

IZVORI PROFESIONALNOG STRESA I POTREBE U ZAŠTITI OD PROFESIONALNOG STRESA STRUČNIH RADNIKA CENTRA ZA SOCIJALNU SKRB ZAGREB

SAŽETAK

Centar za socijalnu skrb ključna je institucija sustava socijalne skrbi, a stručni pomagači koji su u njemu zaposleni svakodnevno su izloženi profesionalnom stresu. Iako je početkom 1990-ih započela istraživačka praksa bavljenja problematikom profesionalnog stresa i mentalnog zdravlja pomagača, nedostaje kvalitativnih istraživanja o toj tematici. Stoga je provedeno kvalitativno istraživanje s ciljem opisivanja izvora profesionalnog stresa te potreba u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. Provedeno je 11 fokusnih grupa pri čemu u svakoj podružnici centra po jedna, a ukupno je sudjelovalo 85 stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. Rezultatima je identificirano pet područja izvora profesionalnog stresa: obilježja rada s korisnicima, obilježja uvjeta rada, obilježja organizacije rada, obilježja međudjelne suradnje i suradnje s drugim

- 1 mr.sc. Antun Ilijaš, socijalni radnik, e-mail: e-mail: Antun.Ilijas@socskrb.hr
- 2 Marko Štengl, socijalni pedagog, e-mail: marko.stengl@socskrb.hr
- 3 Martina Podobnik, socijalna radnica, e-mail: mpodobnik91@gmail.com

Prethodno priopćenje
Primljeno: siječanj, 2020.
Prihvaćeno: prosinac, 2020.
UDK: 364.62:331.442
DOI 10.3935/ljsr.v28i1.351

Antun Ilijaš¹
orcid.org/0000-0002-1617-3104

Centar za socijalnu skrb Zagreb;
Hrvatska komora socijalnih
radnika

Marko Štengl²
Centar za socijalnu skrb Zagreb,
Podružnica Obiteljski centar

Martina Podobnik³
orcid.org/0000-0001-7293-5794

Hrvatska komora socijalnih
radnika

Ključne riječi:
profesionalni stres;
centar za socijalnu skrb;
stručni radnici;
radne potrebe

podružnicama te obilježja suradnje s drugim institucijama. Također, identificirana su i tri područja potrebe stručnih radnika u zaštiti od profesionalnog stresa: potreba za poboljšanjem materijalnih i tehničkih uvjeta rada, potreba za unaprjeđenjem materijalnog i sigurnosnog položaja te potreba za podrškom. Istraživanje je donijelo novosti u identifikaciji izvora profesionalnog stresa te ukazalo na najslabije karike u funkcioniranju centara za socijalnu skrb na primjeru najvećeg hrvatskog centra. Stoga je preporuka, u svrhu boljeg razumijevanja stresnosti posla i potreba u radu stručnih radnika centara za socijalnu skrb, u budućnosti provoditi veći broj kvalitativnih istraživanja te poticati korištenje rezultata za pozitivne promjene u praksi.

UVOD

Kvalitetan sustav socijalne skrbi koji održava i razvija socijalnu dimenziju, štiti ranjive grupe i pojedince te djeluje na njihovo integriranje u društvo i svijet rada nužan je za funkcioniranje socijalne države (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). U sustavu socijalne skrbi ključnu ulogu imaju centri za socijalnu skrb. Centri za socijalnu skrb u svojoj nadležnosti imaju oko 150 javnih i stručnih ovlasti (Zakon o socijalnoj skrbi, 2013., 2014., 2015., 2016., 2017.). S deficitom zaposlenih stručnih radnika, čestim promjenama legislativnih akata, podložnosti medijskim prozivanjima (Bennet i Evans, 1993.), uz opsežnu i opterećujuću administraciju, stručni radnici u centrima za socijalnu skrb svakodnevno nastoje ublažavati složene i teške izazove socijalnog djelovanja (Friščić, 2013.).

Stanje stresa na poslu najčešće se definira kao niz, za pojedinca, štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1999.), odnosno očekivanjima udovoljavanju zahtjevima. Zbog toga, među rizične skupine ubrajamo osobe koje idealiziraju vlastito zanimanje, koje su po prirodi perfekcionista, koje imaju izrazito visoka očekivanja, koje su podložne autoritetima te koje ne znaju ili teško postavljaju granice u odnosu na posao.

Suvremeniji pristupi definiranja stresa uzimaju u obzir da stresnost nekog doživljaja ne ovisi samo o objektivnim okolnostima koje su se dogodile, nego i o mnogim drugim činiteljima ili interakciji pojedinca s okolinom (Moštak Skupnjak, 2012.). Izvori stresa mogu se definirati kao događaj ili niz događaja koje procjenjujemo ugrožavajućima za nas ili nama važne ljude, stvari i slično te mogu poremetiti uobičajeni način funkcioniranja (Lazarus i Folkman, 2004.). Stručni radnici u centru za socijalnu skrb svakodnevno rade s ljudima na rješavanju problema povezanih s najosjetljivijim aspektima njihovog privatnog života. Njihova uloga, u skladu s tim, nosi veliki teret odgovornosti.

Nedvojbeno je kako su sve profesije izložene profesionalnom stresu. Međutim, povećan rizik svakako jest prisutan u pomažućim profesijama. Širok korpus znanstvene literature potvrđuje kako se profesija socijalnog rada smatra visokorizičnom za javljanje profesionalnog stresa i sagorijevanja (Gilbar, 1998.; Um i Harrison, 1998.; Acker, 1999. prema Lloyd, King i Chenoweth, 2002.). Mnogim socijalnim radnicima, kao i drugim pomagačima, suosjećanje s drugima te altruistična želja za poboljšanjem individualnih i društvenih uvjeta života jedni su od ključnih motiva za ulazak u profesiju (Radey i Figley, 2007.), ali cijena suosjećanja može imati dugoročno veliku cijenu za psihološko funkcioniranje pomagača (Figley, 2002.; Walsh, 2009., prema Decker i sur., 2015.). Prema Škrinjar (1996.), za pomagačka zanimanja često se odlučuju entuzijasti, perfekcionista i osobe koje imaju visoka očekivanja od sebe poslovno (i privatno) što doprinosi većem stupnju javljanja i izraženosti profesionalnog stresa kod osoba s takvim karakteristikama. Rezultati opće procjene stresnosti posla na uzorku od 147 socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb (Friščić, 2006.) pokazali su kako svi socijalni radnici iz uzorka istraživanja procjenjuju svoj posao stresnim, a 32,6 % izuzetno stresnim.

Dosadašnja istraživanja o profesionalnom stresu

Tijekom 1990-ih u Hrvatskoj bilježimo prve radove na temu profesionalnog stresa pomagača i njihova mentalnog zdravlja (Ajduković i Ajduković, 1996.; Ljubotina i Družić, 1996.; Ajduković, Ajduković i Ljubotina, 1997.). Iako se do danas razvila visoka svijest o važnosti istraživanja i bavljenja temom profesionalnog stresa kod socijalnih radnika, do danas je u Hrvatskoj provedeno svega nekoliko takvih istraživanja. Dominira kvantitativna istraživačka metodologija primjenom metode ankete (najčešće izravno anketiranje ili slanje anketnih upitnika poštom), a značajno manje je zastupljena kvalitativna istraživačka praksa. Rijedak primjer jest istraživanje Ogreste i Rusac (2007.) provedeno sa 17 socijalnih radnika od ukupno 24 zaposlena u psihijatrijskim bolnicama i klinikama za psihijatriju na području Grada Zagreb primjenom metode intervjua. Također, recentnije istraživanje jest i ono Rusac, Bošnjak i Kletečki Radović (2017.) provedeno s medicinskim sestrama u domovima za starije osobe u Gradu Zagrebu, a koji su u nadležnosti Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom. Nadalje, dva su najčešća načina uzorkovanja sudionika i to prigodno uzorkovanje (primjerice, Gómez-García, Alonso-Sangregorio i Llamazares-Sánchez, 2019.) ili stratificirano (primjerice, Friščić, 2006., 2013.). Dosadašnja istraživanja u Hrvatskoj provedena su na uzorcima socijalnih radnika zaposlenih u centrima za socijalnu skrb (primjerice, Friščić, 2006., 2013.) ili kombinirano s uzorcima socijalnih radnika zaposlenih u drugim ustanovama i organizacijama, ali i uzorcima populacija

drugih pomažućih profesija (primjerice, Panić, 2011.; Moštak Skupnjak, 2012.). Najveći broj socijalnih radnika zaposlen je u centrima za socijalnu skrb, a oni i najčešće surađuju sa svim drugim sustavima pa stoga ne čudi činjenica kako su upravo socijalni radnici zaposleni u centrima za socijalnu skrb najčešće uključeni u uzorke istraživanja.

Ogresta i Rusac (2007.) proveli su 17 polustrukturiranih intervjua sa socijalnim radnicima zaposlenima u psihijatrijskim ustanovama. Rezultati su kao izvore stresa identificirali činitelje unutar i izvan radne organizacije. Među činiteljima unutar radne organizacije identificirani su: uvjeti rada, organizacija rada, odnosi unutar ustanove, društveni kontekst, nefunkcionalnost sustava, trendovi u psihijatrijskoj praksi, obilježja rada s duševno oboljelim osobama te obilježja pacijenata i njihovih obitelji. Među činiteljima izvan radne okoline identificirane su individualne karakteristike socijalnih radnika poput introvertiranosti i nedostatka samokontrole, nemogućnosti odvajanja profesionalnog i privatnog te starija dob. Potonje je u suprotnosti s rezultatima istraživanja Ljubotine i Družić (1996.) prema kojem su mlađi pomagači podložniji većoj stresnosti i sagorijevanju na radnom mjestu.

Rezultati Friščić (2006.) pokazuju kako postoji sedam čimbenika stresa u radu socijalnih radnika: osjećaj izloženosti i nesigurnosti na radnom mjestu, nesigurnost u vlastitu kompetenciju, ograničenje radnog mjesta u pogledu napredovanja, organizacija rada, fizički uvjeti rada, ograničenje suradnje između institucija te nespecifični razlozi (više zaposlenika ženskog spola i veća udaljenost mjesta rada od mjesta stanovanja). Kasnijim istraživanjem Friščić (2013.), vrlo slično, identificira sljedeće čimbenike stresa: opterećenost poslom, organizacija rada i mogućnosti napredovanja, osjećaj vlastite kompetencije, fizički uvjeti rada, međuljudski odnosi, osjećaj sigurnosti na radnom mjestu te nespecifični razlozi. Kao najstresogenije i najučestalije stresore utvrđuje »preopterećenost poslom« i »česte promjene zakonskih regulativa« (Friščić, 2013.), a isto potvrđuju brojna druga istraživanja (Friščić, 2006.; Bennet i Evans, 1993.; Zdovec, 1998., prema Jeleč, 2007.; Morazes i sur., 2010.). Nadalje to su, između ostalih, i »nedostatak institucija za daljnji specijalizirani tretman korisnika« te »nemogućnost udovoljavanja korisnikovim zahtjevima zbog objektivnih okolnosti« (nedostatak sredstava, institucija i drugog) (Družić Ljubotina i Friščić, 2013.). Rezultati istraživanja (Friščić, 2006., 2013.) upozoravaju na značajnu stresogenost izvora stresa »osjećaj sigurnosti na radnom mjestu«. Navedeno potvrđuju i drugi nalazi gdje se pokazalo da je gotovo polovica socijalnih radnika izrazila zabrinutost za svoju sigurnost u odnosu na radne dužnosti (Mack, 2012.). Nakon tragičnog događaja u Centru za socijalnu skrb Đakovo, kada su ubijeni socijalna radnica i pravnik, stručni radnici centara za socijalnu skrb otvoreno u profesionalnim krugovima, ali i u medijima izražavaju sve jaču zabrinutost za vlastitu sigurnost. Konačno, od 1.1.2020. godine stručni radnici

sustava socijalne skrbi dobili su status službene osobe stupanjem na snagu izmjena i dopuna Kaznenog zakona (2011., 2012., 2015., 2015., 2017, 2018., 2019.). Vrijeme će pokazati koliki učinak je takva zakonska promjena imala na razinu osjećaja sigurnosti kod stručnih radnika te je li dovela do pozitivnih promjena u odnosu korisnika prema stručnim radnicima.

Rezultate slične Friščić, dobio je Kovačić (2003.), a prema kojima specifične izvore profesionalnog stresa kod socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi čine velik broj korisnika, sve složeniji slučajevi koji zahtijevaju više vremena ili stručnog znanja, neprilagođenost sustava i zakona potrebama korisnika, nedovoljna podrška i razumijevanje neposredno pretpostavljenih, neadekvatni uvjeti rada, osjećaj profesionalne usamljenosti, nedostatak suradnje s drugim institucijama, loši odnosi u stručnom timu te česta izloženost stručnjaka kritikama javnosti.

Nadalje, Moštak Skupnjak (2012.) provela je istraživanje u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji na uzorku od 177 socijalnih radnika zaposlenih u sustavu socijalne skrbi, od čega 127 u centrima za socijalnu skrb, a 50 u drugim ustanovama socijalne skrbi. Pokazalo se kako su socijalni radnici zaposleni u centrima za socijalnu skrb izloženi većoj razini stresa, odnosno procjenjuju značajno nepovoljnije okolnosti u profesionalnom radu u odnosu na zaposlenike u drugim ustanovama socijalne skrbi. Kao najizraženije stresogene čimbenike socijalni radnici procjenjuju: »složenije slučajeve koji zahtijevaju više vremena«, »neprilagođenost sustava i zakona potrebama korisnika«, »nedovoljni raspon psihosocijalnih intervencija«, »preveliki broj klijenata« te »nedovoljne mogućnosti za materijalnom pomoći« (Moštak Skupnjak, 2012.).

U recentnijem *mix-method* istraživanju Ravalier (2018.) na uzorku od 1 333 socijalnih radnika potvrđeno je slabo zadovoljstvo poslom te povezanost međudnosa visokih zahtjeva profesije, niske razine kontrole i loše rukovodne podrške s javljanjem profesionalnog stresa i povezanim ishodima. Također, kvalitativna analiza pokazala je kako razvoju profesionalnog stresa doprinosi kultura okrivljavanja socijalnih radnika u društvu i medijima te loši uvjeti rada. Gómez-García, Alonso-Sangregorio i Llamazares-Sánchez (2019.) proveli su studiju s ciljem procjene prevalencije sagorijevanja u uzroku španjolskih socijalnih radnika te procjene utjecaja socio-demografskih varijabli koje bi mogle biti povezane s razvojem jedne od tri dimenzije sagorijevanja. U istraživanju je sudjelovalo 947 socijalnih radnika od kojih je 33,2 % doživjelo visoku razinu emocionalne iscrpljenosti, 22,1 % depersonalizacije i 54,2 % slaba osobna postignuća. Osim toga, Gómez-García, Alonso-Sangregorio i Llamazares-Sánchez (2019.) utvrdili su kako je profesionalna aktivnost u specijaliziranim socijalnim službama glavni prediktor za niske rezultate na skali osobnih postignuća.

Centar za socijalnu skrb Zagreb, sa svojih 11 podružnica, najveći je u Hrvatskoj. Na dan 31.12.2018. godine brojio je 207 zaposlenih socijalnih radnika, 52,5 pravnika, 21 socijalnog pedagoga te 28 psihologa. Upravo potaknuti rezultatima dosadašnjih istraživanja te profesionalnim raspravama stručnih radnika, rukovodne osobe su tijekom 2018. godine pokrenule program podrške stručnom radu stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb baziran na internim resursima institucije. Opći cilj programa je kontinuirano podizanje i održavanje kvalitete rada, pozitivne percepcije vlastitih sposobnosti i vrijednosti te motivacije za rad stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. Posljednjih nekoliko godina sve je teže biti socijalni radnik u centru za socijalnu skrb te je stoga važno baviti se mogućnostima unaprjeđenja obilježja uvjeta rada te mogućnostima reagiranja na potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa kod stručnih radnika. U okviru navedenog programa provedeno je i istraživanje koje će biti prikazano u ovom radu.

CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

U skladu s dosadašnjim spoznajama o izvorima profesionalnog stresa kod pomagača te činjenicom da u Hrvatskoj postoji mali broj istraživanja, naročito kvalitativnih, o profesionalnom stresu pomagača zaposlenih u centrima za socijalnu skrb, cilj ovog istraživanja je opisati izvore profesionalnog stresa te potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb.

Istraživačka pitanja:

1. Koji su izvori profesionalnog stresa kod stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb?
2. Koje potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa identificiraju stručni radnici Centra za socijalnu skrb Zagreb?

METODA ISTRAŽIVANJA

Sukladno cilju istraživanja, odabran je kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka korištene su fokusne grupe, a u analizi odgovora koristio se pristup analiza okvira (eng. *framework analysis*). Kvalitativni pristup pogodan je za provedbu brojnih istraživanja u području socijalnog rada s obzirom da pruža mogućnost za produbljivanje razumijevanja različitih mišljenja i iskustava (Ajduković, 2014.). Također, prema Čačinović Vogričić i sur. (2007.), suvremena načela i teorijska utemeljenja znanosti socijalnog rada (primjerice, značaj višestrukih perspektiva, konstruktivizam, postmodernizam) sugeriraju korištenje kvalitativnih istraživačkih metoda. S obzirom na velik broj zaposlenih stručnih radnika u Centru za socijalnu skrb

Zagreb, kao metoda provedbe istraživanja odabrane su fokusne grupe jer omogućuju stjecanje uvida u razmišljanja i iskustva većeg broja stručnih radnika. Iako ispitanici individualno odgovaraju na pitanja, poticani su na međusobnu interakciju (Krueger, 2000.). Metoda fokusnih grupa izgrađena je na postavci kako grupna interakcija ohrabruje ispitanike na istraživanje i razjašnjavanje individualnih i perspektiva koje dijele s drugima (Morgan, 1988., prema Tong, Sainsbury i Craig, 2007.).

Ispitanici

Istraživanje je provedeno na uzorku od 85 stručnih radnika iz 11 podružnica Centra za socijalnu skrb Zagreb. S obzirom na spolnu strukturu, u istraživanju je sudjelovalo 79 žena i 6 muškaraca. Uzorak je, prema profesiji, činilo 58 socijalnih radnika, 13 psihologa, 10 pravnik i 4 socijalna pedagoga. Prosječna životna dob ispitanika bila je $M = 49,24$; $SD = 8,27$ godina, a raspon dobi kretao se od 33 do 61 godinu. Prosječna duljina radnog staža bila je $M = 25,12$; $SD = 9,86$, a raspon duljine kretao se od 3 do 36 godina.

Postupak istraživanja

Istraživanje je provedeno u sklopu programa podrške stručnom radu stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb baziranog na internim resursima institucije u periodu od veljače do travnja 2018. godine. Suglasnost za provedbu istraživanja dobivena je od ravnateljice Centra za socijalnu skrb Zagreb. Svi stručni radnici zaposleni u centru su u prvom koraku posredstvom središnjeg ureda Centra za socijalnu skrb Zagreb informirani o svrsi, cilju i metodi provedbe istraživanja putem njihovih službenih e-mail adresa te od strane predstojnika podružnica prilikom održavanja stručnog vijeća podružnice. Uključivanje u istraživanje temeljeno je na načelu dobrovoljnosti i zainteresiranosti za sudjelovanje. Ispitanici su uzorkovani na način da su putem službenih e-mail adresa pozvani iskazati interes za sudjelovanje u istraživanju. U sljedećem koraku, direktnim kontaktom istraživača te predstojnika podružnica, dogovoreni su konkretni termini te mjesto provedbe fokusnih grupa. U svim fokusnim grupama mjesto provedbe bila je prostorija za grupni rad stručnih radnika u pojedinoj podružnici. Ispitanicima su neposredno prije fokusnih grupa još jednom objašnjeni cilj i svrha istraživanja. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno te je ispitanicima jamčena povjerljivost. Ispitanici su upoznati s mogućnošću odustanka od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku te s mogućnošću da ne odgovore na pojedina pitanja ukoliko to ne žele iz bilo kojeg razloga. Od svakog ispitanika pribavljen je usmeni pristanak za snimanje fokusnih grupa diktafonom uz

naglašavanje činjenice kako nitko osim tri člana istraživačkog tima neće imati uvid u snimke i transkripte fokusnih grupa. Istraživači su se obvezali kako neće iznositi detalje iz fokusnih grupa ili transkripata drugim osobama. U tom kontekstu, poštovanje načela povjerljivosti očituje se i kroz činjenicu kako su prilikom transkripcije sadržaja fokusnih grupa uklonjeni i svi elementi na temelju kojih se ispitanike moglo identificirati. Osim toga, ispitanicima je naglašeno kako će se analiza rezultata raditi na grupnoj razini te kako će svakom ispitaniku prilikom transkripcije sadržaja fokusnih grupa biti pripisana identifikacijska oznaka – šifra.

Metoda prikupljanja podataka

Istraživanja kojima je cilj ispitati ili opisati iskustava ili razmišljanja određene populacije kojima se želi dobiti cjelovita slika specifičnog složenog problema pogodna su za kvalitativna istraživanja. Fokusne grupe su posebna tehnika polustrukturiranog grupnog razgovora kojoj je cilj dublje razumijevanje istraživane pojave (Tong, Sainsbury i Craig, 2007.). Provodi se u manjoj grupi sudionika koji razgovaraju o određenoj temi uz usmjeravanje stručne osobe – moderatora (Milas, 2005.). Upravo ta usmjerenost koja se ogleda kroz unaprijed pripremljena pitanja i moderiranje, omogućava stjecanje uvida u raznolikost osobnih iskustava, razmišljanja sudionika vezanih za cilj istraživanja. Fokusne grupe vođene su u suvoditeljstvu dvaju autora ovog rada u prostorijama Centra za socijalnu skrb Zagreb. Uz prethodnih pristanak sudionika snimane su diktafonom. Provedeno je ukupno 11 fokusnih grupa s 8-10 sudionika u svakoj. Za provedbu je odabrano suvoditeljstvo dvaju istraživača različitih profesija (socijalni radnik i socijalni pedagog) s iskustvom rada u centru za socijalnu skrb. Iskustvo rada u centru i pripadnost pomagačkoj profesiji važan je kriterij s obzirom da se time kod sudionika podiže razina povjerenja u istraživače (identificiraju ih kao svoje ljude – njima slične ili kao one koji ih mogu uistinu razumjeti). Fokusne grupe provedene su po unaprijed pripremljenom predlošku za strukturirani grupni intervju, a koji se sastojao od 3 otvorena pitanja (1. Kako vam je raditi u centru za socijalnu skrb?; 2. Koje izvore profesionalnog stresa prepoznajete u svom svakodnevnom radu u centru za socijalnu skrb? – potpitanje: Što vam predstavlja izvor stresa u pogledu organizacije i uvjeta rada?; Što vam predstavlja izvor stresa u pogledu suradnje s drugim institucijama?; 3. Što bi vam pomoglo da se profesionalni stres smanji?). Pitanja su kroz raspravu produbljivana dodatnim potpitanjima radi boljeg razumijevanja mišljenja i iskustava ispitanika. Fokusne grupe trajale su prosječno 52 minute pri čemu je najkraća trajala 31 minutu, a najdulja 68 minuta.

Obrada podataka

Podaci su analizirani tzv. analizom okvira koja se koristi kad je iz dotadašnjih spoznaja moguće unaprijed izabrati teme koje će predstavljati »okvir« prikupljanja i analize kvalitativne građe (Ajduković i Urbanc, 2010.). Navedeni postupak razvijen je od autora Ritchie i Spencer (1994.) kao analitički proces koji uključuje nekoliko specifičnih, ali i povezanih faza (proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija). Podatke su neovisno analizirala dva istraživača koji su naposljetku usporedili dobivene rezultate, a potom uskladili nalaze s ciljem smanjenja pristranosti istraživača.

Iz audiozapisa snimljenih diktafonom izrađeni su transkripti grupnog razgovora koji su poslužili kao osnova za kvalitativnu analizu podataka. Svakom ispitaniku je radi poštovanja načela povjerljivosti prilikom transkripcije audiozapisa dodijeljen identifikacijski kod. Nalazi istraživanja potkrijepljeni su navodima uz isticanje identifikacijskog koda ispitanika te broja fokusne grupe u kojoj su sudjelovali uz svaki istaknuti navod (primjerice, FG1.1- prva fokusna grupa, ispitanik 1).

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Analiza rezultata o izvorima profesionalnog stresa kod stručnih radnika

Analizom sadržaja u pogledu prvog istraživačkog pitanja (Koji su izvori profesionalnog stresa kod stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb?), došlo se do izvora profesionalnog stresa koji su objašnjeni preko sljedećih pet kategorija: 1. obilježja rada s korisnicima, 2. obilježja uvjeta rada, 3. obilježja organizacije rada, 4. obilježja međudjelne suradnje i suradnje s drugim podružnicama i 5. obilježja suradnje s drugim institucijama.

Tablica 1. Izvori profesionalnog stresa iz perspektive stručnih radnika

Kategorije	Kodovi
Obilježja rada s korisnicima	<ul style="list-style-type: none"> • Agresivnost korisnika • Nemotiviranost korisnika za preuzimanje vlastite odgovornosti • Prevelik broj korisnika po stručnom radniku • Nedostatak smještajnih kapaciteta • Pronalazak voditelja mjera
Obilježja uvjeta rada	<ul style="list-style-type: none"> • Neadekvatni prostorni uvjeti rada • Neadekvatnost opreme • Teško dostupan službeni prijevoz za terenski rad • Neadekvatna zaštitarska zaštita
Obilježja organizacije rada	<ul style="list-style-type: none"> • »Nova« organizacija rada • Neujednačenost postupanja • Nejasna tumačenja zakonskih izmjena • Dugotrajna čekanja na zamjene • Nedovoljna podrška Ministarstva • Obavljanje računovodstvenih poslova
Obilježja međuodjelne suradnje i suradnje s drugim podružnicama	<ul style="list-style-type: none"> • Nedovoljna razmjena informacija s kolegama drugih odjela • Nejasno definirane uloge i postupanja u stručnom timu • Nezadovoljavajuća komunikacija s računovodstvom centra
Obilježja suradnje s drugim institucijama	<ul style="list-style-type: none"> • Loš odnos liječnika prema centru za socijalnu skrb • Loša komunikacija sa sucima • Tromost sudstva • Nepripremljenost i loša komunikacija s posebnim skrbnicima • Preuzimanje poslova socijalnih radnika iz drugih ustanova/sustava • Neinformiranost o nadležnostima institucija • Obavljanje poslova skrbništva u bankama

1. »Obilježja rada s korisnicima« – ispitanici opisuju obilježja rada s korisnicima kao jedan od izvora profesionalnog stresa ističući pri tome »agresivnost korisnika« (*»Brojka je i one koje su nesuradljive i agresivne što se sve više danas pojavljuje u zadnjih dvije, tri, četiri godine. Da su sve agresivnije.«* (FG3.6); *»To su kada stranke se prijete. Dakle, prijjetnje smrću, prijjetnje napadom.«* (FG8.1); *»Nasilni korisnici s*

njima nemate što razgovarati, nego ih jednostavno moramo radi osobne sigurnosti na neki način udovoljiti njihovim traženjima.» (FG1.7)), »nemotiviranost korisnika za preuzimanje vlastite odgovornosti« (»Dođu tu pa me maltretira tri sata za nekakva bedasta pitanja što može sam doći. (...) Ne razmišljaju. Samo optužuju, dižu ruke na nas.« (FG4.1); »Te vrijednosti rada i taj stil života zapravo još se više vraća unatrag. Njeguje se zapravo (...) taj neradnički pristup životu.« (FG1.9)) te jednako tako i »prevelik broj korisnika po stručnom radniku« (»Sa manjim brojem korisnika kvaliteta usluge bi bila neusporediva.« (FG2.1); »Naporno mi je imati dvadeset stranaka dnevno.« (FG6.3); »Veliki broj stranaka kojim oduzmemo mu možda kvalitetu zbog broja.« (FG6.8); »Velik broj stranaka, vrlo brzo radimo da ljudi ne čekaju.« (FG10.8)). Stručni radnici ističu i kako su posebno stresne situacije kada je potrebno pronaći smještaj korisnicima, a poseban stres predstavljaju situacije u kojima je potreban hitan smještaj. Pod vidom toga, kao izvor profesionalnog stresa navode »nedostatak smještajnih kapaciteta« (»Kronični deficit smještajnih kapaciteta. (...) U Zagrebu, ni u Hrvatskoj nemate niti jedno slobodno mjesto za psihički bolesnu odraslu osobu.« (FG1.7); »Vi korisnike trebate smjestiti i nemate ih kud smjesti.« (FG10.3); »Pišeš petnaest ustanova nitko neće primiti dijete sa izraženim PUP-om.« (FG9.3)). Nadalje, s obzirom na činjenicu da brojne obitelji kojima je izrečena mjera pomoći i podrške u ostvarivanju roditeljske skrbi ili intenzivna mjera žive u rubnim dijelovima grada ponekad i brdskim područjima do kojih ne dolazi javni prijevoz, a uz činjenicu kako vođiteljima mjera nisu plaćeni putni troškovi poseban izvor profesionalnog stresa čini i »pronalazak vođitelja mjera« (»Jako nam fali vođitelja mjera. Imamo jaku potrebu, a premalo stručnjaka koji, koje angažiramo.« (FG1.4); »Nedostatak kvalitetnih vođitelja nadzora koji bi baš bili specijalizirani i imali odgovarajuće edukacije. (...) izgubimo i po mjesec dana vremena na to, a imamo veliku potrebu da nadzor krene sad i odmah.« (FG8.2); »Vođitelji mjere što sve postaje sve veći i veći problem. (...) Ali je došlo do te razine, dakle, da vi ne možete naći osobu za neki nadzor.« (FG9.9)).

2. »Obilježja uvjeta rada« – Stručni radnici Centra za socijalnu skrb Zagreb kao izvore profesionalnog stresa u kontekstu obilježja uvjeta rada identificiraju »neadekvatne prostorne uvjete rada« (»To je soba toliko mala, toliko skućena.« (FG9.2); »Nemamo prostoriju koja bi bila adekvatna u kojoj bi mogli zasebno obavljati rad sa stranka, pogotovo testiranja.« (FG1.3); »Pošto smo više u sobi, po više u sobama da stranke istovremeno dobivamo koje unutra prićaju svoje probleme.« (FG4.6); »Ljude primamo vani dok je kiša, razgovaramo s njima, vodimo zapisnik ispred. Radimo u suprotnosti sa sistematizacijom.« (FG1.1)) i »neadekvatnost opreme« (»I vrijeme je za obnavljanje kompjutera. Da. Svi nam imaju strujne ispade.« (FG5.2); »Dotrajalost opreme je problem.« (FG1.6); »Ne možemo zvati mobitele u današnje vrijeme kad nitko nema uopće telefona mi ne možemo zvati mobitel direktno, moramo preko centrale ili tražiti od šefice telefon pa ga tražiti po cijelom centru gdje je.« (FG4.7); »Sprdaćina

je samo što mi imamo tri vanjske linije. Dakle, ako tri čovjeka u centru razgovara, četvrti ne može izaći van, ne može dobiti vanjsku. Nas tu ima trideset.» (FG7.3)). Poseban izvor profesionalnog stresa stručnim radnicima predstavlja i »teško dostupan službeni prijevoz za terenski rad« (»Nemamo svog vozača.« (FG5.6); »Auto jedan dan u tjednu.« (FG4.3); »Mi imamo vozača samo tri dana. Socijala je terenski posao, priroda posla nam je takva da mi možemo svaki čas na teren.« (FG10.3)). Zbog sve veće pojave agresivnosti korisnika i češćeg doživljavanja napada na stručne radnike, a o čemu svjedočimo u posljednjim godinama, vrlo snažan izvor profesionalnog stresa predstavlja »neadekvatna zaštitarska zaštita« (»Da osobe koje imaju pod pratnjom da dolaze socijalnom radniku da stvarno dođe onda ta osoba pod pratnjom, a ne da zaštitar dođe i pita: jel bio ona stranka koju sam ja trebo pratit; jel bio on, jel otišao?!« (FG9.3); »Mi imamo zaštitara koji pušta vidno alkoholizirane ljude koji su već, na kojim se na prvi pogled vidi.« (FG4.1); »Zaštitari (...) Imam osjećaj da ljudi kad dođu ovdje raditi nisu pripremljeni na tip ljudi koji dolazi kod nas.« (FG5.3)).

3. »Obilježja organizacije rada« – Svaka promjena, čak i kada ide na bolje, dovodi do potencijalno povećane razine stresa, a razina stresa je izraženija ukoliko je promjena nametnuta ili nejasna (Ajduković i Urbanc, 2010.). Stoga ne čudi što stručni radnici kao izvor profesionalnog stresa izdvajaju »novu« organizaciju rada (tzv. ured sve na jednom mjestu) (»Po meni je prvo ovaj format potpuno promašen i nefunkcionalan. Mislim, da jedna stranka mora doći na troja vrata kod tri čovjeka, da ne zna tko mu je socijalni radnik jer ne razumije taj naš novi model i ljudi su jako zapravo, ne znam, nezadovoljni.« (FG4.3); »Meni je isto raniji sistem bio, čini mi se da je bio puno učinkovitiji, puno, puno jednostavniji.« (FG5.7)). Osim toga, stručni radnici nemaju unificirane i jasno definirane korake postupanja u konkretnim predmetima što dovodi do »neujednačenosti postupanja« između stručnih radnika i/ili podružnica centra (»Ja konkretno imam četiri socijalna radnika i svaki od njih je, naravno, različit i sa svakim treba naći nekakav modus operandi.« (FG10.3); »Da i centri od urudžbiranja do primjene i postupanja u različitim postupcima pristupaju različito.« (FG5.3)), a s obzirom na učestale izmjene zakona koji uređuju sustav socijalne skrbi kao specifičan izvor stresa ističu se »nejasna tumačenja zakonskih izmjena« (»Zaista je problem sa pravnim propisima, stalno se mijenjaju. () Postoje situacije koje su nam nejasne.« (FG10.3); »I odredbe koje su u koliziji su...« (FG4.3); »Kad nama daju nekakvu uputu, oni citiraju odredbu Zakona i gotovo. Onako, znam to i sama.« (FG10.3)). S obzirom da su centri za socijalnu skrb nadležni za rješavanje i postupanje u posebno osjetljivim aspektima ljudskih života, ista zahtijevaju ažurnost u postupanju što je otežano uslijed »dugotrajnog čekanja na zamjenu« u situacijama odlazaka na dugotrajna bolovanja ili u slučajevima otkaza ugovora (»Eto, to je malo i problem. Dugo čekanje zamjene.« (FG5.3.); »Netko kad je na bolovanju, dugotrajnijem bolovanju više od četrdeset i dva

dana ne može se nikoga uzeti, dakle, dijeli se po nama pored ovog čitavog opterećenja.» (FG10.7)). Posebno treba zabrinjavati činjenica da se »nedovoljna podrška Ministarstva« istaknula kao posebno značajan izvor profesionalnog stresa (»Nedostupni su. Ponašaju se kao da mi nismo dio istog sustava, nego su sustav za sebe.« (FG9.3); »Naš poslodavac bi trebao nas više uvažavati kada naši korisnici se njima obraćaju pritužbama, žalbama. Ne pisati očitovanja iz dana u dan na iste stranke. (...) Više povjerenja bi trebali imati za struku.« (FG5.9)). Stručni radnici, jednako tako, ističu posebnim izvorom stresa »obavljanje računovodstvenih poslova« koji ni po kojoj osnovi ne bi trebali biti u njihovoj nadležnosti (»Oni su zabranili kontakte radnicima iz računovodstva sa strankama da bi mi davali te informacije. Pa tko je tu lud?! Šta ja imam s novcima?« (FG10.7); »Ja sam svoj posao obavila, ide dalje. Znači, ja sam isplatom nemam nikakve veze.« (FG5.3); »Ne vidim zašto mi radimo računovodstvene poslove (...) Ako socijalni radnik napravi sve što treba, sve, sve, onda nema on se šta baviti ovrhama, utuživanjima i ne znam ni.« (FG1.1)).

4. »Obilježja međuodjelne suradnje i suradnje s drugim podružnicama« – Stručni radnici kao izvore profesionalnog stresa ističu »nedovoljnu razmjenu informacija s kolegama drugih odjela« (»Ja sam na odjelu odraslih. I sad, ako naš štićenik, na primjer, nekad novčanu pomoć neku zatraži bilo osobno bilo preko skrbnika ja za, često za to ne znam. Znači, ja saznam kad je već sve gotovo ili uopće ne saznam.« (FG10.3); »U principu to stvara šum u komunikaciji, kanalu jer između nas, jer stranka zove tren mene, tren psihologinju, tren pravnicu i nemamo saznanja što je tko od nas stranci rekao u principu jer su jednostavno pravници i psiholozi zatrpani velikim brojem socijalnih radnika.« (FG5.8)); »nejasno definirane uloge i postupanja u stručnom timu« (»Mislim da nam nisu jasno definirane uloge što tko radi u timu i tu dolazi možda do problema.« (FG7.3); »Mi jednostavno ne možemo, nemamo dovoljno vremena ni prostora da kao tim sjednemo i dogovorimo radnje koje ćemo dalje poduzeti i u principu to stvara šum u komunikaciji kanalu.« (FG9.5)); »nezadovoljavajuća komunikacija s računovodstvom centra« (»Meni je nedopustivo da ja njima šest mjeseci ne mogu dobiti podatak iz računovodstva koliko je, recimo, iz proračuna plaćeno za dijete za privremeno uzdržavanje. Šest mjeseci ja taj podatak čekam, a zatražio sam ga pismeno.« (FG6.2); »Znači, ne smije se zvati centar Kumičićeva koja je računovodstvo koje je odgovorno, mislim, koje vrši isplatu određenih prava, a nas se zove po više puta za istu stvar.« (FG10.8)).

5. »Obilježja suradnje s drugim institucijama« – Centri za socijalnu skrb u svom djelovanju ovise i o suradnji s drugim dionicima u društvu. Niti jedna problematika ne može se djelotvorno rješavati bez kvalitetno uspostavljene i održavane međuresor-
ne suradnje. U tom kontekstu, stručni radnici kao specifične izvore profesionalnog stresa izdvajaju »loš odnos liječnika prema centru za socijalnu skrb« (»Kad si spome-

nula liječnike... Ne respektiraju nas, ne uvažavaju nas i mi smo za njih, ono, nekakve socijalne radnice koje moraju nešto jer su oni to zamislili. (...) Pozvali smo obiteljske liječnike i napisali smo da sami predlože vrijeme, mjesto da možemo mi k njima doći, oni k nama ni, ne da nismo održali sastanak, nego nismo uopće dobili odgovor na to.« (FG3.5); »Ako imamo stranke koje su ovisnici ili bilo što drugo, ako trebamo doktora opće prakse ili psihijatra, drže te informacije kao zmija noge. Ako uopće dobijemo odgovor, a događalo nam se da doktor ne želi uopće zaprimiti naš dopis, a kamoli da nam odgovori.« (FG9.9); »lošu komunikaciju sa sucima« (»Primjerice, zadnji put sutkinja nije izvijestila nas uopće o tome da je, znači nije nas pozvala na ročište, recimo, za vještačenje, nije nas obavijestila.« (FG1.1); »Odvjetništvu prijaviš nekakvo kazneno djelo. Dvije, tri godine uopće traje dok bilo šta se poduzme, a puno toga se odbacuje i opet se povratno vraća nama i opet smo mi krivi i centar.« (FG5.3); »tromost sudstva« (»Suradnja sa sudovima, obiteljska je stvar i užasno sporo ide, oni ne donose privremene mjere, odluke o skrbi.« (FG8.4); »Dakle, mi predložimo sudsku mjeru da se osoba stavi na smještaj. Imamo instituciju, sud je pretrpan i čeka se dugo i ustanova otkaže uslugu. (...) Zovemo sud, apeliramo, ali to je isto viša sila. I djeca ostanu bez tog smještaja do kojeg smo jedva došli.« (FG2.5); »Ja sam izgubila mjesto za dvoje djece zbog ažurnosti sutkinje.« (FG10.3)) jednako kao i »nepripremljenost i lošu komunikaciju s posebnim skrbnicima« (»Da bi trebali imati bolju suradnju sa posebnim skrbnicima, s pravnicima koji rade kao posebni skrbnici jer se ponašaju kao služba sama za sebe.« (FG9.3); »Često na ročišta dolaze nepripremljeni, smatraju da taj jedan razgovor sa djetetom koji su obavili je stvarno u interesu djeteta (...) Ne surađuju s centrima, ne, nemaju uvid u naša mišljenja.« (FG3.7)). Socijalni radnici ističu kako bez obzira što su svi završili isto fakultetsko obrazovanje i sukladno tome bi jednako trebali poznavati djelokrug postupanja socijalnih radnika kolege i kolegice u drugim institucijama ne obavljaju poslove koje bi mogli iz svoje pozicije odraditi, nego ih prebacuju na centre za socijalnu skrb. Stoga je »preuzimanje poslova socijalnih radnika iz drugih ustanova/sustava« identificirano kao profesionalni izvor stresa (»Mi moramo popunjavati prema onim odredbama Zakona socijalne ankete za zatvorenike ili one koji će ići na odsluženje kazne. Uglavnom, u nekih 60 % se desi da su ljudi već na izdržavanju kazne zatvora i da te podatke iz socijalne ankete može bez problema može uzeti socijalni radnik u zatvoru jel su svi u zatvoru.« (FG2.5); »Traženje socijalnih radnika iz zdravstva da mi pišemo socijalne anamneze za korisnika kojeg prvi put vidimo dok on leži već dva tjedna na odjelu u bolnici.« (FG10.3)). Nastavno na to, specifičan izvor profesionalnog stresa je i međusobna »neinformiranost o nadležnostima institucija« (»Druge institucije bi trebale biti puno detaljnije informirane o tome koje su mogućnosti centra (...) Isto tako, mi nemamo znanja o drugim institucijama.« (FG9.3); »Mislim da oni nisu svjesni naših ovlaštenja i mogućnosti.. (...) Zovu iz škole: evo jedno dijete

vam tu, s oprostjenjem, divlja što da radimo sa njim?» (FG10.3)). Obavljanje poslova neposrednog skrbništva od strane stručnih radnika dugo vremena ističe se kao iznimno veliki problem te u tom pogledu stručni radnici kao izvor profesionalnog stresa identificiraju »obavljanje poslova skrbništva u bankama« (»Problem koji imamo mi neposredno skrbništvo, banke obavljanje, zapravo se sve svodi na to da se te institucije prema nama ponašaju kao da smo klijenti, a ne službene osobe po službenoj dužnosti.«* (FG4.2); *»Sad za svaku radnju treba dobiti novo odobrenje.«* (FG5.3)).*

Analiza rezultata o potrebama u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika

Analizom sadržaja u pogledu drugog istraživačkog pitanja (Koje potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa identificiraju stručni radnici Centra za socijalnu skrb Zagreb?) došlo se do potreba u zaštiti od profesionalnog stresa koje su objašnjene preko sljedeće tri kategorije: 1. potreba za poboljšanjem materijalnih i tehničkih uvjeta rada; 2. potreba za unaprjeđenjem materijalnog i sigurnosnog položaja; 3. potreba za podrškom.

Tablica 2. Potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa iz perspektive stručnih radnika

Kategorije	Kodovi
Potreba za poboljšanjem materijalnih i tehničkih uvjeta	<ul style="list-style-type: none"> • Poboljšanja prostornih i materijalnih uvjeta rada • Unaprjeđenje aplikacije SocSkrb • Točnije evidencije slobodnih smještajnih kapaciteta
Potreba za unaprjeđenjem materijalnog i sigurnosnog položaja	<ul style="list-style-type: none"> • Stjecanje statusa službene osobe • Povećanje plaća i broja socijalnih radnika
Potreba za podrškom	<ul style="list-style-type: none"> • Kontinuirana i kvalitetno vođena supervizija • Veća podrška Ministarstva

1. »Potreba za poboljšanjem materijalnih i tehničkih uvjeta« – Stručni radnici prepoznaju da bi im za zaštitu od profesionalnog stresa bilo potrebno učiniti »poboljšanja prostornih i materijalnih uvjeta rada« (*»Ključno je poštivanje pravilnika o sistematizaciji.«* (FG10.3.); *»Prostor i oprema u skladu sa postojećim pravilnikom. Znači, da u jednoj sobi sjedi jedan stručni radnik i slično.«* (FG5.7); *»Mogućnost zvanja mobitela iz soba ili eventualno nekih privatnih linija.«* (FG1.1); *»Vozač pet dana*

u tjednu i prostor. Dakle, teško je razgovarat sa strankama kad se ulazi, izlazi, zvone mobiteli i tako sve i svašta.» (FG5.2)). Osim toga, s obzirom da u svakodnevnom poslu svi stručni radnici koriste aplikaciju SocSkrb u koju unose sve važne podatke, bilješke i dokumente vezane uz korisnike, identificiraju kao potrebu »unaprjeđenje aplikacije SocSkrb« (»Neke stvari ne možemo ni upisati u aplikaciju još uvijek.« (FG9.3); »Mi imamo hrpu odobrenja, znači, rješenja koja su odobrenja. Mi nemamo rubriku za spremati ta odobrenja. Ta odobrenja su spremljena pod aktivnosti. Pod aktivnost može biti bilo kakav dopis, bilo kakav razgovor. Štogod.« (FG5.2)), a iznimno važnim procjenjuju potrebu za »točnijim evidencijama slobodnih smještajnih kapaciteta« (»Ne znam šta je po drugim centrima jer ja kad kliknem pod udomiteljstvo, vidim mjesta ima. (...) Nama kažu mjesta nema, u aplikaciji stoji mjesta ima. Što se događa?« (FG10.6)).

2. **»Potreba za unaprjeđenjem materijalnog i sigurnosnog položaja«** – U ovoj kategoriji, stručni radnici kao posebno važnu potrebu ističu dobivanje »statusa službene osobe« (»Stavljanje u zakon da smo službene osobe.« (FG1.4); »Trebamo status službene osobe. Znači, da u Kaznenom zakonu nas se prepoznaje kao službenu osobu.« (FG5.7)) te »povećanje plaća i broja socijalnih radnika« (»Nova zapošljavanja u skladu sa sistematizacijom.« (FG8.2); »Zapošljavanje stručnih radnika u većem broju i povećanje plaća.« (FG7.1); »Veći broj zaposlenika.« (FG3.5)).

3. **»Potreba za podrškom«** – U ovom segmentu stručni radnici kao potrebe ističu: »veću podršku Ministarstva« (»Pa bit dostupan ako ništa drugo. (...) Ako mi tražimo nekakvu pomoć ili nekakvo pitanje da se možemo dobiti tog, tu osobu.« (FG10.7); »Da su nam dostupni radi davanja, recimo, nekakvih informacija, da ih možemo dobiti na telefon ili nešto.« (FG5.3)) te osiguravanje »kontinuirane i kvalitetno vođene supervizije« (»Mislim da je supervizija nešto, neka stalna podrška koja nam treba.« (FG7.1); »Te supervizije koje bi nam dobrodošle. Nisu redovite, nisu u kontinuitetu i ovi svi problemi koje mi filtriramo kroz sebe od stranaka, nemamo nikakve pomoći.« (FG6.3)).

RASPRAVA

Rezultati kvalitativne analize fokusnih grupa pokazali su kako stručni radnici Centra za socijalnu skrb Zagreb prepoznaju izvore profesionalnog stresa koje možemo svrstati u pet kategorija: obilježja rada s korisnicima, obilježja uvjeta rada, obilježja organizacije rada, obilježja međuodjelne suradnje i suradnje s drugim područnicama te obilježja suradnje s drugim institucijama. U cilju unaprjeđenja sustava kroz strateško- političko planiranje i razvoj prakse centara za socijalnu skrb od iznimnog su značaja spoznaje dobivene analizom sadržaja u pogledu potreba u zaštiti od profesionalnog stresa. Neka od njih do danas su ostvarena, poput povećanja plaća u sustavu socijalne skrbi, financiranju dodatnih supervizijskih grupa od strane centra Zagreb te

Hrvatske komore socijalnih radnika, jednako kao i stjecanje statusa službene osobe stupanjem na snagu izmjena i dopuna Kaznenog zakona (2011., 2012., 2015., 2015., 2017, 2018., 2019.) od 1.1.2020. godine. Međutim, ne možemo tvrditi kako je ova potonja pozitivna promjena rezultat dugogodišnje profesionalne borbe za stjecanje statusa službene osobe, a još manje kako je rezultat političke reakcije na spoznaje proizašle iz ovoga i sličnih istraživanja. Ona je, nažalost, posljedica tragedije u Đakovu kada su od strane korisnika ubijeni socijalna radnica i pravnik.

S tim u vezi, rad s korisnicima posebno je stresan zbog sve učestalije pojave agresivnosti korisnika (ekstremni primjer je ranije spomenuta tragedija u Đakovu) i očekivanja da će stručni radnici centra za socijalnu skrb preuzeti odgovornost za živote svojih korisnika. Agresivnost korisnika djelomice potencira (ali ne opravdava ni u jednom slučaju) i nerazvijenost mreže institucija za smještaj korisnika u potrebi i općenito loše stanje u sustavu socijalne skrbi. One postojeće institucije bore se s manjkom smještajnih kapaciteta, a sustavno se (gotovo) ništa ne poduzima kako bi se kapaciteti povećali. Stručni radnici centra za socijalnu skrb često su zbog takve situacije dovedeni pred zid, bez izlaza i bez mogućnosti pronalaska adekvatnih rješenja. Pritisci koje stručni radnici proživljavaju golemi su. Collings i Murray (1996.) u istraživanju o prediktorima profesionalnog stresa kod socijalnih radnika u socijalnoj skrbi utvrdili su kako su najsnažniji prediktori pritisci kod planiranja i mogućnostima obavljanja radnih zadataka, odnosno mogućem opsegu djelovanja. U takvom sustavu, korisnici se, posebice u hitnim situacijama, nerijetko radi zaštite njihove životne egzistencije smještavaju u institucije koje moguće ne odgovaraju u potpunosti njihovim trenutnim potrebama. Slično, stručni radnici i u drugim državama kao izvor stresa navode nemogućnost pružanja pomoći korisnicima koja im je potrebna (Coyle i sur., 2005.). Sustav na takav način dugoročno ne može biti održiv. Međutim, unatoč pritiscima i teškoćama u obavljanju posla socijalni radnici, i drugi stručni radnici, izrazito su posvećeni svom radu te imaju osjećaj da zaista unose promjene u živote njihovih korisnika (McLean i Andrew, 2000.; Eborall i Garmeson, 2001., prema Huxley i sur., 2005.).

Osim toga, za zaštitu stručnih radnika od profesionalnog stresa nužno je i vođenje točnijih evidencija smještajnih kapaciteta kako bi stručni radnici mogli sa sigurnošću znati kojim ustanovama mogu slati upite za pružanje usluga smještaja. U sadašnjoj situaciji preveliko vremensko i radno opterećenje predstavlja slanje mnogobrojnih upita na adrese koje ne raspolažu slobodnim kapacitetima uslijed neažuriranja evidencija slobodnih kapaciteta. Upravo potrebu za ažurnijim i točnijim vođenjem evidencija slobodnih smještajnih kapaciteta navode ispitanici kao jednu od potreba u zaštiti od profesionalnog stresa. Na točnost evidencija smještajnih kapaciteta u najvećoj mjeri utječe ljudski faktor, odnosno spremnost da svaki odgovorni

radnik ažurno unosi promjene u evidencije. Ovi rezultati u skladu su s dosadašnjim istraživanjima provedenim u Hrvatskoj (Kovačić, 2003.; Friščić, 2006., Friščić, 2013.). Takvi ponavljajući rezultati, nažalost, ukazuju na dugogodišnju zapuštenost sustava socijalne skrbi te zapostavljanje potreba stručnih radnika s terena. Čini se kako ne postoji dovoljno političke volje da se dodatna sredstva ulože u osiguravanje većeg broja smještajnih kapaciteta za korisnike sustava socijalne skrbi, posebice za djecu te odrasle osobe s psihičkim teškoćama.

Prevelik broj korisnika opetovano se u istraživanjima potvrđuje kao izvor stresa u centrima za socijalnu skrb (Kovačić, 2003.; Friščić, 2006., 2013.; Moštak-Skupnjak, 2014.). Stoga je nužno u narednim godišnjim proračunima planirati sredstva za zapošljavanja, a na što ukazuju i ispitanici navodeći potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa. S obzirom da se rukovoditelji sve češće susreću s problemom nedostatka socijalnih radnika (zainteresiranih za rad u centru za socijalnu skrb), kao moguće rješenje vidimo smanjivanje broja zaposlenih stručnih radnika u resornom ministarstvu te njihova preraspodjela po centrima za socijalnu skrb. Koliko će političke volje biti za takve poteze, predstoji vidjeti! Međutim, s obzirom da su i ranija istraživanja ukazivala na preopterećenost stručnih radnika u centrima, a tragedije u Đakovu i Pagu na najteže načine ukazala na realno stanje sustava uvjerenje da ćemo u bližoj budućnosti svjedočiti konkretnijim pozitivnim pomacima sve je slabije.

Specifičnost ovog istraživanja predstavlja i nalaz kako stručni radnici kao izvor stresa doživljavaju i nedostatak (kvalitetnih) voditelja mjera nadzora (mjere stručne pomoći i podrške/intenzivne pomoći i potpore/susreta i druženja pod nadzorom). Pod tim vidom, nužno je osigurati veće naknade za voditelje jer one postojeće 400 i 800 kuna nisu dovoljno motivirajuće, a s obzirom na količinu truda i vremena koje se ulaže u rad s obiteljima za stručnjake su apsolutno nerealne i podcjenjujuće. Osim toga, nužno je provoditi sustavne i kontinuirane edukacije voditelja te raditi na uspostavi baza voditelja s navedenim specifičnim kompetencijama kako bi se olakšao odabir najpogodnijeg voditelja za konkretnu obitelj. Također, potrebno je osigurati voditeljima mjera adekvatnu stručnu podršku kroz supervizije vođene od strane supervizora s iskustvom vođenja nadzora i rada u centrima za socijalnu skrb ili kroz neki drugih vid sustručnjačke podrške (npr. individualne konzultacije). S dobrom praksom educiranja voditelja mjera kroz nekoliko modula edukacije započela je profesorica Marina Ajduković na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu. Potrebno je osigurati širu dostupnost te kontinuitet takvih i sličnih edukacija koje će provoditi educirani stručnjaci u suvoditeljstvima sa socijalnim radnicima s dugogodišnjim iskustvom rada na odjelu za djecu, mlade i obitelj. Na potrebu veće dostupnosti edukacija ukazuju i ispitanici. Nedovoljna dostupnost edukacija posebno je problematična u većim podružnicama Centra za socijalnu skrb Zagreb u kojima

radi i do pedeset stručnih radnika, a pojedinoj edukaciji mogu prisustvovati samo jedan do dva stručna radnika.

U profesionalnim krugovima najčešće se progovara o lošim prostornim i materijalnim uvjetima rada u centrima za socijalnu skrb u Hrvatskoj, o preopterećenosti stručnih radnika te nezaštićenosti stručnih radnika u radu s (nasilnim) korisnicima. Tragični događaj u Centru za socijalnu skrb Đakovo ukazao je na brojne nedostatke u zaštiti sigurnosti stručnih radnika. Određeni koraci prema osiguravanju bolje sigurnosti radnika učinjeni su. Tako su svi centri za socijalnu skrb tijekom druge polovice 2019. godine dobili ručni detektor metala, a nakon nekoliko mjeseci osigurani su i metalni detektori na ulazima svih centara za socijalnu skrb. Ostaje upitno, koliko je proširen krug ovlasti zaštitara kako bi umjesto samog štíćenja imovine imali pravo štítiti i radnike. Valjalo bi razmišljati i o opremi uredskih prostorija »gumbima za paniku« kako bi stručni radnici mogli u slučaju opasnosti direktno s vlastitog radnog mjesta pozvati pomoć. Pozitivan primjer su centri za socijalni rad u Srbiji koji su već uveli tzv. »gumbe za paniku« u određenom broju centara. U pogledu prostornih uvjeta u kojima stručni radnici u Centru za socijalnu skrb Zagreb rade nije se postiglo puno pozitivnih pomaka nakon provedbe istraživanja. Potres 20.3.2020. godine dodatno je pogoršao situaciju s obzirom da se nekoliko podružnica zagrebačkog centra za socijalnu skrb nalazi u prostorima smještenim u širem centru grada, a koji su značajno oštećeni u potresu. Primjerice, podružnica Donji Grad nakon potresa, u nedostatku adekvatnijih poslovnih prostora, privremeno je iseljena u zgradu koja se nalazi na rubu područja njihove nadležnosti što je dodatno otežalo pristup korisnika podružnici.

Nadalje, rezultati kvalitativne analize u skladu su s našim prethodno iznesenim razmišljanjima (Ilijaš i Podobnik, 2018.), kako su na zaštitarskim poslovima zaposlene vrlo mlade osobe koje nisu adekvatno obučene za rad sa specifičnim skupinama korisnika niti za rad u visoko rizičnim situacijama koje su svakodnevica u centrima za socijalnu skrb. Kako bi se osigurala snažnija zaštita stručnih radnika, nužno je poraditi na boljoj pripremljenosti zaštitara za specifičnosti rada u centrima za socijalnu skrb. Međutim, najrizičniji dio posla stručnih radnika je odlazak na terenske obilaskе korisnika gdje su nerijetko izloženi direktnoj verbalnoj i fizičkoj agresiji korisnika. U vrlo rijetkim slučajevima stručni radnici uspiju osigurati policijsku pratnju na terenski obilazak, a njihova pratnja potrebna je u znatno većem broju slučajeva.

Istraživanje Friščić (2013.) provedeno na populaciji socijalnih radnika zaposlenih u različitim centrima u Hrvatskoj pokazalo je kako su nezadovoljavajući prostorni uvjeti jedan od najmanje izraženih stresora. Međutim, prostorni uvjeti u kojima rade stručni radnici Centra za socijalnu skrb Zagreb ne zadovoljavaju minimalne uvjete prostora i opreme. K tome niti jedna podružnica nema osiguran pristup za osobe s invaliditetom. Stručni radnici dijele urede s još jednim ili dvoje kolega, a sami uredi

nisu ponegdje veći od 10 metara kvadratnih. Uzimajući u obzir da u prostoriju gdje sjede tri stručna radnika po pomoć i na savjetodavne razgovore svakodnevno dolaze korisnici, možemo tvrditi i kako se time krše prava na privatnost svih korisnika Centra za socijalnu skrb Zagreb, ali i prava na dostojanstven rad radnika. Isto tako, stručni radnici, za razliku od nekih drugih centara u Republici Hrvatskoj, nemaju direktne telefonske linije u svojim uredima, niti mogućnost pozivanja mobitela putem uredskog telefona. Pozive prema mobilnim telefonima uspostavljaju na način da zaštitarima navedu broj za koji mole da ga zaštitar pozove i potom čekaju uspostavu poziva s centrale. U suvremenom svijetu kada većina ljudi koristi isključivo mobilne telefone, a fiksne linije postaju rijetkost, nužnost predstavlja omogućavanje stručnim radnicima uspostavljanje poziva prema mobilnim mrežama kako bi mogli jednostavnije uspostavljati komunikaciju s korisnicima.

Jednako tako, ono što u profesionalnim krugovima jako dobro znamo, a sada je to pokazalo i ovo istraživanje, nužno je omogućiti veću dostupnost službenih vozila za odlaske u terenske obilaske korisnika. Naime, sadašnja situacije je takva da po dvije do tri podružnice dijele jedno vozilo ili vozača. Potrebno je minimalno tjedan dana unaprijed rezervirati automobil za odlazak na teren, a ukoliko dođe do potrebe za hitnim intervencijama, situacija se dodatno komplicira. Zbog činjenice teško dostupnog službenog vozila usporava se brzina reagiranja stručnih radnika što je posebice osjetljivo u predmetima nasilja u obitelji kada je potrebno žrtvu hitno smjestiti na sigurno.

Kao jedna od potreba u zaštiti od profesionalnog stresa identificirana je i veća podrška ministarstva, odnosno poslodavca ključna je ne samo u direktnom kontaktu sa stručnim radnicima, nego i u zastupanju stručnih radnika centara za socijalnu skrb u javnosti. U situaciji kakva je sada stručni radnici centara za socijalnu skrb osjećaju se prepuštenima samima sebi i dežurnim krivcima koje niti vlastiti poslodavac ne štiti u kriznim situacijama. Takve rezultate potvrđuje, primjerice, i istraživanje Huxley i sur. (2005.) prema kojem je zadovoljstvo u poslu veće kod onih socijalnih radnika prema kojima se poslodavac odnosi na korektan i pozitivan način. Također, prema McLean i Andrew (2000.), profesionalni stres je najizraženiji kod onih socijalnih radnika kod kojih je izostala podrška od strane nadređenih. Pod tim vidom, ključno je i jačanje spremnosti na suradnju resornog Ministarstva i strukovnih organizacija. Tim više jer se u medijskim raspravama o različitim društvenim problemima kao krivac često ističe centar za socijalnu skrb. Negativna percepcija socijalnih radnika u društvu predstavlja izvor pritisaka, a time i stresa (Ogresta i Rusac, 2007.). Najčešće se putem medija u javnosti stvara slika »moćnih, ali zlih ljudi« koji ne rade svoj posao zbog nekompetentnosti ili lijenosti (Moštak Skupnjak, 2012.). Na taj način stvara se nepovjerenje korisnika u instituciju centra za socijalnu skrb, ali se i šalje poruka kori-

snicima kako su stručni radnici centra dužni riješiti sve probleme korisnika. Hrvatska komora socijalnih radnika je, stoga, oformila Povjerenstvo za odnose s medijima koje posljednjih godina aktivno radi na uspostavljanju pozitivnije slike profesije socijalnog rada u medijskom prostoru.

Kada se 2011. godine uvodila nova organizacija rada u centre za socijalnu skrb, vjerovalo se kako će ono dovesti do poboljšanja kvalitete rada i ujednačenosti među centrima za socijalnu skrb u Hrvatskoj. Danas, nakon 8 godina njegove primjene u praksi, primjetne su veće ili manje razlike od centra do centra u organizaciji rada. Ne postoji unificirana primjena »novog« modela što može biti znak njegove neprilagođenosti hrvatskom sustavu. Osim što stručnim radnicima »ured sve na jednom mjestu« stvara stres, neujednačenost u postupanjima ga dodatno pojačava posebno iz perspektive pravnik koji obično unutar centara za socijalnu skrb u kojem su zaposleni rade paralelno s nekoliko socijalnih radnika koji primjenjuju svaki svoj vlastiti *modus operandi*. Nepostojanje jasnih, unificiranih hodograma i uputa postupanja na razini čitave Republike Hrvatske nedvojbeno unosi i nesigurnost te nezadovoljstvo među korisnike. Stoga bi bilo važno u budućnosti organizirati što češće stručne skupove s ciljem razmjene informacija, primjera prakse i definiranja postupanja u recentnim specifičnim slučajevima u praksi.

Međudjelna suradnja i suradnja s drugim podružnicama od iznimne je važnosti u funkcioniranju centra za socijalnu skrb kao cjeline. U slučajevima kada se informacije o korisnicima ne prenose između stručnih radnika koji s istim korisnikom rade na različitim odjelima kvaliteta stručnog rada dovodi se u opasnost. Slabi odnosi s drugima, nedostatak timskog rada i podrške tima te način komunikacije u organizaciji najčešći su stresori u organizacijama (Jurečić, 2002.: 23). Isto potvrđuju i istraživanja s područja SAD-a prema kojima je socijalnim radnicima zaposlenim u području mentalnog zdravlja značajan izvor profesionalnog stresa nedostatak podrške ostalih zaposlenika (Acker, 1999., prema Coyle i sur., 2005.). Prema Ajduković (1996.), odnosi s kolegama unutar organizacije najčešće su navođen izvor profesionalnog stresa i sagorijevanja među pomagačkim profesijama. S druge strane, kvalitetan odnos sa suradnicima, nadređenim i podređenim unutar radne organizacije jedan je od važnijih zaštitnih čimbenika u prevenciji sagorijevanja (Rusac, Bošnjak i Kletečki Radović, 2017.). Također, skladni odnosi unutar radnog kolektiva mogu doprinosti i kvaliteti obavljanja poslova. Pri tome, važno je za naglasiti kako su utjecajni organizacijski čimbenici koji doprinose sagorijevanju dvosmislenost uloga, konflikt uloga te nedostatak moći odlučivanja (Škrinjar, 1996.: 27, prema Jeleč Kaker, 2011.). Pod tim vidom, nužno je jasno definirati uloge članova stručnih timova i propisati hodograme postupanja u pojedinim predmetima kako bi radnicima njihove uloge bile jasnije, a korisnicima bi se na taj način osiguralo pružanje istih usluga u svim podružnicama i centrima. Pove-

zано s prethodnim, suradnja s drugim institucijama ključna je kako bi stručni radnici mogli pružiti kvalitetnu pomoć i podršku svojim korisnicima. Nerealno je tvrditi kako su centri za socijalnu skrb ili specifično socijalni radnici glavni odgovorni u rješavanju određenih društvenih problema (npr. nasilje u obitelji, vršnjačko nasilje, razvodi braka itd.). Zbog toga, posebno zabrinjava nespremnost drugih sustava na aktivnu suradnju s centrima za socijalnu skrb koju ističu ispitanici. Problem međuresorne suradnje trebao bi se krenuti rješavati od samog vrha društvene piramide, odnosno sa razine Vlade Republike Hrvatske. Na ministarskoj razini potrebno je usuglasiti protokole suradnje i poslati jasne obvezujuće upute nižim razinama o procedurama suradnje. Slučaj ubojstva u Centru za socijalnu skrb Đakovo pokazao je, nažalost, kako izostanak suradnje među institucijama te neodgovaranje na dopise upućene od strane centara za socijalnu skrb drugim institucijama može imati vrlo teške posljedice.

Također, rezultati ovog istraživanja pokazuju kako radnici različitih javnih i privatnih ustanova ili organizacija nedovoljno poznaju granice međusobnih nadležnosti te kako postoji loša komunikacija s liječnicima te sudstvom. Stoga bi bilo važno kontinuirano provoditi edukacije s ciljem upoznavanja s djelokrugom poslova različitih institucija te osvještavanjem važnosti kvalitetne međusobne komunikacije i koordinacije. Slično rezultatima ovog istraživanja, Ogresta i Rusac (2007.) kao jedan od izvora profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih na psihijatriji navode nefunkcionalnost sustava. Prema ispitanicima njihovog istraživanja nefunkcionalnost se odražava u nekoordiniranosti službi (primjerice, centara za socijalnu skrb i bolnica) što uključuje i prebacivanje odgovornosti s ustanove na ustanovu te u lošem funkcioniranju pojedinih institucija i ustanova (primjerice, sudova i zatvora). Stoga bi bilo važno educirati postojeće stručne radnike, a u budućnosti nastavljati s educiranjem novih stručnih radnika kako bi osigurali trajno kvalitetno funkcioniranje među resorima te provoditi međuresorne kolegije s ciljem dogovaranja načina suradnje i poštivanja (postojećih) protokola. Nadalje, posebno zanimljivo je da je stručnim radnicima, posebno socijalnim radnicima Centra za socijalnu skrb Zagreb izvor profesionalnog stresa preuzimanje poslova socijalnih radnika iz drugih institucija. Navedeno moguće ukazuje s jedne strane na međusobnu nekolegijalnost socijalnih radnika ili s druge strane na nepoznavanje vlastite uloge kao socijalnog radnika u određenoj instituciji.

Poseban izvor stresa stručnim radnicima uzrokuje obavljanje neposrednog skrbništva koje im je zakonski nametnuto. Naime, temeljem Obiteljskog zakona, stručni radnici centara za socijalnu skrb ne mogu odbiti biti skrbnikom štíćeniku centra za socijalnu skrb dok istu tu dužnost mogu odbiti i bračni drug, roditelj, brat, sestra i drugi članovi obitelji ili štíćeniku bliske osobe. Na taj način se već ionako redovno radno preopterećenim stručnim radnicima stavlja na teret posao koji nerijetko podrazumijeva raspolaganje imovinom i novčanim sredstvima štíćenika. Za obavljanje

poslova skrbništva bilo bi vrijedno oformiti Centar za skrbništvo u kojem bi radili stručnjaci pravne struke koji bi mogli adekvatno štiti prava štitećenika i obavljati imovinsko-pravne poslove štitećenika kao svoj redoviti posao. Jedna od mogućnosti je i restrukturiranje već postojećeg Centra za posebno skrbništvo što bi uz promjenu samog naziva podrazumijevalo i oformljavane dvaju odjela: posebnog skrbništva i odjela skrbništva (za zaštitu prava i interesa osoba kojima je oduzeta poslovna sposobnost).

Nejasna tumačenja zakonskih propisa jednako kao i učestale te nerijetko nepromišljene izmjene propisa kojima se uređuje sustav socijalne skrbi unose nemir i nesigurnost kod stručnih radnika i korisnika, a smanjenju profesionalnog stresa stručnih radnika ne doprinosi ni identificirana nedovoljna podrška resornog Ministarstva. U skladu s ovim rezultatima su i rezultati (Friščić, 2013.) koji pokazuju kako su uz preopterećenost poslom, najstresogeniji i najučestaliji stresori socijalnim radnicima »česte promjene zakonskih regulativa«, a što potvrđuju i brojna druga istraživanja (Bennet i Evans, 1993.; Zdovec, 1998., prema Jeleč, 2007.; Friščić, 2006.; Morazes i sur., 2010.). Zbog toga je od iznimne važnosti u resornom Ministarstvu u odjelima podrške i suradnje s centrima za socijalnu skrb zapošljavati kadar s dugogodišnjim iskustvom rada u centru, jednako kao i stručnjake pravne struke koji će u danom trenutku imati dovoljno kompetencija i informacija za davanje točnih, provjerenih i jasnih tumačenja legislativnih odredbi koje stručni radnici centara primjenjuju u svom radu. Također, nužno je raditi na većem uključivanju u radne skupine za izradu propisa stručnjaka sa specifičnim, dugogodišnjim praktičnim iskustvima koje će znati i moći razumjeti kako će se određene zakonske promjene reflektirati na praksu. Sada se čini kako u Hrvatskoj još uvijek nije prisutno dovoljno smjelosti i interesa za uvažavanjem mišljenja prakse na provedbenoj razini, za sada to, nažalost, ostaje samo formalno.

OGRAIČENJA ISTRAŽIVANJA

Prikazano istraživanje omogućuje dublji uvid u izvore profesionalnog stresa kod stručnih radnika najvećeg centra za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj. Međutim, rezultate ne možemo generalizirati na sve centre za socijalnu skrb u Republici s obzirom na specifičnosti radne organizacije i uvjeta rada (primjerice, prostorne uvjete, uvjete opreme). Međutim, ovo istraživanje je replikabilno i u drugim centrima za socijalnu skrb, a cilj čega može biti osiguravanje ciljanog djelovanja u prevenciji razvoja sindroma sagorijevanja kod stručnih radnika te unaprijeđenju radnih uvjeta.

Nadalje, valjanost zaključivanja mogla se unaprijediti na način da se prilikom uzorkovanja vodilo računa o preciznosti kriterija odabira u uzorak. Primjerice, kao kriterij je ispušteno uvrstiti odjel zaposlenja stručnih radnika te voditi računa da zastupljenost pojedine profesije odgovara njenoj ukupnoj zastupljenosti u broju

zaposlenih stručnih radnika. Jedan od vrjednijih kriterija uzorkovanja mogao bi biti i broj godina radnog staža u centru za socijalnu skrb kako bi se u analizi rezultata moglo provjeriti koje izvore profesionalnog stresa navode oni s manje radnog iskustva (kraćeg perioda izloženosti profesionalnom stresu), a koje oni s više godina radnog staža (duljeg perioda izloženosti profesionalnom stresu). Naime, ranija istraživanja pokazuju postojanje obrnuto proporcionalnog utjecaja iskustva na pojavu profesionalnog stresa (primjerice, di Tullio i McDonald, 1999.). Isto bi svoju primjenu moglo pronaći i u kontekstu drugog istraživačkog pitanja.

Također, rezultati su prikazani za sve četiri profesije stručnih radnika, a dodanu vrijednost istraživanja činilo bi njihov prikaz uspoređujući iskustva i razmišljanja različitih profesija u pogledu izvora stresa i potreba u zaštiti od profesionalnog stresa. Naime, moguće je da između identificiranih izvora profesionalnog stresa pravnik i socijalnog radnika postoje određena razlikovanja koja bi značajno doprinijela valjanosti zaključivanja.

Za istaknuti je kako je na relevantnost i pristranost rezultata mogao utjecati postupak odabira ispitanika. Naime, ispitanici su se dobrovoljno uključivali u istraživanje pa je moguće da u uzorak nisu ušle osobe koje su pod većom razinom profesionalnog stresa ili koje su razvile sindrom sagorijevanja. Njihova iskustva uvelike bi doprinijela razumijevanju izvora profesionalnog stresa, a posebice bi mogla biti važna u pogledu identifikacije potreba u zaštiti od profesionalnog stresa.

ZAKLJUČAK

Posebnu vrijednost ovog istraživanja predstavlja činjenica kako je ono jedno od rijetkih kvalitativnih istraživanja provedenih o tematici profesionalnog stresa pomagača u Hrvatskoj. Rezultati su pokazali kako se izvori profesionalnog stresa mogu svrstati u pet područja i to: obilježja rada s korisnicima, obilježja uvjeta rada, obilježja organizacije rada, obilježja međuodjelne suradnje i suradnje s drugim podružnicama te obilježja suradnje s drugim institucijama. Kod obilježja rada s korisnicima kao izvori stresa identificirani su: agresivnost korisnika, nemotiviranost korisnika za preuzimanje vlastite odgovornosti, prevelik broj korisnika, nedostatak smještajnih kapaciteta i pronalazak voditelja mjera. U području obilježja uvjeta rada ispitanici navode sljedeće izvore stresa: neadekvatne prostorne uvjete rada, neadekvatnost opreme, teško dostupan službeni prijevoz za terenski rad te neadekvatnu zaštitarsku zaštitu. Nadalje, stresnost obilježja organizacije rada ogleda se kroz »novu« organizaciju rada, neujednačenost postupanja, nejasna tumačenja zakonskih izmjena, dugotrajno čekanje na zamjene, nedovoljnu podršku Ministarstva te obavljanje računovodstvenih poslova. Obilježja međuodjelne suradnje i suradnje s drugim podružnicama

pod vidom stresogenosti ispitanici opisuju kroz: nedovoljnu razmjenu informacija s kolegama drugih odjela, nejasno definirane uloge i postupanja u stručnom timu te nezadovoljavajuću komunikaciju s računovodstvom. Posljednju skupinu izvora čine obilježja suradnje s drugim institucijama, a unutar te skupine identificirani su ovi izvori stresa: loš odnos liječnika prema centru za socijalnu skrb, loša komunikacija sa sucima, tromost sudstva, nepripremljenost i loša komunikacija s posebnim skrbnicima, preuzimanje poslova socijalnih radnika iz drugih ustanova/sustava, neinformiranost o nadležnostima institucija te obavljanje poslova posebnog skrbništva u bankama.

U istraživanju su identificirane i potrebe stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb u zaštiti od profesionalnog stresa i to: potreba za poboljšanjem materijalnih i tehničkih uvjeta rada, potreba za unaprjeđenjem materijalnog i sigurnosnog položaja te potreba za podrškom.

Do sada provedena istraživanja kontinuirano ukazuju na istu ili sličnu problematiku u centrima za socijalnu skrb te potvrđuju ranije iznesene dokaze o izvorima profesionalnog stresa. Dominantna istraživačka praksa je provođenje kvantitativnih istraživanja s unaprijed validiranim i provjerenim mjernim instrumentima. Međutim, vrlo je važno dati stručnim radnicima prostor da izraze puninu vlastitih promišljanja o stresnosti njihovog posla kako bi bili ukorak s vremenom. Upravo ovo istraživanje donijelo je i određene novine u identifikaciji izvora profesionalnog stresa i suvremenih potreba stručnih radnika, na koje smo ukazali u raspravi, a što potvrđuje važnost provođenja kvalitativnih istraživanja o profesionalnom stresu u budućnosti. Rezultati takvih istraživanja mogu poslužiti i kao polazište za rekonstrukciju već postojećih i pilotiranje novih, kvalitetnijih mjernih instrumenta koji će pratiti suvremene promjene u funkcioniranju centara za socijalnu skrb. Najvažnije je da istraživanja budu i interventna, a prikazano istraživanje doprinijelo je oformljivanju dodatnih supervizijskih grupa u okviru Centra za socijalnu skrb Zagreb te potaknulo financiranje 10 supervizijskih grupa od strane Hrvatske komore socijalnih radnika.

LITERATURA

1. Ajduković, M. (2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za istraživače, mentore i recenzente. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (3), 345-366. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i2.58>.
2. Ajduković, M. & Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M., Ajduković, D. & Ljubotina, D. (1997). *Mental health care for helpers: A necessary ingredient of trauma recovery training and assistance in war zones*. Zagreb: Society for Psychological Assistance.

4. Ajduković, M. & Urbanc, K. (2010). Novi model rada centara za socijalnu skrb: Izazovi i preporuke. *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (3), 353-389.
5. Bennett, P. & Evans, R. (1993). Stress and coping in social workers: A preliminary investigation. *British Association of Social Workers*, 23, 31-44.
6. Collings, J. A. & Murray P. J. (1996). Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *The British Journal of Social Work*, 26 (3), 375-387. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011101>.
7. Coyle, D., Edwards, D., Hannigan, B., Fothergill, A. & Burnard, P. (2005). A systematic review of stress among mental health social workers. *International Social Work*, 48 (2), 201-211. <https://doi.org/10.1177%2F0020872805050492>.
8. Čaćinović Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2007). *Uspostavljanje radnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu*. Zagreb: Pravni fakultet, Biblioteka socijalnog rada.
9. Decker, J. T., Brown, J. L. C., Ong, J. & Stiney-Ziskind, C. A. (2015). Mindfulness, compassion fatigue, and compassion satisfaction among social work interns. *Social Work & Christianity*, 42 (1), 28-42.
10. Di Tullio, M. & MacDonald, D. (1999). The struggle for the soul of hospice: Stress, coping, and change among hospice workers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 16 (5), 641-655. <https://doi.org/10.1177/104990919901600505>.
11. Družić Ljubotina, O. & Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 5-32. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i1.10>.
12. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 13 (2), 347-370.
13. Friščić, Lj. (2013.). *Stres u radu socijalnih radnika u CZSS: Izvori, načini suočavanja i moguće posljedice*. Doktorska disertacija. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
14. Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M. & Llamazares-Sánchez, M. L. (2019). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 0, (0), 1-20. <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>.
15. Huxley, P., Evans, S., Gatley, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J. & Katona, C. (2005). Stress and pressures in mental health social work: The worker speaks. *The British Journal of Social Work*, 35 (7), 1063-1079. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch218>.
16. Ilijaš, A. & Podobnik, M. (2018). Nestabilnost Zakona o socijalnoj skrbi – kako utječe na rad socijalnih radnika u Centrima za socijalnu skrb? *Ljetopis socijalnog rada*, 25 (3), 427-450. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v25i3.242>.

17. Jeleč, D. (2007). *Sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu*. Magistarski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
18. Jeleč Kaker, D. (2011). *Profesionalno zadovoljstvo i sagorijevanje na poslu socijalnih radnika i medicinskih sestara u domovima za umirovljenike*. Doktorska disertacija. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
19. Jurečić, J. (2002). *Stres v poklicih pomoči*. Diplomski rad. Ljubljana: Pedagoški fakultet.
20. Kazneni zakon. *Narodne novine*, 125/2011., 144/2012., 56/2015., 61/2015., 101/2017., 118/2018., 126/2019.
21. Kovačić, Z. (2003). Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske. *Socijalni radnik*, 6, 6-8.
22. Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2000). *Focus groups. A practical guide for applied research*. Thousand Oaks CA: Sage Publications.
23. Lazarus, R. & Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
24. Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11 (3), 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>.
25. Ljubotina, D. & Družić, O. (1996). Sindrom izgaranja na poslu kod pomagača i čimbenici koji utječu na stupanj izgaranja. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, (3), 41-64.
26. Mack, John, D. (2012). Why social workers remain in the field: An exploratory study on the protective factors associated with social worker perseverance. *Master of Social Work Clinical Research*, 54. Preuzeto s: http://sophia.stkate.edu/msw_papers/54. (13.11.2020).
27. McLean, J. & Andrew, T. (2000). Commitment, satisfaction, stress and control among social services managers and social workers in the UK. *Administration in Social Work*, 23 (3-4), 93-117
28. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
29. Moštak Skupnjak, V. (2012). *Potrebe i interesi socijalnih radnika u socijalnoj skrbi za programima prevencije profesionalnog stresa*. Magistarski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
30. Morazes, J. L., Benton, A. D., Clark, S. J. & Jacquet, S. E. (2010). Views of specially trained child welfare social workers: A qualitative study of their motivations, perceptions, and retention. *Qualitative Social Work*, 9 (2), 227-247.
31. Ogresta, J. & Rusac, S. (2007). Izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih u psihijatriji. *Socijalna psihijatrija*, 15 (1), 3-12.

32. Panić, G. (2011). *Profesionalni stres u policiji, profesionalnom vatrogastvu i socijalnom radu*. Magistarski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
33. Radey, M. & Figley, C. R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35 (3), 207-214. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0087-3>.
34. Ravalier, J. M. (2019). Psycho-social working conditions and stress in UK social workers. *The British Journal of Social Work*, 49 (2), 371-390. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy023>.
35. Ritchie, J. & Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. In: Bryman, A. & Burgess, R. G. (eds.), *Analysing qualitative data*. London: Rutledge, 173-194.
36. Rusac, S., Bošnjak, M. & Kletečki Radović, M. (2017). Profesionalni stres medicinskih sestara u domovima za starije osobe. *Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, 59(1), 7-18. <https://doi.org/10.31306/s.59.1.2>.
37. Sauter, S. & Murphy, L. (1999). Stress at work. DHHS (NIOSH). *Publication*, 99-101 Cincinnati: NIOSH.
38. Škrinjar, J. (1996). Odnos zanimanja i strategija savladavanja burnout sindroma. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 32 (1), 25-36.
39. Tong, A., Sainsbury, P. & Craig, J. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): A 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19 (6), 349-357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm0421>.
40. Zakon o socijalnoj skrbi (2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017). *Narodne novine*, 57/2011., 33/2012., 46/2013., 49/2013., 157/2013., 152/2014., 99/2015., 52/2016., 16/2017., 130/2017.

Antun Ilijaš

*Social welfare center Zagreb
Croatian chamber of social workers*

Marko Štengl

*Social welfare center Zagreb
Branch family Center*

Martina Podobnik

Croatian chamber of social workers

SOURCES OF PROFESSIONAL STRESS AND NEEDS IN PROTECTION FROM PROFESSIONAL STRESS OF SOCIAL WELFARE CENTRE ZAGREB PROFESSIONALS

ABSTRACT

Social Welfare Centre is a key institution in the social welfare system and professional helpers employed in it are daily exposed to professional stress. Although research practice dealing with professional stress and mental health of helpers started in the beginning of the 1990s, there is still a lack of qualitative research in this area. Therefore, a qualitative research study was conducted with the aim of describing the sources of professional stress and the needs in protection from professional stress of Social Welfare Centre Zagreb professionals. 11 focus groups were conducted, one for each branch of the Centre, and the total of 85 professionals employed by the Social Welfare Centre Zagreb participated in them. The results identified five sources of professional stress: characteristics of work with clients, working conditions, work organization, interdepartmental co-operation and co-operation with other branches, and co-operation with other institutions. Additionally, three areas of needs in protection from professional stress were identified: the need to improve material and technical working conditions, the need to improve material and safety position and the need for support. The research contributed to the identification of the sources of professional stress and pointed to the weakest links in the operation of social welfare centres on the example of the largest Croatian centre. Therefore, in order to better understand the stressful nature of the job and

the needs of professionals employed in social welfare centres, the recommendation is to conduct more qualitative research studies in the future and to encourage usage of the results for positive changes in the practice.

Key words: *professional stress; social welfare centre; professional; working needs*



Međunarodna licenca / International License:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.