

PERSPEKTIVA SOCIJALNIH RADNIKA O UVJETIMA RADA, ODNOSU DRUŠTVA PREMA STRUCI I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE PROFESIJE

SAŽETAK

Socijalni rad je praktično utemeljena profesija i akademska disciplina koja promiče društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju te osnaživanje i oslobađanje ljudi. Cilj rada je dobiti uvid u perspektivu socijalnih radnika o uvjetima rada, odnosu društva prema struci te identificirati preporuke za unaprjeđenje postojećeg stanja iz kuta stručnjaka. Korišten je kvalitativni pristup, a pri analizi prikupljenih podataka primijenjen je postupak tematske analize. Rezultati istraživanja pokazuju da sudionici istraživanja – socijalni radnici u Hrvatskoj uglavnom imaju negativnu percepciju o uvjetima rada pri čemu ukazuju na probleme: nesigurnosti financiranja, nedostatka kadra, neadekvatne prostorne uvjete, manjak službenih vozila za terenske obilaskе, prevelikog opsega posla i administracije, nepoštovanje dostojanstva radnika i teškoće pri uspostavi suradnje s korisnicima. Preporuke socijalnih radnika za unaprjeđenje opisanog su: poboljšanje uvjeta rada kroz: unaprjeđenje zakonodavnog okvira, zapošljavanje stručnog kadra i edukacije stručnjaka, poboljšanje sigurnosti

1 izv. prof. dr. sc. Marina Milić Babić, socijalna radnica, e-mail: marina.milic.babic@pravo.hr

2 prof. dr. sc. Nino Žganec, socijalni radnik, e-mail: nino.zganec@pravo.hr

3 izv. prof. dr. sc. Gordana Berc, socijalna radnica; e-mail: gordana.berc@pravo.hr

Prethodno priopćenje
Primljeno: svibanj, 2021.
Prihvaćeno: listopad, 2021.
UDK: 364.62:174
DOI 10.3935/ljsr.v28i2.449

Marina Milić Babić¹
<https://orcid.org/0000-0002-2310-641X>

Nino Žganec²
<https://orcid.org/0000-0003-3916-0127>

Gordana Berc³
<https://orcid.org/0000-0002-4429-9652>

Studijski centar socijalnog rada
Pravni Fakultet
Sveučilište u Zagrebu

Ključne riječi:
socijalni rad, uvjeti rada,
perspektive, društvo

na radnom mjestu (jačanje statusa službene osobe i povećanja broja zaštitarskog kadra) i promocije struke socijalnog rada uz razvoj suradnje s medijima te sustavno informiranje i senzibiliziranje javnosti kroz pozitivne primjere organizacija i ustanova.

UVOD

Socijalni rad je praktično utemeljena profesija i znanstvena disciplina koja promiče socijalne promjene i razvoj, socijalnu koheziju, te osnaživanje i oslobađanje ljudi (*International Federation of Social Workers*, 2014.). Socijalni rad je profesija koja bi se trebala uhvatiti u koštac s brojnim nezadovoljenim potrebama pojedinaca, obitelji, zajednica u vrlo različitim osobnim i društvenim situacijama (Knežević, 2013.). Djelatnost socijalnog rada sustav je pojedinačno ili skupno usmjerenih stručnih postupaka utemeljen na načelima i spoznajama znanosti socijalnog rada i prakse koji obuhvaća: informiranje, procjenjivanje, intervencije socijalnog rada, individualno planiranje, savjetovanje, vođenje slučaja, psihosocijalnu podršku, ranu intervenciju, pomoć pri uključivanju u programe odgoja i redovitog obrazovanja (integraciju), obiteljsku medijaciju, socijalno mentorstvo, superviziju, psihosocijalno i psihoterapijsko savjetovanje, kriznu intervenciju, evaluaciju, vještačenje, vođenje i izradu dokumentacije, zastupanje, zagovaranje i osnaživanje, socijalnu akciju, socijalno planiranje, profesionalnu i organizacijsku podršku, socijalni menadžment, suradnju s drugim tijelima, razvoj i upravljanje ljudskim potencijalima, edukacijsku aktivnost, istraživačku aktivnost, rad s javnošću, organiziranje i razvoj zajednice (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, 2019., čl. 3). Iz navedenog razvidno je da je socijalna skrb djelatnost od izrazito važnog javnog interesa za Republiku Hrvatsku čiji je cilj pružanje socijalne pomoći ugroženim osobama, kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima. Navedene aktivnosti uključuju prevenciju i promicanje promjena, pomoć u zadovoljavanju osnovnih životnih potreba, ali i podršku pojedincu, obitelji i skupinama u svrhu unaprjeđenja kvalitete života i osnaživanja korisnika, ali i uključivanja u društvo (Zakon o socijalnoj skrbi, 2020. čl. 3).

Za uspješnost u poslu u svim područjima pa tako i socijalnom radu prema *modelu karakteristika posla* na radnom mjestu je potrebno zadovoljiti tri ključna psihička stanja koja su povezana s: visokom motivacijom za rad, kvalitetom radnog učinka i zadovoljstvom poslom (Hackman i Oldham, 1974., prema Robbins i Judge, 2013.). Ovi ishodi ostvaruju se kad zaposlenici doživljavaju smislenost posla, osjećaju da su oni odgovorni za tijek i ishode posla te prepoznaju rezultate svog rada. Zanimljivo je kako se u ovom modelu ne spominju potrebe vezane uz sigurnost na radnom mjestu te primjereni fizički uvjeti rada, već se polazi od pretpostavke da su ti temeljni uvjeti osigurani svakom zaposleniku u suvremenom radnom okruženju. Aktivno zalaganje u približavanju struke socijalnog rada javnosti te obrazovanje o socijalnom radu i ljud-

skim pravima važan je dio kurikuluma kroz procese edukacije populacije (Emmert, 2011.). Nastojeći naglasiti aktivnu ulogu socijalnog rada, Amadasun (2020.) ukazuje na hitnost odgovora socijalnih radnika, ako žele postići značajnu javnu vrijednost usred trenutnih gubitaka života i prijetnji ljudskim pravima uzrokovanih postojećom pandemijom u sustavu socijalne skrbi. Družić Ljubotina i Friščić (2014.) u pregledu stanja u sustavu socijalne skrbi navode kako socijalni radnici obavljaju preko 140 različitih poslova u okviru svoje domene. Ilijaš (2021.) ističe problem u praktičnom radu vezan uz 150 javnih ovlasti koje imaju socijalni radnici. Socijalni radnici nerijetko se osjećaju nemoćno na poslu što je suprotno od stanja doživljene odgovornosti za tijek i ishode posla. Negativni stavovi i komentari u društvu vezani uz struku socijalnog rada odražavaju nezadovoljstvo građana trenutnim funkcioniranjem sustava, ali i pokazuju sklonost da se za probleme u sustavima socijalne skrbi odgovornost olako kolektivno pripíše svim socijalnim radnicima (Zagrebačko psihološko društvo, 2020.). Prema podacima ankete Hrvatske komore socijalnih radnika, 29 stručnjaka ove profesije doživjelo je fizičku agresiju, a 271 verbalnu agresiju na radnom mjestu u proteklih godinu dana (HKSR, 2019.). Slika u društvu o socijalnom radu i profesiji socijalnog rada vidljiva je u tekstu Čulo (2021.: 1) koja piše: »Socijalni radnici tihi su nosioci društva koji u nastojanjima da poprave njegove pukotine svaki dan izlažu svoju sigurnost i psihofizičko zdravlje. Zanimanje socijalnog radnika je i zanimanje bez glasnogovornika. Odluke CZSS-a i intervencije socijalnih radnika na terenu često su medijski popraćene i izazivaju negativne komentare publike, a oni se ne mogu 'braniti' jer su vezani profesionalnom tajnom koja im ne dopušta iznošenje informacija o slučaju kojim se bave. Zbog toga su prikazi intervencija prilično jednostrani, a u kombinaciji s općim padom javnog povjerenja u institucije rezultiraju stereotipnim predodžbama o socijalnim radnicima kao 'uhljebima', 'otimačima djece' i dobivaju etiketu onih koji 'reagiraju prekasno'«.

Jelevič Kaker (2009.) na uzorku od 50 socijalnih radnika zaposlenih u zdravstvu u Republici Sloveniji utvrdila je da je intenzitet sagorijevanja na poslu srednje izražen uz najizraženiju povezanost između emocionalne iscrpljenosti i radne opterećenosti zbog konflikta stručnog i administrativnog rada i nejasnih profesionalnih uloga. Socijalni radnici često ne prepoznaju znakove vlastite depresije i ne traže profesionalnu pomoć zbog bojazni kako će to biti interpretirano u neposrednoj okolini privatnoj i poslovnoj. Stres može biti i rezultat opterećenosti poslom, radnim vremenom, manjkom kadra, intenzivnim administrativnim okruženjem i nedostatkom podrške (Maslach i Leiter, 2016.). Marković (2012., prema Sharifi, 2012.) upozorava na negativan stav medija prema socijalnim radnicima, pri čemu potonji smatraju da je komunikacija socijalnih radnika prema javnosti nekvalitetna, posebice u smislu nedostatnih informacija. Dodatno, ističe kako socijalni radnici smatraju da su negativno zastupljeni u medijima te da su skeptični kada se radi o suradnji s njima što neposredno dovodi do loše

komunikacije. Uloga i važnost medija u društvu i suradnja na profesionalnoj razini je potrebna za sve profesije pa tako i socijalni rad. Mogu se izdvojiti dva razloga zbog kojih je imidž u javnosti važan, a to su financiranje i pridobivanje podrške javnosti za različite značajne projekte ili programe u lokalnoj zajednici (Hajoš i Skoko, 2009.). Dodatno važnost pozitivne percepcije sustava socijalne skrbi omogućava i bolju podršku svih drugih dionika u lokalnim zajednicama te efikasnije izvršavanje osnovnih ciljeva socijalnog rada: djelovanje u interesu pojedinca i ranjivih skupina, zaštita djece, mladih i obitelji te jačanje kapaciteta lokalne zajednice i društva za nošenje s izazovima koji su u tijeku, ali i onih koji tek slijede i nisu predvidivi npr. prirodne katastrofe poput trenutne pandemije Covid-19 ili potresa te prethodnih poplava i drugih kriznih uvjeta.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog rada je dobiti uvid u perspektivu stručnjaka koji rade u sustavu socijalne skrbi o uvjetima rada, odnosu društva prema struci te identificirati preporuke za unaprjeđenje postojećeg stanja iz kuta socijalnih radnika. Na temelju definiranog cilja postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako socijalni radnici/e opisuju uvjete u kojima obavljaju djelatnost socijalnog rada?
2. Kako socijalni radnici/e percipiraju odnos društva prema struci socijalnog rada?
3. Koje preporuke socijalni radnici/e identificiraju važnima za unaprjeđenje struke socijalnog rada?

Provedba istraživanja i prikupljanje podataka

Istraživanje je započeto slanjem e-maila CZSS-u Zagreb s pozivom na sudjelovanje u istraživanju, a u kojem je pojašnjena svrha i cilj istraživanja. Nakon navedenog, dobivena je suglasnost za provedbu istraživanja. Zatim je područnicama CZSS-a Zagreb upućeno pismo namjere nakon kojeg je dobivena i službena usmena suglasnost pojedinog socijalnog radnika za sudjelovanje u istraživanju. Socijalni radnik koji je želio sudjelovati kontaktirao je naznačenog istraživača i dogovorio termin i lokaciju istraživanja. Udruge i pojedinačne ustanove socijalne skrbi bile su uključene na način da se direktno kontaktirao socijalni radnik u udruzi/ustanovi, te je nakon dobivene suglasnosti za sudjelovanje definiran termin i lokacija provedbe intervjua. Prostor je bio prilagođen željama sudionika istraživanja tako da je istraživanje provedeno u poslovnim uredima sudionika u terminima koji su odgovarali sudionicima istraživanja. Sudionicima je zajamčena dobrovoljnost sudjelovanja i povjerljivost podataka te anonimizacija podataka. Sudionici su pitani za suglasnost za snimanje intervjua

diktafonom, te im je pojašnjeno da će snimkama pristup imati samo istraživački tim. Podaci za istraživanje prikupljeni su u studenom i prosincu 2019. godine.

Sudionici istraživanja

Formiran je namjerni uzorak, sastavljen od sudionika koji su bogati iskustvom i informacijama vezanim uz cilj istraživanja. Uzorak istraživanja činile su osobe koje su u vrijeme provedbe istraživanja bile zaposlene na poslovima socijalnog radnika u trajanju od 5 godina i više. Uzorak sudionika ovog istraživanja čine socijalni radnici (N=23) zaposleni u ustanovama (N=17) i udrugama (N=6) na području Grada Zagreba. Istraživanje je provedeno u studenom i prosincu 2019. godine. S obzirom da je u istraživanju sudjelovao jedan muškarac, njegove su izjave preoblikovane u ženski rod, s ciljem anonimizacije podataka i povjerljivosti. Prosječna dob sudionika istraživanja iznosila je 39 godina, dok je prosječni radni staž iznosio 14 godina.

Metoda obrade i analiza podataka

U ovom kvalitativnom istraživanju za potrebe prikupljanja empirijske građe korišten je polustrukturirani intervju, prema osmišljenom istraživačkom protokolu. Prosječno trajanje intervjuja bilo je 36 minuta. Za obradu podataka korištena je tematska analiza poznata kao metoda koja može biti primijenjena u različitim teorijskim i epistemološkim pristupima. Uz svoju teorijsku slobodu, tematska analiza je fleksibilna i korisna istraživačka metoda koja osigurava detaljnu i kompleksu skupinu podataka (Braun i Clarke, 2006.). Obrada dobivenog skupa podataka uključivala je šest koraka: upoznavanje s empirijskom građom, generiranje inicijalnih kodova, identificiranje tema među kodovima, dodatnu analizu tema, definiranje pojedine teme/a i izradu završnog izvješća. Kako bi se unaprijedila valjanost i pouzdanost dobivenih podataka, rezultati istraživanja podvrgnuti su trostrukoj neovisnoj analizi. Postupak je započeo višestrukim čitanjem transkripta od strane tri istraživača, odvajanjem odgovora relevantnih za cilj istraživanja i istraživačka pitanja te sumiranjem individualnih analiza. U cilju zaštite povjerljivosti sudionika istraživanja, izjave sudionika označene su rednim brojevima te im je pripisana šifra od SR1 do SR23.

REZULTATI I RASPRAVA

Rezultati su prikazani kroz tri tematska područja predviđena istraživačkim okvirom: uvjeti obavljanja djelatnosti socijalnog rada, percepcija odnosa društva prema struci socijalnog rada i preporuke za unapređenje struke socijalnog rada.

Uvjeti obavljanja djelatnosti socijalnog rada

Tablica 1. Uvjeti obavljanja djelatnosti socijalnog rada

TEMATSKO PODRUČJE: Uvjeti obavljanja djelatnosti socijalnog rada	
KATEGORIJE	POJMOVI
Radni uvjeti	Nesigurnost financiranja
	Nedostatan broj stručnog kadra
	Neadekvatni prostorni uvjeti
	Nedostatak službenih vozila
	Prevelik opseg rada i administracije
	Teškoće pri uspostavi suradnje s korisnicima
	Agresivni korisnici
	Pojava kriznih situacija
	Podržavajući i suradljiv radni kolektiv
Sigurnost i zaštita na radu	Sigurnost na radnom mjestu
	Prisutan osjećaj nesigurnosti tijekom terenskog izvida
	Osjećaj sigurnosti zbog prisutnosti kolega
	Uvođenje mjera zaštite radnika nakon tragičnih događaja
	Neadekvatno provođenje mjera zaštite
Status službene osobe	Donosi određena prava, ali i obaveze
	Diskriminacija drugih stručnih radnika
	Ne sprječava agresivno ponašanje korisnika

Sudionici istraživanja opisujući radne uvjete navode **nesigurnost financiranja** u slučaju rada u udrugama: »I... hm... naše financiranje se isključivo bazira na, u biti, na projektima. Tako da mi uvijek imamo taj nekakav, ajmo reć... hm... osjećaj da nismo 100% sigurni što se tiče naših plaća.« (SR1). Socijalni rad u neprofitnom sektoru često podrazumijeva financijsku ovisnost o donacijama i osviještenosti društva o važnosti neprofitnog sektora (Alfirević i sur., 2013.). Na uzorku od 90 udruga istraživanje Orešković Vrbanec (2018.) pokazalo je da su udruge u svojim lokalnim zajednicama najčešće usmjerene na usluge koje su podizale kvalitetu i kulturu življenja (14,6%), psihosocijalnu podršku (12,14%), savjetovanja za različite skupine stanovništva (11,32%) te usluge obrazovanja, stručnog usavršavanja i cjeloživotnog obrazovanja (8,23%). Za kvalitetan rad usmjeren integriranoj podršci ranjivim skupinama udruge pružaju usluge obiteljima, roditeljima, djeci i široku lepezu dostupnih oblika pomoći podrške u

lokalnoj zajednici. Navedeno iziskuje primjerena financijska sredstva i ljudske resurse koji će omogućiti široku dostupnost lepeze usluga u okruženju pojedinca i obitelji.

Sudionici navode **nedostatan broj socijalnih radnika i drugih stručnih suradnika**: »Fali nam ljudi još ovdje u timu, imamo puno korisnika...« (SR11); »Dvije kolegice isključivo rade na ovom jednom dijelu posla u domu za starije, nas je premalo.« (SR2). O stanju u sustavu socijalne skrbi najbolje govori podatak da je prije 2014. bilo 8 880 zaposlenika u svim ustanovama socijalne skrbi. Do 2018. je bila zabrana zapošljavanja. Broj zaposlenika 2018. bio je 6 900, a 2014. sindikati su upozoravali da nedostaje 20% kadra (SZDSSH, 2019.). Sudionici navode kako **neadekvatni prostorni uvjeti** znatno utječe na kvalitetu i povjerljivost u radu: »U prostoru smo po dvoje čak negdje i po troje.« (SR10); »Broj korisnika i broj socijalnih radnika nije usklađen, na terenu smo prekapacitirani i zapošljavanja ne prate potrebe praktičnog rada.« (SR7). Socijalni radnici pozivaju poslodavce na promociju pozitivnih radnih uvjete koji nude veću potporu, prepoznavanje i vrednovanje socijalnih radnika za njihov rad (Tham i Meagher, 2009.). Podaci švedske statistike pokazuju da je u prosjeku 30% socijalnih radnika napustilo posao 2015., a taj se broj povećao na 34% u 2016. godini (Akademiker för bundet, 2017.).

Djelatnost socijalnog rada zahtijeva terenski rad, a sudionici našeg istraživanja navode **nedostatak službenih vozila**: »...Najviše me smeta da nemamo službeni automobil na raspolaganju pa ne stignemo obaviti sve terene koje imamo zakazane za taj dan ili su nužni...« (SR19). Mänttari-Van DerKuip (2014.) navodi da su se ekonomski pritisci povećali, a mogućnosti za obavljanje etički odgovornog socijalnog rada su se smanjile. Sudionici ističu i **prevelik opseg rada i administracije**: »Dakle, puno je posla, posao je kompleksan i vrlo odgovoran, a u prevelikoj količini ga je. I to je najveći problem.« (SR6); »Česta izmjena poslova i gomilanje administrativnog posla.« (SR15). Astvik, Melin i Allvin (2020.) navode da su pretjerani zahtjevi za poslom i manjak radnih mjesta uglavnom povezani s povećanim opsegom posla, nižim zadovoljstvom poslom, kao i lošim tjelesnim i mentalnim zdravljem. Nedostatan broj stručnog kadra u socijalnom sektoru ozbiljan je problem u nekoliko zemalja, a visoka stopa fluktuacije profesionalnih socijalnih radnika glavni je izazov za profesionalno područje socijalnog rada (Astvik, Melin i Allvin, 2020.). Krasniqi, McPherson i Villarreal-Otalora (2021.) ukazuju na potrebu za dodatnim naporima kako bi se stvorio još bliži odnos između profesije socijalnog rada, profesionalne prakse i okoline, odnosno čuvanja dostojanstva radnika. Milić Babić i Laklija (2019.) ukazuju na teškoće s kojima se socijalni radnici i u zdravstvu susreću: diskriminiran i hijerarhijski podređen položaj te loši uvjeti rada.

Kao izazovne radne uvjete sudionici navode **teškoće pri uspostavi suradnje s korisnicima, drugim ustanovama i stručnjacima**: »Znači, mi imamo i psihologa i doktora medicine rada i rehabilitatora i ponekad zna bit dosta izazovno usuglasit' sva ta mišljenja...« (SR3); »Neke su ustanove jako neorganizirane i nesuradljive pa

se znaju iznenaditi da smo došli provest radionicu i otežavaju suradnju i provedbu...» (SR8). Kad se resursi ne podudaraju s organizacijskim ciljevima ili standardima kvalitete, socijalni radnici prisiljeni su na strategije koje ugrožavaju kvalitetu usluge u situacijama kada je suradnju teško uspostaviti (Astvik, Melin i Allvin, 2014.). Sudionici se vrlo često u svom radu susreću s **agresivnim korisnicima**: *»Print screenala sam prijete po Facebook-u i slala ih policiji.«* (SR4); *»...Znam osjećati strah odlazeći na posao kad znam da taj dan moram imati neugodan razgovor sa strankom...«* (SR10); *»Doživljavamo na poslu i ružne riječi, imamo jako puno telefonskih prijete...«* (SR10); *»Korisnici nas znaju preko telefona zvati u situacijama kada očito imaju nekakav lošiji dan, onda znaju bit nezadovoljni, pa znaju gundžati, pa znaju i vrijeđati.«* (SR1); *»Korisnik te može dočekati ispred centra, na parkiralištu, može ti doći doma na vrata.«* (SR23). Macdonald i Sirotich (2005.) navode da je verbalno uznemiravanje najčešći oblik zlostavljanja koji prijavljuju socijalni radnici. *»Često nam se događa da se stranke deru, lupaju po stolu, hodniku... čovjek je bacao cigle na kolegice i mahao sjekirom...«* (SR23). Rezultati istraživanja u Hrvatskoj pokazuju da je fizički napad u posljednjih godinu dana doživjelo 4% sudionika pri čemu 83% nije otišlo na bolovanje nakon doživljenog napada (HKSR, 2019.). Kao izazov u radu sudionici navode pojavu **kriznih situacija** poput: *»Zna se povremeno dogoditi i suicidalni ishod i to mi je u poslu jedna od težih situacija koje su rijetke, ali se dogode tijekom radnog vijeka...«* (SR18); *»...suočavamo se sa slučajevima teškog nasilja i zlostavljanja sa tragičnim posljedicama...«* (SR22). Tham (2018.) navodi promjene u obavljanju poslova socijalnog rada. Jedna od promjena odnosi se na nove promjene u sadržaju posla, gdje se čini da je današnji rad usmjeren na provođenje istraga i administraciju, dok je velika većina socijalnih radnika 2003. godine navodila druge zadatke, poput davanja savjeta i podrške, kao dio svojih poslova.

Ipak, sudionici istraživanja navode i pozitivne radne učinke među kojima se najviše ističe **podržavajući i suradljiv radni kolektiv**: *»Imamo dobru podršku ravnateljice, tako da je vrlo bitan taj dio da smo svi povezani i da znamo da negdje imamo mogućnost podrške.«* (SR2); *»Najljepša i najbolja nagrada je kada vidim da kolege jako cijene način na koji radimo i da vole surađivati s nama.«* (SR4). Olsson i Sundh (2018.) u svom istraživanju ističu kako je za pozitivnu radnu sredinu poželjno razvijati druženja, pauze u vidu ispijanja kave i posebno poticati međusobno pomaganje pri rješavanju slučajeva i planiranju radnih aktivnosti.

Sigurnost na poslu sudionici opisuju kroz prisutnost **sigurnost na radnom mjestu**: *»Imamo zaštitarsku službu kroz čitavo radno vrijeme, detektor i onaj ručni detektor.«* (SR5, SR10, SR13, SR23); *»Mislim da ako neko želi i nešto loše napraviti da sama ideja zaštitara na ulazu može ipak nešto značiti.«* (SR17). Iako je u većinu ustanova socijalne skrbi uvedena propisana zaštitna oprema, postoje iznimke: *»Recimo, mi smo jedna od rijetkih institucija, uh, koja nema detektor metala.«* (SR4). Istraživanje provedeno

na 1 129 socijalnih radnika u Kaliforniji i Pennsylvaniji pokazuje da većina socijalnih radnika nasilje od strane korisnika doživljava kao značajan problem za profesiju (Macdonald i Sirotich, 2005.). Harris i Leather (2012.) u istraživanju su došli do rezultata koji pokazuju da se razine nasilja i negativne reakcije okoline nad socijalnim radnicima razlikuju u svim područjima socijalne skrbi, pri čemu je rezidencijalno osoblje najugroženije, a djelatnici kućne njege su najmanje izloženi riziku. Oni ističu da, kako se povećava izloženost nasilju, zadovoljstvo poslom se smanjuje, a prijavljivanje simptoma stresa povećava. U ovom istraživanju sudionici navode kako **osjećaju nesigurnost**, ponajviše pri terenskom radu: »*Vi svaki put kad idete na teren, kad dolazite nekome u njegovu kuću, u biti se izlažete određenom riziku.*« (SR1); »*Jedina zaštita nam može biti to da idemo po dvije.*« (SR2). Rezultati istraživanja na Islandu pokazali su da je 70,5% socijalnih radnika doživjelo emocionalno nasilje tijekom posljednjih šest mjeseci (Freysteinsdóttir i Sveinbjörnsson Brink, 2020.). U istraživanju koje je proveo Hamama (2012.) rezultati pokazuju kako su profesionalno iskustvo i podrška kolega te nadređenih značajno pridonijeli smanjenju intenziteta sagorijevanja. Štoviše, pozitivni unutarnji uvjeti rada, profesionalno iskustvo i međusobna podrška doprinose smanjenju sagorijevanja na poslu (Hombrados-Mendieta i Cosano-Rivas, 2013.). Oni sudionici koji na radnom mjestu osjećaju sigurnost navode kako je to zbog **prisutnosti kolega**: »*Potrebno da imate nekoga uz sebe kada eto, raspravljate s korisnikom.*« (SR2); »*Što se tiče same sigurnosti, osjećam se sigurno jer su kolege, u hodniku u kojem radim, u blizini...*« (SR7). Istraživanje Friščić (2006.) pokazuje kako većina socijalnih radnika svoj posao procjenjuju stresnim, a 32,6 % njih smatra kako je posao koji rade izuzetno stresan. Kao specifični izvori stresa vezani uz profesiju socijalnog rada najčešće se, prema Macdonald i Sirotich (2005.), navodi rad s korisnicima koji se suočavaju s raznovrsnim teškoćama i dodatno nemogućnost udovoljavanja korisnikovim zahtjevima zbog objektivnih okolnosti. **Uvođenje mjera zaštite radnika nakon tragičnih događaja**: »*...Pa, trebalo se to i prije napraviti, nažalost, nešto se mora dogoditi da se službena mjera provede i proglasi u zakonu.*« (SR7); »*...Tužno je da je uvođenje aktivnijih mjera zaštite zaposlenika nastupilo tek nakon smrtnih posljedica u centru za socijalnu skrb...*« (SR8) »*Žalostno je da se mora desiti nešto tako grozno i da ćemo onda ići mijenjat neke stvari...*« (S1); »*Zaista je bilo krajnje vrijeme da se uvedu sigurnosni uvjeti...*« (SR21). Nasilje nad djelatnicima sustava socijalne skrbi dokazuje i istraživanje u Australiji u kojem rezultati pokazuju da je većina socijalnih radnika (67%) doživjela barem jedan oblik nasilja u posljednjih godinu dana (Koritsas, Coles i Boyle 2010.). Kao primjer da se mjere prekasno provode ističe se prijedlog uvođenja promjena po pitanju zaštite tek u 2019. godini, što je dosta kasno, s obzirom na činjenicu da se mjere zaštite smatraju nužnima (Središnji državni ured za demografiju i mlade, 2019.). Sudionici nadalje navode kako se mjere zaštite **neadekvatno provode**: »*Dok ne vidim to crno na bijelo, ja neću ništa vjerovati...*« (SR4);

»...Pa, mislim da socijalni radnici nikad nisu bili naročito zaštićeni...« (SR12); »...unatoč mjerama zaštite opasnost je puno veća, ljut korisnik ili korisnik koji želi nanijeti štetu službenoj osobi to će učiniti uz postojeće sigurnosne mjere koje su relativno blage, a neumreženost među sustavima i dalje prisutna...« (SR16). Littlechild (2005.) navodi da, iako postoje sustavi zaštite socijalnih radnika, nerijetko se događa da se socijalni radnici nađu u životnoj opasnosti prilikom izvršavanja svoga posla. Sudionici navode kako status službene osobe donosi određena **prava, ali i obaveze**: »Podizanje tužbe se onda provodi službenim putem, automatski se radi.« (SR2); »Ako i mi počinimo neko kazneno djelo, onda se i nas tretira drugačije.« (SR10). Cilj priznavanja statusa službene osobe je bolja zaštita i sigurnost djelatnika, kao i pokretanje postupaka protiv počinitelja u slučaju prijetnje, verbalnih ili fizičkih napada po službenoj dužnosti, umjesto privatnim tužbama (Središnji državni ured za demografiju i mlade, 2019.). Sudionici istraživanja ističu **diskriminaciju drugih stručnih radnika** koji nisu socijalni radnici ili onih socijalnih radnika koji su zaposleni izvan centara za socijalnu skrb: »Ako se socijalni radnici zaštićuju primarno u okrugu centara za socijalnu skrb... Trebala bi se ta odredba odnositi i na ostatak tima u tom statusu, jer onda diskriminiramo i pravnike i psihologe i ostale kolege koji su jednako bitni za te nekakve odluke.« (SR20). Iako su status službene osobe stekli socijalni radnici, u zakon će biti unesene odredbe da status službene osobe dobiju ne samo socijalni radnici, nego svi stručni radnici u sustavu socijalne skrbi (Bedečković, 2019.). U konačnici, sudionici navode kako status službene osobe **ne sprječava agresivno ponašanje korisnika**: »Mislim da neće riješiti sve probleme koje imamo, ali nekakav korak naprijed je.« (SR8); »...Ja ne znam iskreno koliko će to u praksi zaživjeti i da li će to zaista polučiti nekim pozitivnim rezultatima...« (SR10). Bitzan i Herrmann (2018.) u svom radu navode kako su upravo socijalni radnici potencijal za sukobe i situacije koje uključuju nasilje zbog svoje uloge koja je s jedne strane pomažuća, s druge strane ograničena mogućnostima sustava u okviru kojeg djeluje pa tako obiluje izazovima u praksi.

Percepcija odnosa društva prema struci socijalnog rada

Tablica 2. Percepcija odnosa društva prema struci socijalnog rada

TEMATSKO PODRUČJE: Percepcija odnosa društva prema struci socijalnog rada	
KATEGORIJE	POJMOVI
Negativna percepcija društva	Nepoštovanje dostojanstva radnika
	Nedovoljno znanja o struci
	Podrška od strane obitelji i osoba koje su upućene u rad socijalnih radnika

Sudionici opisuju **negativnu percepciju društva** prema struci socijalnog rada kroz **nepoštovanje dostojanstva radnika**: »*Mi smo na margini društva i naš posao je nevidljiv...*« (SR11). Sudionici su navodili kako reakcija okoline prema struci socijalnog rada i nepoštovanje društva prema stručnjacima ovisi o njihovom radnom mjestu: »*U društvu se govori o socijalnim radnicima kao zapravo niškoristima u centrima za socijalnu skrb.*« (SR17) Stav o socijalnim radnicima ponajviše ovisi o njihovom radnom mjestu, odnosno jesu li zaposleni u javnom ili privatnom sektoru i/ili neprofitnoj organizaciji (Blomberg i sur., 2015.). Sudionici navode kako su reakcije okoline vrlo često obilježene predrasudama i osudom koju opisuju i kroz nazivanje profesije pogrdnim imenima: »*Do prije par godina sam uvijek slušala – aha, vi ste oni koji krađu djecu...*« (SR2); »*Okolina reagira: 'Zašto baš to?' U banci službenica kod otvaranja računa je izjavila: 'Jož, šta si završila?'*« (SR13); »*Izjave s kojima se susrećem tijekom svog života kod okoline su: 'U, kud si baš socijalni rad?'*« (SR16). Legood i sur. (2016.) navode dva ključna načina na koja se struka može početi baviti prevladavajućom negativnom percepcijom za koju se smatra da proizlazi iz javnosti: razvijanjem suradnjeg odnosa s vanjskim izvorima percepcije javnosti (npr. medijima) i uključivanjem u proaktivnije samopromocije profesije. »*U Hrvatskoj svjedočimo nizu novinarskih istupa u pisanom ili usmenom obliku koji su znali obilovati netočnostima i usmjereni uglavnom na senzacionalističko prenošenje vijesti kako bi se privukli gledatelji/slušatelji/čitatelji...*« (SR20). Etika u profesiji svakoj pa i kod izvještavanja stup je kvalitete stručnog rada, i kao takva može definirati smjer kojim će javnost promatrati pojedinu profesiju pa tako i zaposlenike unutar sustava socijalne skrbi. Sudionici istraživanja navode kako kod okoline **izostaje osnovno poznavanje profesije socijalnog rada**: »*Ljudi prvo pitaju je li to sociologija?*« (SR8); »*U pravilu naša okolina nije upućena sa djelatnošću socijalne skrbi, ne znaju tko smo mi, ni što radimo.*« (SR9); »*...Nismo kao struka prepoznati u društvu u smislu da je jasno što radi socijalni radnik, a što npr sociolog ili psiholog? Većina javnosti to ne zna...*« (SR23) Rezultati istraživanja provedenog u Turskoj pokazuju da više od polovice sudionika nikada prije nije čulo za profesiju socijalnog rada (Bolgün i Şahin, 2019.). Ipak u Novom Zelandu rezultati pokazuju da su se anketirani građani činili relativno dobro informiranima o tome što rade socijalni radnici i općenito su imali pozitivan stav prema socijalnim radnicima (Staniforth, Fouché i Beddoe, 2014.). Pozitivne reakcije sudionici navode kroz **podršku od obitelji i osoba** koje su upućene u djelatnost socijalnog rada: »*Neki me onako gledaju sa nekakvim poštovanjem, u smislu ono joj pa radite stvarno odgovoran posao.*« (SR10); »*Ljudima u mojoj okolini je drago što sam socijalna radnica i rekla bih čak da su ponosni.*« (SR19). Istraživanje provedeno u Izraelu pokazuje kako socijalni radnici imaju, ne samo podršku od obitelji i bliskih osoba u obavljanju svoje djelatnosti, već i podršku okoline (Kagan, 2015.).

Preporuke za unaprjeđenje struke socijalnog rada

Tablica 3. Preporuke za unaprjeđenje struke socijalnog rada

TEMATSKO PODRUČJE: Preporuke za unaprjeđenje uvjeta rada	
KATEGORIJE	POJMOVI
Unaprjeđenje uvjeta rada	Povećanje plaće
	Unaprjeđenje zakonodavnog okvira
	Zapošljavanje većeg broja stručnih radnika
	Edukacija stručnjaka
Poboljšanje sigurnosti na radnom mjestu	Stjecanje statusa službene osobe
	Povećanje zaštitarskog kadra
Promocija struke socijalnog rada	Uspostava suradnje s medijima
	Senzibilizacija javnosti
	Organizacije i ustanove kao primjeri dobre prakse u javnosti

Sudionici istraživanja navode nekoliko načina za unaprjeđenje uvjeta rada kao što je **povećanje plaće**: »...definitivno se trebaju povećati plaće u našem sektoru jer je to izravni rad s korisnicima...« (SR1); »...Veća plaća i bolji koeficijenti vrednovanja rada su nužni...« (SR21). Također, sudionici navode **unaprjeđenje zakonodavnog okvira**: »Organizacija samog rada i jasne smjernice na koji način da radimo.« (SR3); »Smanjila bi, recimo, kod socijalnih radnika te administrativne poslove...« (SR15). Nestabilnost zakonodavstva nesumnjivo dovodi do nepovoljnih ishoda kako na strani stručnjaka tako i na strani korisnika. Korisnicima se na taj način otežava ili onemogućava ostvarivanje prava, a stručnjacima donosi velika nesigurnost postupanja, te nerijetko dodatno radno opterećenje (Ilijaš i Podobnik, 2018.). Nadalje, sudionici navode kako je potrebno **zapošljavanje većeg broja stručnih radnika**: »To znači da se malo možda proširi kadar ili da jednostavno nađemo nekakav drugačiji način da se opskrbe ti ljudi.« (SR2); »...Odabirati sposobne, kompetentne za rukovođeća mjesta...« (SR22). Centri za socijalnu skrb bore se s prevelikim administrativnim opterećenjima, a učestale promjene zakona koji uređuju sustav socijalne skrbi unose u njega nesigurnost u postupanjima (Ilijaš i Podobnik, 2018.). Također, sudionici navode kako je potrebno uvesti dodatne **edukacije stručnjaka**: »Možda bi trebalo unutar ustanova organizirati zajedničku superviziju.« (SR2); »...Potrebna je redovita i specifična edukacija samih socijalnih radnika i drugih koji rade u javnim službama...« (SR4); »...Redovite, inovativne i kreativne edukacije prilagođene različitim poslovima i uvjetima rada standard su koji naš sustav još nema...« (SR7); »...Moguće je uvesti

redovite edukacije u smjeru jačanja kompetencija za rad u specifičnim područjima prakse...» (SR18). Buljevac, Opačić i Podobnik (2020.) ističu važnost izrade okvira profesionalnih kompetencija čime bi se unaprijedilo profesionalno djelovanje socijalnih radnika i obrazovni programi namijenjeni socijalnim radnicima. Različite analize pokazuju kako su centri za socijalnu skrb suočeni s nedostatkom zaposlenika pa neki imaju i dvostruko više korisnika nego što je propisano, uz svakodnevno suočavanje s nedostatkom osnovnih sredstava za rad i manjkom adekvatne edukacije (Ured pučke pravobraniteljice, 2019.). Kao prijedloge za poboljšanje sigurnosti na radnom mjestu sudionici navode kako će im uvođenje **statusa službene osobe** poboljšati sigurnost na radnom mjestu: *»...Da provedu taj status službene osobe, da postoji nekakva zaštita...«* (SR7); *»...Najveću prednost samog priznavanja statusa službene osobe vidim u pokretanju postupaka protiv počinitelja po službenoj dužnosti, a ne privatnim tužbama, kako je to bilo do sada...«* (SR19) Napredak u smjeru osiguravanja statusa službene osobe događa se u godini u kojoj je provedeno ovo istraživanje izmjenama i dopunama Kaznenog zakona 126/2019. po prvi put u povijesti socijalnog rada u čl. 87. st. 3. dodaje i dio: *»i stručni radnik koji obavlja poslove iz djelatnosti socijalne skrbi, odgoja i obrazovanja.«* Od 1. siječnja 2020. svi socijalni radnici i svi stručni radnici u sustavu socijalne skrbi dobili su status službene osobe, što podrazumijeva da se svaki napad na socijalnog radnika kao službenu osobu tretira kao kazneno djelo i kao takvo će se procesuirati i sankcionirati sukladno odredbama Kaznenog zakona. Ukoliko socijalni radnik kao službena osoba počini kazneno djelo obavljajući svoju djelatnost u sustavu socijalne skrbi, podliježe procesuiranju i sankcijama sukladno odredbama Kaznenog zakona (Bedeković, 2019.).

Rezultati istraživanja u Bosni i Hercegovini pokazuju da su socijalni radnici često žrtve verbalnih i fizičkih napada, zbog čega se osjećaju nezaštićeno na svom radnom mjestu (Dudić, 2020.). Također, sudionici navode kako je potrebno **povećati zaštitarski kadar**: *»...Da postoji procedura, pri ulasku, pregled novih i postojećih korisnika...«* (SR7); *»...Eventualno vrata koje bi trebali svi proći kada uđemo, ovo što ima na sudu.«* (SR10) Jayaratne, Croxton i Mattison (2004.) navode da su mlađi socijalni radnici i osobe muškog spola pod većim rizikom, a zaposlenici javnih i neprofitnih agencija prijavljuju mnogo više incidenata nego radnici u privatnoj praksi. Za promociju socijalne struke sudionici navode kako je potrebno uspostaviti **suradnju s medijima**: *»... Nikad nećemo čitati one lijepe priče, a takvih, u biti, ima puno više i hvala Bogu da je ovih ružnih slučajeva mali broj...«* (SR1); *»Tu bi sa medijima trebalo vjerojatno više pažnju usmjeravati, možda im slati nekakve dobre priče u svijetu socijalnog rada, a ne da samo čekaju kad će se nešto loše desiti.«* (SR2) Za svaku profesiju važna je prepoznatljivost u javnosti, a mediji su važan posrednik između profesionalne i opće te političke javnosti (Udruga Pragma, 2020.). Potrebna je **senzibilizacija javnosti**: *»Doći u situaciju da jedan cijeli dan, jedan cijeli tjedan provedeš sa jednim socijalnim*

*radnikom i vidiš koji opseg posla on ima.» (SR3); »Neke dane otvorenih vrata, da ljudi mogu uopće vidjeti od čega se sastoji tvoj posao i kako to izgleda.» (SR4) Kako bi se struka socijalnog rada približila javnosti, najprije je potrebno približiti i objasniti koncept ljudskih prava koja pružaju profesiji socijalnog rada globalne i suvremene smjernice u radu. Moguće je u fokus staviti pozornost na zajedničko pitanje zaštite ljudskih prava koje je dovelo do učinkovite akcije koja uključuje sprječavanje nasilja nad ženama (Khan i Rasheed, 2016.). Na kraju, sudionici upućuju na važnost **organizacija i ustanova kao primjera dobre prakse u javnosti** kod promocije profesije socijalnog rada u društvu. Svaki stručnjak pojedinačno pridonosi promociji struke: *»Ma, svi socijalni radnici, preko centara za socijalnu skrb i svih ustanova, znači jednostavno dat javnosti informacije što se sve radi.» (SR1) U Novom Zelandu socijalni radnici imaju kontinuirano obrazovanje kao alat za postizanje bolje profesionalne reputacije (Beddoe, 2013.). U Hrvatskoj, socijalni radnici u zdravstvu iznose preporuke za poboljšanje položaja socijalnog rada: unaprjeđenje suradnje s kolegama unutar sustava i šire, jačanje profesionalizacije socijalnog rada u sustavu zdravstva te tehnička i organizacijska unaprjeđenja (Milić Babić i Laklija, 2019.). Komora socijalnih radnika: *»Naša Komora socijalnih radnika ima povjerenstvo za odnose s javnošću i kada bude nešto, izlazi se s priopćenjima za javnost, dostupna je novinarima za intervju, i za gostovanje u emisijama i informira javnost i to je ja mislim jako važan korak.» (SR6) Uloga komore je zastupanje interesa socijalnih radnika, unaprjeđenje djelatnosti socijalnog rada te briga za pravilno obavljanje djelatnosti socijalnog rada (HKSR, 2020.). Udruga socijalnih radnika: *»Udruga socijalnih radnika je, na primjer, lobirala prošle godine povećanje plaća.» (SR20); *»Udruga socijalnih radnika nakon svi ovih loših događanja i loših natpisa se je pokrenula i radi bolje, kvalitetnije.» (SR21) Osim neformalne potpore, značajnu ulogu imaju udruge i druge organizacije zaslužne za unaprjeđenje struke. Socijalna podrška iz neformalnih izvora i organizacija faktori su s potencijalom da se smanji psihološki stres uzrokovan izgaranjem (Sánchez-Moreno i sur., 2014.). Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku: *»...Ministarstvo treba nama biti suradnik i podrška...» (SR20). Studijski centar socijalnog rada: *»...Za početak studij socijalnog rada, definitivno...» (SR8); *»...Pa mislim da je naš faks tu prvi ključan za prezentiranje struke u medijima...» (SR12). Uloga krovnih organizacija za pojedinu profesiju značajna je u praktičnom radu posebno kod: definiranja ključnih postavki vezanih uz registraciju i licenciranje stručnjaka, edukaciju te razvoj kompetencija i prezentiranje u javnosti. Dodatno uloga se očituje i kroz pozitivnu promociju ishoda profesionalnog djelovanja od istraživanja preko rada na unaprjeđenu stručnosti i efikasnosti profesionalaca u neposrednom radu s korisnicima. McPherson i Abell (2012.) ističu važnost fakulteta u obrazovanju budućih socijalnih radnika u zaštiti ljudskih prava korisnika, ali i jačanju ljudskih prava i kompetencija stručnjaka u profesiji socijalnog rada.********

METODOLOŠKA OGRANIČENJA I PREPORUKE ZA DALJNJA ISTRAŽIVANJA

Ovo istraživanje pridonijelo je proširivanju spoznaja o perspektivi socijalnih radnika o uvjetima rada, odnosu društva prema struci socijalnog rada te prijedlozima za unaprjeđenje struke socijalnog rada. Sudionicima istraživanja zajamčena je anonimizacija podataka i povjerljivost. Prilikom potpisivanja suglasnosti za sudjelovanje, određeni sudionici izrazili su strah od mogućeg otkrivanja identiteta. Ipak, svi sudionici dali su pristanak za sudjelovanje i izrazili motiviranost sudjelovati u istraživanju nakon tragičnog događaja u CZSS-u Đakovo u kojem je ubijeno dvoje djelatnika: socijalna radnica i pravnik. Ograničenja istraživanja ogledaju se u prigodnom uzorku koji je obuhvatio socijalne radnike na području Grada Zagreba te se rezultati ne mogu poopćavati na sve stručnjake diljem RH. Nakon tragičnih događaja u praksi socijalnog rada posljednjih desetljeća, buduća istraživanja trebala bi obuhvatiti utjecaj navedenog na mentalno zdravlje djelatnika sustava, ali i perspektive djelatnika vezane uz nove mjere zaštite te poboljšanja uvjeta rada (koeficijenta, uvođenje statusa službene osobe, elemenata pojačane sigurnosti službenika, uvođenje supervizije, ali i psihoterapijske podrške nakon traumatskih događaja). Buduća istraživanja u skupini sudionika mogu obuhvatiti i druge stručnjake članove stručnih timova CZSS-a.

ZAKLJUČAK

Zadnjih nekoliko godina teme brojnih natpisa u medijskim stupcima, internetskim objavama i forumima bili su problemi u sustavu socijalne skrbi što je nedvojbeno utjecalo na rad i zadovoljstvo slikom položaja socijalnih radnika u društvu, kao i na percepciju javnosti prema profesiji. Socijalni radnici u ovom istraživanju ukazuju na: manjkavosti financiranja programa i rada za zaposlene u udrugama, nedostatan broj stručnog kadra socijalnih radnika i drugih stručnih suradnika, neadekvatne prostorne uvjete, manjak službenih vozila za terenski rad, prevelik opseg posla i administracije, nepoštovanje dostojanstva radnika, teškoće pri uspostavi suradnje s korisnicima, drugim ustanovama i stručnjacima, agresivnim korisnicima te pojavu kriznih situacija. Kao pozitivnu stvar, sudionici ovog istraživanja navode podržavajući i suradljiv radni kolektiv. Što se tiče sigurnosti i zaštite na radu, sudionici istraživanja navode kako su u institucije i ustanove u kojima su zaposleni uveli zaštitare, detektore metala i kamere. Ipak, bez obzira na postojanost ovih mehanizama zaštite, sudionici navode kako je i dalje prisutan osjećaj nesigurnosti tijekom terenskog izvida koji biva djelomično ublažen u slučaju prisutnosti radnih kolega. Sudionici se osjećaju nezaštićeno tijekom terenskog rada te navode kako su mjere sigurnosti kasno uvedene tek nakon

smrtnog stradanja kolega. Nadalje, rezultati ovog istraživanja ukazuju na činjenicu kako socijalni radnici smatraju da status službene osobe donosi određena prava, ali ne štiti od agresivnog ponašanja korisnika. U okviru teme percepcije odnosa društva prema struci socijalnog rada, sudionici ju vide kao negativnu i smatraju kako reakcije okoline obiluju predrasudama, osudom i pogrđnim komentarima u javnosti. Sudionici također smatraju kako okolina nema znanja o profesiji socijalnog rada. Nadalje, preporuke socijalnih radnika za unaprjeđenje struke su: unaprjeđenje uvjeta rada (pri čemu zagovaraju povećanje plaća, unaprjeđenje zakonodavnog okvira, zapošljavanje dodatnog stručnog kadra i edukacije stručnjaka), poboljšanje sigurnosti na radnom mjestu i promocije struke socijalnog rada (preko uspostave suradnje s medijima, senzibilizacije javnosti i unapređenja profesije socijalnog rada kroz pozitivne primjere organizacija i ustanova. Temeljem dobivenih rezultata istraživanja, ovaj rad može poslužiti kao polazište za nova istraživanja i unaprjeđenje uvjeta rada u sustavu socijalne skrbi.

LITERATURA

1. Ajduković, M. & Urbanc, K. (2010). Novi model rada centara za socijalnu skrb: Izazovi i preporuke. *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (3), 353–389.
2. Akademiker för bundet (2017). *Sänk personalnotan med bättre villkor – hög personalomsättning i kommunerna kostar miljardbelopp*. Preuzeto s: https://akademssr.se/sites/default/files/files/sank_notan_for_personalflykten.pdf (20.3.2021.).
3. Alfirević, N., Pavičić, J., Najev Čačija, Lj., Mihanović, Z. & Matković, J. (2013). *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Amadasun, S. (2020). Social work and COVID-19 pandemic: An action call. *International Social Work*, 63 (6), 753–756. <https://doi.org/10.1177/2333721421999320>
5. Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: A study of how coping strategies affect service quality, professional is man demployee health. *Nordic Social Work Research*, 4 (1), 52–66. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.801879>
6. Astvik, W., Welander, J. & Larsson, R. (2020). Reasons for staying: A longitudinal study of work conditions predicting social workers' willingness to stay in their organisation. *The British Journal of Social Work*, 5 (50), 1382–1400. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz103>
7. Beddoe, L. (2013). Continuing education, registration and professional identity in New Zealand social work. *International Social Work*, 58 (1), 165–174. <https://doi.org/10.1177/0020872812473139>

8. Bedeković, V. (2019). *Vlada je usvojila zahtjev učitelja i socijalnih radnika: Dobit će status službene osobe*, Posjećeno na mrežnoj stranici Preuzeto s: Net.hr: <https://net.hr/danas/hrvatska/vlada-je-usvojila-zahtjev-ucitelja-i-socijalnih-radnika-dobit-ce-status-sluzbene-osobe/> (8.3.2021.).
9. Bedeković, V. (2019). *Od 1. siječnja 2020. socijalni radnici dobivaju status službene osobe*. Preuzeto s: <https://www.novilist.hr/novosti/hrvatska/od-1-sijecnja-2020-socijalni-radnici-dobivaju-status-sluzbene-osobe/> (21.3.2021.).
10. Bitzan, M. & Herrmann, F. (2018). *Konfliktorientierung und Konfliktbearbeitung in der Sozialen Arbeit*. Preuzeto s: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-19488-8_2. (20.3.2021.).
11. Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C. & Saarinen, A. (2015). Job stress among social workers: Determinants and attitude effects in the Nordic countries. *The British Journal of Social Work*, 45 (7), 2089–2105. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu038>
12. Bolgün, C. & Şahin, F. (2019). Public perception and attitudes about social work in Turkey. *International Social Work*, 62 (5), 1329–1342. <https://doi.org/10.1177/0020872818774105>
13. Buljevac, M., Opačić, A. & Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: Temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 31–56. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v27i1.319>
14. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77–101.
15. Čulo, L. (2021). *Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva (prvi dio: mediji)*. Preuzeto s: <https://www.libela.org/sa-stavom/10839-tko-ce-braniti-nas-socijalni-radnici-tihi-cuvari-drustva-prvi-dio-mediji/> (20.6.2021.).
16. Družić Ljubotina, O. & Friščić, L. (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>
17. Dudić, A. (2020). (Ne) sigurnost socijalnih radnica na radnom mjestu u Bosni i Hercegovini. *DHS-Društvene i humanističke studije: časopis Filozofskog fakulteta u Tuzli*, 11 (11), 361–380.
18. Emmert, S. (2011). Education in terms of human rights. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 12, 346–361. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.02.044>
19. Freysteinsdóttir, F. J. & Sveinbjörnsson Brink, B. M. (2020). Is social work in Iceland a dangerous profession? Emotional and physical violence towards social workers. *Nordic Social Work Research*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1837919>
20. Friščić, L. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 13 (2), 347–370.

21. Hajoš, B. & Skoko, B. (2009). *Odnosi s javnošću za organizacije civilnog društva*. Zagreb: Hrvatska udruga za odnose s javnošću.
22. Hamama, L. (2012). Differences between children's social workers and adults' social workers on sense of burn out, work conditions and organisational social support. *British Journal of Social Work*, 42 (7), 1333–1353. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr135>
23. Harris & Leather (2012). Levels and consequences of exposure to service user violence: Evidence from a sample of UK social care staff. *British Journal of Social Work*. 42 (5), 851–869. <https://doi.org/10.1177/1468017316656089>
24. HKSJ (2019). Profesionalni stres i zdravlje socijalnih radnika. Preuzeto s: <https://www.hksr.hr/> (5.1.2021.).
25. Hombrados-Mendieta, I. & Cosano-Rivas, F. (2013). Burnout, work place support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56 (2), 228–246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620>
26. 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>
27. Ilijaš, A. (2021). Socijalne radnike treba rasteretiti, trenutno imaju 150 javnih ovlasti. Preuzeto s: <https://hr.n1info.com/vijesti/ilijas-socijalne-radnike-treba-rasteretiti-trenutno-imaju-150-javnih-ovlasti/> (16.7.2021.).
28. International Federation of Social Workers (2014). Globalna definicija socijalnog rada. Preuzeto s: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (15.7.2021.).
29. Jayaratne, S., Croxton, T. A. & Mattison, D. (2004). A national survey of violence in the practice of social work. *Families in Society*, 85 (4), 445–453.
30. Jeleč Kaker, D. (2009). Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (1), 133–151.
31. Kazneni zakon (2011, 2012, 2015, 2017, 2018, 2019) *Narodne novine*, 125/2011., 144/2012., 56/2015., 61/2015., 101/2017., 118/2018., 126/2019.
32. Kagan, M. (2016). Public attitudes and knowledge about social workers in Israel. *Journal of Social Work*, 16 (3), 322–343. <https://doi.org/10.1177/1468017315572937>
33. Khan, N. A. & Rasheed, A. (2016). Human rights and social work: A study of two disciplines. *Human rights*, 1 (5), 85–89.
34. Knežević, M. (2013). Socijalni rad – profesija krize: Je li vrijeme i za krizu profesije? *Ljetopis socijalnog rada*, 20 (1), 31–50.
35. Koritsas, S., Coles, J. & Boyle, M. (2010). Work place violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work*, 40 (1), 257–271. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>

36. Krasniqi, V., McPherson, J. & Villarreal-Otálora, T. (2021). Are we putting human rights in to social work practice in Kosovo? *The British Journal of Social Work*, 235, 1-26. <https://doi-org.eres.qnl.qa/10.1093/bjsw/bcaa235>
37. Legood, A., McGrath, M., Searle, R. & Lee, A. (2016). Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession. *British Journal of Social Work*, 46 (7), 1872–1889. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv139>
38. Littlechild, B. (2005). The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *Journal of Social Work*, 5 (1), 61–82. <https://doi.org/10.1177/1468017305051240>
39. Macdonald, G. & Sirotich, F. (2005). Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48 (6), 772–781. <https://doi.org/10.1177/0020872805057087>
40. Mänttari-Van DerKuip, M. (2014). The deteriorating work-related well-being among statutory social workers in a rigorous economic context. *European Journal of Social Work*, 17 (5), 672–688. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.913006>
41. Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burn out experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15 (2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
42. McPherson, J. & Abell, N. (2012). Human rights engagement and exposure: New scales to challenge social work education. *Research on Social Work Practice*, 22 (6), 704–713. <https://doi.org/10.1177/1049731512454196>
43. Milić Babić, M. & Laklija, M. (2019). Socijalni rad u zdravstvu – pogled iz kuta socijalnih radnika zaposlenih u bolnicama. *Jahr: Europski časopis za bioetiku*, 10 (1), 9–32. <https://doi.org/10.21860/j.10.1.1>
44. Olsson, E. & Sundh, M. (2018.) Perception of time in relation to work and private life among Swedish social workers – the temporal clash between the organisation and the individual. *European Journal of Social Work*, 22 (4), 1–12. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423549>
45. Orešković Vrbanc, S. (2018). *Procjena spremnosti Centra za socijalnu skrb Zagreb i udruga za izgradnju dugoročnih suradničkih odnosa u području zaštite djece u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti*. Zagreb: Child protection hub for southeast Europe. Preuzeto s: <https://udruga.hrabiteltelefon.hr/wp-content/uploads/2018/07/Procjena-spremnosti-CZSS-Zagreb-i-udruga-za-izgradnju-dugoro%C4%8Dnih-suradni%C4%8Dkih-odnosa.pdf> (20.4.2021.).
46. Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Boston: Pearson.
47. Sánchez-Moreno, E., de La Fuente Roldán, I. N., Gallardo-Peralta, L. P. & Barrón López de Roda, A. (2014). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *The British Journal of Social Work*, 45 (8), 2368–2386. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>

48. Sharifi M. (2012). Stručni skup: Socijalni rad i javnost: Komuniciranje »socijalnog«. *Revija za socijalnu politiku*, 2 (19), 207–218.
49. Središnji državni ured za demografiju i mlade (2019). *Ministrica Vesna Bedeković: U planu su nova zapošljavanja i veća zaštita socijalnih radnika, jedan tim zasad pokriva i do 300 obitelji*. Preuzeto s: <http://www.vpz.hr/2019/08/23/ministrica-vesna-bedekovic-planu-nova-zaposljavanja-veca-zastita-socijalnih-radnika-jedan-tim-zasad-pokriva-do-300-obitelji/> (18.4.2021.).
50. Staniforth, B., Deane, K. L. & Beddoe, L. (2016). Comparing public perceptions of social work and social workers' expectations of the public view. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 28 (1), 13–24.
51. Staniforth, B., Fouché, C. & Beddoe, L. (2014). Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 26 (2/3), 48.
52. Sindikat zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi Hrvatske – SZDSSH (2019). *Nedostatak kadra – sve manje preventivni, a sve više krizni socijalni rad*. Preuzeto s: <http://szdssh.hr/2019/03/05/nedostatak-kadra-sve-manje-preventivni-a-sve-vise-krizni-socijalni-rad/> (20.3.2021.).
53. Tham, P. & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *The British Journal of Social Work*, (39), 807–827. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm170>
54. Tham, P. (2018). A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *British Journal of Social Work*, 48 (2), 449–467. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx016>
55. Travis, D. J., Lizano, E. L. & Mor Barak, M. E. (2016). »I'm so stressed!«: A longitudinal model of stress, burn out and engagement among social workers in child welfare settings. *British Journal of Social Work Advance Access*, 46 (4), 1076–1095. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205>
56. Udruga Pragma (2020). *Socijalni rad i javnost: Komuniciranje »socijalnog«*, Preuzeto s: <https://www.udruga-pragma.hr/socijalni-rad-i-javnost-komuniciranje-qsocijalnogq/> (24.4.2021.).
57. Ured pučke pravobraniteljice (2019). *Socijalni radnici na naslovnici – dijalog s medijima*. Preuzeto s: <https://www.ombudsman.hr/hr/okrugli-stol-socijalni-radnici-na-naslovnici-dijalog-s-medijima/> (6.4.2021.).
58. Zagrebačko psihološko društvo (2020). *Neradnici, heroji ili »samo« ljudi*. Preuzeto s: <https://zgpd.hr/2020/02/18/neradnici-heroji-ili-samo-ljudi/> (14.1.2021.).
59. Zakon o djelatnosti socijalnog rada (2019). *Narodne novine*, 16/2019.
60. Zakon o socijalnoj skrbi (2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2019, 2020). *Narodne novine*, 157/2013., 152/2014., 99/2015., 52/2016., 16/2017., 130/2017., 98/2019., 64/2020., 138/2020.

Marina Milić Babić

Nino Žganec

Gordana Berc

SOCIAL WORKER PERSPECTIVE ON WORKING CONDITIONS, SOCIAL ATTITUDES TOWARDS THE PROFESSION AND RECOMMENDATIONS FOR ITS ADVANCEMENT

ABSTRACT

Social work represents an applied profession and academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, empowerment and emancipation of individuals. This paper aimed to gain an insight into the perspective of social workers on working conditions and social attitudes towards the profession, with recommendations from professionals for advancing its current position. The thematic analysis was applied within a qualitative research framework. Research results indicated negative perceptions on working conditions among research participants – social workers in Croatia – pinpointing issues, such as financial insecurity, understaffing, inadequate office space, shortage of business vehicles for field visits, an excessive scope of work and administrative burden, disrespect for social workers' dignity, and difficulties in establishing cooperation with service users. Social workers' recommendations for addressing these issues concerned: improving working conditions (amendments to the legal framework, employment of professional staff and professional training), improving workplace security (reinforcing the public official status and increasing security staff), and promoting the social work profession, involving enhanced media relations, consistent communication and raising public awareness through best practices from the organisations and institutions in the system.

Key words: social work; working conditions; perspectives; society



Međunarodna licenca / International License:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.