstva za saslušanje socijalnih radnika te se ne slaže s onima koji probleme rješavaju na način da primjene zakone i rješenja na način kojim su strane zemlje riješile problem. Smatra da bi se socijalni radnici trebali više grupirati, obavljati što manje poslova administracije kako bi više vremena posvetili radu s obiteljima. Socijalni radnici zbog pretrpanosti administracijom ne znaju što se događa u obitelji, a odluke ne mogu donijeti dok ne vide kakvo je stanje u obitelji. Spomenuvši da je novi obiteljski zakon u izradi dotaknula se posljedica koje će promjene donijeti. Priznala je da je naš sustav zapušten, a jedan od pokazatelja je taj da nismo imali bazu podataka građana. U prošloj godini uspjeli su uspostaviti registar posvajatelja, udomitelja, jer zbog loše evidencije od 20 000 potencijalnih, uspjeli su doći samo do njih 634. Informatizacija bi Zagrebu i još 15-ak gradova trebala olakšati posao te smatraju da će do 1. srpnja svi centri biti umreženi. Smatram da je to jedna od najboljih ideja te da bi to trebalo mnogo olakšati stvari. Jednim klikom dobili bismo uvid u sve što nam je potrebno za korisnika. Dakako da bi ubrzalo procese, no postoji i mogućnost da „hakeri“ upadnu u sustav. Niti jedan sustav nije dovoljno siguran na njihove napade.

Film pod nazivom „Profesionalni stres...?“ prikazao je stvarnost socijalnih radnika i na taj

način oživio sve o čemu su prethodni gosti govorili. Akteri filma govorili su što za njih predstavlja profesionalni stres, o „ispušnim ventilima“, prijedlozima za poboljšanje, ali i o potrebi stalne edukacije i mogućnosti supervizije. Kasnije je prof.dr.sc. Marina Ajduković napomenula da su negativnim učincima profesionalnog stresa podložnije osobe koje su uložile veći trud u svoj posao, oni koji su se emocionalno posvetili poslu te pokušali dati svoj maksimum. Nadalje, u svom je predavanju objasnila da nije samo socijalni rad obilježen stresom već i svaka pomažuća profesija u kojima dolazi do narušavanja fizičkog i psihološkog integriteta kako naših korisnika tako i nas samih. Menadžeri i vlasnici tvrtki također su izloženi stresu. Nezaobilazni dio našeg posla i prakse je rad sa ljutim i frustriranim korisnicima što samo još pojačava količinu stresa. Tome doprinosi i nedovoljna kompetentnost socijalnih radnika, njihova neorganiziranost ili kriva procjena rizika. Proširila je pojam „profesionalnog izgaranja“ i objasnila obilježja te pojave, a to su depersonaliziranost, nemogućnost emocionalne povezanosti, manji osjećaj profesionalnog postignuća i brojna druga obilježja. Objasnila je strategije preživljavanja i istaknula da se situacije mijenjaju, a zajedno s njima i koncept očekivanja i zahtjeva koji se od socijalnih radnika očekuju.

Završni dio tribine bio je prvo radionica, a zatim i rasprava o temi. Prisutni su se podijelili po udrugama kojima pripadaju te raspravljali o nedostacima, rasterećenju poslova socijalnih radnika te su konkretno navodili što bi im olakšalo posao. Po mojem mišljenju ministrica je trebala ostati i čuti upravo ovaj dio tribine.

Slušajući predavače činilo mi se da prebacuju odgovornost. Predsjednica HUSR-a optužuje ministarstvo za široko područje koje socijalni radnici obavljaju, a ministrica komentira kako socijalni radnici ne predlažu što bi se konkretno trebalo napraviti. Reforme samo zbunjuju, ne samo socijalne radnike, već i svakoga koji je barem nekim dijelom uključen u područje socijalnog skrbi. Stanje u državi je, blagim riječima, užasno i neće se tako skoro promijeniti. Nedostaje socijalnih radnika, a država to vidi, ali ništa ne poduzima. Posao koji sada obavljaju socijalni radnici bi trebao obavljati dvostruko veći broj profesionalaca. Često smo suočeni s brojnim preprekama i često se nađemo pred zidom. Način kojim ćemo doći do onoga što želimo postoji, samo ga upornošću i ustrajnošću trebamo naći. Korisnicima smo nekada zadnja nada te je njihov život, koji su nam prepustili, ono zbog čega se isplati boriti. Dobro za drugu osobu tjera nas naprijed i zajedno možemo sve i to je ono što svaki dan nastojimo dokazati.