

# Etičke dileme u praksi socijalnog rada iz perspektive socijalnih radnika

---

**Babić, Katarina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:306987>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-13**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Katarina Babić**

**ETIČKE DILEME U PRAKSI SOCIJALNOG RADA IZ**  
**PERSPEKTIVE SOCIJALNIH RADNIKA**

**DIPLOMSKI RAD**

prof. dr. sc. Gordana Berc

**Zagreb, 2022.**

# Sadržaj

1. UVOD	1
2. CILJ ISTRAŽIVANJA	5
3. METODOLOGIJA	6
3.1. Sudionici istraživanja	6
3.2. Postupak	7
3.3. Postupak prikupljanja podataka	9
3.4. Obrada podataka	9
4. REZULTATI I RASPRAVA	10
4.1. Najčešće etičke dileme s kojima se socijalni radnici susreću u svom radu	10
4.2. Moralna otpornost socijalnih radnika	19
5. ZAKLJUČAK	29
6. LITERATURA	30
7. PRILOZI	35

## Etičke dileme u praksi socijalnog rada iz perspektive socijalnih radnika

### Sažetak:

*Socijalni rad zahtjevana je profesija u kojoj su socijalni radnici gotovo svakodnevno izloženi mnogim etičkim i emocionalnim izazovima. Unatoč tome, ne postoji veliki broj istraživanja koji govori o suočavanju socijalnih radnika s etičkim dilemama u praksi. Ono što predstavlja etičku dilemu za jednog socijalnog radnika ne mora nužno predstavljati etičku dilemu za drugog socijalnog radnika čak i kontekstu istog radnog mjesta ili u odnosu na istu situaciju. Međutim, naći se u etičkoj dilemi može biti iznimno intenzivno, zahtjevno i iscrpljujuće. Stoga, svaki će socijalni radnik imati različite načine nošenja s etičkim dilemama i različite metode održavanja i njegovanja svoje moralne otpornosti. Moralna otpornost je koncept koji pomalo, ali sigurno, dobiva na važnosti i zaslužuje da ga razmatramo, razvijamo i koristimo kao način transformacije negativnih emocija povezanih s etički i moralno uznemirujućim situacijama. Stoga je cilj ovog istraživanja bio dobiti uvid u iskustva suočavanja socijalnih radnika s etičkim dilemama u profesionalnom radu. U istraživanju je sudjelovalo deset socijalnih radnica zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi na području Republike Hrvatske. Rezultati istraživanja pokazali su da su najčešće etičke dileme u profesionalnom radu socijalnih radnika vezane uz pravni okvir, povjerljivost, institut skrbništva i ograničene resurse, dok svoju moralnu otpornost percipiraju kroz intrinzičnu motivaciju, odvajanje poslovnog i privatnog života, podršku unutar radnog kolektiva, provođenje slobodnog vremena i mogućnost promjene radnog mjesta.*

**Ključne riječi:** etičke dileme, moralna otpornost, podrška, donošenje odluka, vrijednosti

## Ethical dilemmas in the social work practice from the perspective of social workers

### Abstract:

*Social work is a demanding profession in which, almost every day, social workers are exposed to many ethical and emotional challenges. Despite this, there is not a large amount of research that talks about how social workers face ethical dilemmas in practice. What represents an ethical dilemma for one social worker does not necessarily represent an ethical dilemma for another social worker even in the context of the same workplace or in relation to the same situation. However, finding yourself in an ethical dilemma can be extremely intense, demanding and exhausting. Therefore, each social worker will have different ways of dealing with ethical dilemmas and different methods of maintaining and nurturing their moral resilience. Moral resilience is a concept that is slowly but surely gaining importance and deserves to be considered, developed and used as a way of transforming negative emotions associated with ethically and morally disturbing situations. 10 social workers employed in social welfare institutions in the Republic of Croatia participated in this research, and the goal was to gain insight into their experience of dealing with ethical dilemmas in professional work. The research results showed that the most common ethical dilemmas in the professional work of social workers are related to the legal framework, confidentiality, guardianship institute and limited resources, while they perceive their moral resilience through intrinsic motivation, separation of work and private life, support within the work team, spending free time and the possibility of changing the workplace.*

Key words: ethical dilemmas, moral resilience, support, decision-making, values

## **Izjava o izvornosti**

**Ja, Katarina Babić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.**

**Katarina Babić, v.r.**

# 1. UVOD

Kroz profesiju socijalnog rada proteže se mnogo razina odgovornosti, od odgovornosti prema vlastitom moralnom integritetu do odgovornosti prema korisniku, društvu u cjelini. Socijalni radnici na dnevnoj razini donose odluke o tome koje je postupke i akcije potrebno provesti te odlučuju o korištenju ograničenih resursa koji su im na raspolaganju (Reamer, 1982.). Također, Rhodes (1986.) navodi da se socijalni radnici često susreću s pitanjem "Kako bi trebalo biti?" u odnosu na ono kakvo je činjenično stanje stvari što ukazuje na to da su etičke i vrijednosne prosudbe zapravo sastavni dio donošenja odluka. Nadalje, autorica objašnjava da iako su činjenice i vještine važne, etičkim se procjenama ne može pristupiti samo na temelju činjeničnih podataka i profesionalnih vještina. Kao što je ranije navedeno takve su procjene dio svakodnevnog života socijalnih radnika te se svaki od njih nosi s njima na njemu svojstven način – ovisno o iskustvu, moralnoj osjetljivosti i vlastitim vrijednosnim pozicijama (Parrot, 2010.).

Etičke dileme definirane su na različite načine, no postoji opći sporazum koji nalaže da je za postojanje dileme nužno i postojanje "vaganja" između različitih načela čije se akcije međusobno isključuju (Banks, 2001.). Sukladno tome Dolgoff i sur. (2011.) definirali su etičke dileme kao konflikt koji se javlja u situacijama kada se mora izabrati između dva ili više važnih, ali suprotnih etičkih načela ili kada svaka alternativa rezultira neželjenim ishodom za jednu ili više osoba. Nadalje, govoreći o etičkim dilemama možemo reći da se javljaju u problematičnim situacijama koje se odnose na prava, odgovornosti i obveze koje počivaju na vrijednosnim i moralnim temeljima (Banks, 2001.).

Pojavu etičkih dilema s kojima se socijalni radnici susreću u svom radu Reamer (1983.) dijeli u tri kategorije: etičke dileme pri izravnom kontaktu i pružanju usluga pojedincima i obiteljima, etičke dileme tijekom kreiranja i provedbe politika i programa socijalne skrbi te etičke dileme u odnosima među kolegama. Etičke dileme u izravnom kontaktu s korisnicima mogu se pojaviti kroz konflikte između zakonskih propisa ili pravila i tretmanskih ciljeva, obaveza prema poslodavcu i obaveza prema korisniku, pitanja vezana uz povjerljivost informacija, pružanje ili prekidanje određene usluge suprotno željama korisnika i sl. Nadalje, etičke dileme u kreiranju i provedbi programa socijalne skrbi odnose se na donošenje odluka o distribuciji ograničenih sredstava (od financija do vremena koje se posvećuje svakom korisniku). Što se

tiče etičkih dilema u odnosima među kolegama, one se odnose na odnose s kolegama socijalnim radnicima, ali i na odnose s drugim profesionalcima (npr. prijava kolega zbog neprofesionalnog obavljanja posla ili kršenja pravila) (Reamer, 1983.).

Nadalje, od socijalnih se radnika očekuje da pružaju podršku svojim korisnicima, štite njihove interese te zadrže integritet u donošenju svojih prosudbi i odluka (Holland & Kilpatrick, 1991.). Međutim, suočavanje s ograničenim resursima s jedne i neograničenim zahtjevima s druge strane često rezultira nezadovoljstvom i profesionalnim sagorijevanjem (Parrot, 2010.). Također, potrebno je prepoznati potencijal etičkih dilema u smislu da mogu potkopati samopouzdanje i osjećaj vrijednosti i sposobnosti socijalnih radnika te mogućnost konstruktivnog rada (McAuliffe, 2005.). Posljedično, prema Fourie (2015.) etička dilema može dovesti do moralnog distresa<sup>1</sup>, a definiran je kao individualni odgovor na situaciju u kojoj donesena odluka ugrožava profesionalni ili osobni integritet odnosno donesena odluka nije u skladu s vlastitom moralnom prosudbom. Hawkins i Shotet (1989.) opisuju poveznicu između profesionalnog stresa i etičkih dilema navodeći da se stres uzrokovan etičkim dilemama može manifestirati na emotivnoj, kognitivnoj i fizičkoj razini te može ostaviti traga u profesionalnoj i osobnoj sferi života. Generalno, stres se može definirati kao emocionalna i fizička reakcija na stresore (Maslach, 1982.), a dugotrajna izloženost stresu povezana je s anksioznošću, psihosomatskim bolestima i nizom drugih emocionalnih problema (Lloyd i sur. 2002.). Međutim, prema Rushton (2016.) moralni distres se razlikuje od ostalih vrsta stresa i njemu povezanih fenomena poput profesionalnog *burnouta* zbog elementa suosjećanja. Ono što je karakteristično za moralni distres je upravo moralna odgovornost u određenoj situaciji, identificiranje ispravne moralne odluke, ali nemogućnost postupanja prema istoj zbog različitih vrsta vanjskih i unutarnjih ograničenja (Rushton, 2016.). Navedeno smatram izrazito bitnim jer se etičke dileme u kontekstu socijalnog rada protežu i izvan odnosa socijalni radnik – korisnik. Prema Weinberg (2009.) socijalni radnici nisu u potpunosti autonomni donosioci svojih odluka, posebice socijalni radnici zaposleni u sustavu socijalne skrbi. Oni su dio velike i često komplicirane mreže odnosa na koje utječu različita organizacijska pravila, zakoni i politike. Nadalje, ne samo da socijalni radnici snose odgovornost prema poslodavcu za svoje etičke

---

<sup>1</sup> Moralni distres ili nevolja stanje je poznavanja moralno ispravne stvari, ali institucionalna, proceduralna ili društvena ograničenja onemogućavaju činjenje iste te ugrožavaju temeljne vrijednosti i integritet osobe (Schroeter, 2017.).



odluke već oni snose i individualnu odgovornost koju nosi donošenje neke etičke odluke u kontekstu svog odnosa s korisnikom (Mänttari-van der Kuip, 2015.).

Teorija moralnog razvoja (Kohlberg, 1976., prema Gilligan, 1982.) objašnjava da ljudi kroz moralni razvoj postupno prolaze kroz različite načine razmišljanja o etičkim pitanjima. Taj razvojni slijed započinje s naglaskom na strahu od kazne i posljedica i prelazi na uzajamnu razmjenu s drugima kako bi se ostvarile željene koristi, usklađenost sa zakonom i naposljetku na brigu o univerzalnim načelima ljudskih prava i odgovornosti. Međutim, govoreći o donošenju odluka o etičkim pitanjima u kontekstu socijalnog rada Gilligan (1982.) je formulirala dvije dimenzije moralnog razvoja – prava i obaveze. Ove dvije dimenzije nastale su na temelju moralnih tradicija na kojima počiva profesija socijalnog rada. Dimenzija *obaveza* usmjerena je na brigu i odgovornost prema drugima dok je dimenzija *prava* bazirana na moralnim principima poput pravde, jednakosti i individualnih sloboda.

Kao što je ranije navedeno, rad socijalnih radnika uključuje odlučivanje o etičkim pitanjima na svakodnevnoj razini (Gray & Webb, 2010.), a načela ljudskih prava i socijalne pravde smatraju se temeljnim vrijednostima profesije (IFSW & IASSW, 2012., prema Mänttari-van der Kuip, 2015.). Stoga, možemo reći da su etička svijest i ponašanje osnovni dijelovi profesionalne prakse. Različite moralne teorije opisuju brojne dimenzije i načine donošenja etičkih odluka te su mnoge od njih stvorile bazu etičkog odlučivanja u profesionalnoj praksi (Holland & Kilpatrick, 1991.), no manje je jasno kako se socijalni radnici suočavaju i rješavaju etičke dileme s kojima se susreću u svom profesionalnom radu.

Ne postoji veliki broj istraživanja koji govori o nošenju socijalnih radnika s etičkim dilemama. Holland i Kilpatrick (1991.) su u svom kvalitativnom istraživanju provedenom na socijalnim radnicima opisali osjećaj usamljenosti i izolacije socijalnih radnika u borbi s moralnim pitanjima, a McAuliffe (2005.) je u svom istraživanju etičke dileme socijalnih radnika stavila u kontekst posljedica koje one mogu imati ukoliko traju duži period vremena.

U svom radu željela bih promatrati etičke dileme iznutra na način da vidimo na koji se način socijalni radnici s njima suočavaju, kako ih rješavaju, postoji li sustav podrške u nošenju s njima i koje su uopće za njih etičke dileme s kojima se susreću u svojoj praksi. No, također promatrala bi ih iz kuta potencijalnih posljedica kroz fenomen moralnog distresa koji se može pojaviti. Istom možemo pristupiti kroz koncept moralne otpornosti koja je definirana kao sposobnost pojedinca da zadrži ili obnovi svoj moralni integritet kao odgovor na moralni distress

(Rodney, 2017.) odnosno sposobnost suočavanja u situaciji etičke dileme bez posljedica moralnog distresa i njegovih učinaka. Općenito, otpornost se odnosi na sposobnost oporavka ili sposobnost zdrave prilagodbe izazovima, stresu, različitim nedaćama ili traumama (Rushton, 2016.). Odnosno, u širem smislu, primijenjena je na ljude, sustave i zajednice, a Zolli & Healy (2012.) definiraju otpornost kao sposobnost za održavanjem svoje osnovne svrhe i integriteta tijekom suočavanja s dramatično promijenjenim okolnostima. S druge strane, moralna otpornost koncept je u izgradnji. Prema Rushton (2016.) moralna otpornost se razlikuje po svom fokusu na moralne aspekte ljudskog iskustva, moralnu složenost odluka, obveza, odnosa te neizbježne moralne izazove s kojima se suočavamo, a koji dovode do različitih etičkih nedoumica. Generalno, otpornost je važan temelj za suočavanje sa specifičnim prijetnjama ili narušavanjem dobrobiti i integriteta pojedinca, a moralna je domena međusobno povezana sa svim dimenzijama i procesima unutar ljudskih bića, od bioloških, psiholoških i kognitivnih do duhovnih i relacijskih. U biti, moralna otpornost uključuje odabir načina na koji će netko odgovoriti na etičke izazove, dileme i neizvjesnost na načine koji čuvaju integritet, minimiziraju vlastitu patnju i omogućuju da služimo s najvišom svrhom.

Budući da ću se u svom radu baviti etičkim dilemama s kojima se socijalni radnici susreću u svom profesionalnom radu smatram kvalitativni pristup adekvatnim iz razloga što proučava fenomene u njihovom prirodnom okruženju, tumači ih sukladno značenju koje mu pridaju ljudi te ih analizira i izučava na dubljoj i detaljnijoj razini kroz osobna iskustva i životne priče svakog sudionika (Milas, 2005.). Ono što predstavlja etičku dilemu za jednog socijalnog radnika ne mora nužno predstavljati etičku dilemu za drugog socijalnog radnika čak i kontekstu istog radnog mjesta ili u odnosu na istu situaciju u praksi. Prema McAuliffe (2005.) kada se socijalni radnik nađe u etičkoj dilemi to može biti izrazito intenzivno osobno iskustvo. Navedeno smatram izrazito bitnim jer je pitanje etičkih dilema teško odvojivo od vrijednosnog sustava pojedinca, a najbolji način na koji se navedene mogu istražiti je upravo kroz uvid u unutarnje doživljaje i ponašanja u određenim situacija što kvalitativni pristup omogućuje.

## 2. CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je dobiti uvid u iskustvo suočavanja socijalnih s etičkim dilemama u profesionalnom radu. Praktična primjena ovog istraživanja odnosi se na mogućost primjene dobivenih rezultata u svrhu poboljšanja postojećih i kreiranja novih modela podrške socijalnim radnicima zaposlenim u ustanovama socijalne skrbi. Naime, iako je suočavanje s etičkim dilemama sastavni dio posla gotovo svakog socijalnog radnika, o rješavanju istih kao i o nošenju s njima gotovo se i ne govori. Stoga će u nadi da se ovoj temi počne pridavati više značaja, ovaj rad pokušati odgovoriti na sljedeća istraživačka pitanja:

1. Koje su najčešće etičke dileme s kojima se socijalni radnici susreću u svom radu ?
  - a) Kako se socijalni radnici nose s prisutnim etičkim dilemama?
  - b) Koji su načini rješavanja prisutnih etičkih dilema?
  
2. Kako socijalni radnici percipiraju svoju moralnu otpornost?
  - a) Što socijalni radnici prepoznaju kao svoju moralnu otpornost?
  - b) Koje su moguće prepreke za održavanje profesionalne moralne otpornosti?

### 3. METODOLOGIJA

U skladu s ciljem istraživanja odabrala sam kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka koristila se metoda polustrukturiranog intervjua dok se u analizi odgovora koristila se tematska analiza (eng. *Thematic analysis*).

#### 3.1. Sudionici istraživanja

Budući da su tema mog diplomskog rada etičke dileme u praksi socijalnog rada iz perspektive socijalnih radnika populacija koja je obuhvaćena ovim istraživanjem su socijalni radnici trenutno zaposleni u ustanovama socijalne skrbi na području Republike Hrvatske. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22) ustanove socijalne skrbi su centri za socijalnu skrb, domovi socijalne skrbi, centri za pružanje usluga u zajednici i centri za pomoć u kući. S obzirom na cilj, odlučila sam se za navedenu ciljnu populaciju iz razloga što je profesionalni rad socijalnih radnika najzastupljeniji upravo u navedenim ustanovama.

U istraživanju je sudjelovalo 10 socijalnih radnica, a korišten je namjerni uzorak. Sudionice su u rasponu dobi od 25 do 44 godine. S obzirom na mjesto zaposlenja, osam sudionica zaposleno je u centrima za socijalnu skrb dok su dvije zaposlene u domovima za starije osobe. Radno iskustvo sudionica je od 1 do 20 godina te su sve zaposlene na puno radno vrijeme. Tri od deset sudionica ima ugovor o radu na određeno vrijeme dok je ostalih sedam zaposleno na neodređeno vrijeme. Što se tiče bračnog statusa, dvije sudionice su u bračnoj zajednici, dvije su u izvanbračnoj zajednici, jedna sudionica je razvedena, a pet ih je neudano. Šest od deset sudionica opisalo je svoje zdravstveno stanje kao izvrsno (nemam zdravstvenih poteškoća), a četiri su ga opisale kao dobro (imam samo lakše povremene poteškoće).

Sudionice su prikupljene na način da je pozivno pismo (Prilog 1) s informacijama o istraživanju i načinu sudjelovanja poslano ravnateljima ustanova socijalne skrbi na području Republike Hrvatske te su oni pozvali socijalne radnike na sudjelovanje. Ustanove socijalne skrbi birane su po kriteriju fizičke dostupnosti istraživačici, odnosno pozivno je pismo poslano onim ustanovama u kojima je bilo moguće, zbog geografske blizine, održati intervjue uživo. U ovom slučaju su to ustanove na području Grada Zagreba, Zagrebačke županije, Primorsko goranske i Istarske županije. U kontekstu ovog istraživanja prednost je dana intervjuima uživo u odnosu na one preko Zooma/Skype-a/ Google Meet-a zbog same prirode teme i važnosti neverbalne

komunikacije koju u online okruženju nije moguće dobro popratiti. U pozivnom pismu navedena je svrha i cilj istraživanja, predviđeno trajanje intervjua i način provođenja istog te informacije o snimanju radi izrade transkripta. Socijalnim radnicima koji su pristali na sudjelovanje u istraživanju prve informacije o samom istraživanju dane su telefonskim putem, a samo pozivno pismo s informacijama o istraživanju, svrsi, cilju, načinu provedbe, snimanju, dobrovoljnosti, anonimnosti i mogućnosti odustajanja te povjerljivosti podataka i nemogućnosti povezivanja istih sa sudionicima u fizičkom obliku uručeno im je prije provedbe intervjua (Prilog 2). Također, prije samog intervjua sudionici ,su još jednom upoznati s ciljem i svrhom istraživanja te je zatražen usmeni pristanak na audio snimanje.

### 3.2. *Postupak*

Provedeno je 10 intervjua s 10 socijalnih radnica, djelatnica ustanova socijalne skrbi. Prema Rapley (2001.) kvalitativni intervju je ključna metoda u društvenim i mnogim drugim znanostima kroz koju se možemo dublje istražiti fenomene koji nas okružuju. Upravo takav tip "razgovora" Mullhall (2007.) opisuje kao bogat i prijeko potreban izvor znanja o osobnim i socijalnim aspektima života, a budući da smo jezična bića, jezik najbolje razumijemo upravo u kontekstu razgovora. U ovom se istraživanju radi o polustrukturiranom intervjuu licem u lice. U usporedbi sa strukturiranim intervjuom, polustrukturirani intervju ima veći potencijal iskorištavanja dijaloga u svrhu generiranja novih saznanja jer dopušta puno više slobodnog prostora za fokusiranje na one aspekte razgovora koje sugovornik smatra važnima. Nadalje, on dopušta intervjueru da postane aktivni sudionik samog procesa umjesto da samo "slijepo" prati unaprijed zadane smjernice. Što se tiče usporedbe s nestrukturiranim intervjuom, ipak postoji određena razina forme koja omogućuje usmjeravanje na ono što sam istraživač, odnosno intervjuer, smatra bitnim za istraživački projekt (Brinkmann, 2013.). Također, u ovom istraživanju radi se o individualnim intervjuima. Iako Brinkmann (2013.) navodi da isti mogu ponekad biti manje dinamični, u kontekstu teme mog diplomskog rada interakciju 1:1 smatram prednošću. Sukladno tome Brinkmann (2013.) kao prednosti individualnog intervjua navodi činjenicu da je mnogo lakše voditi razgovor u onom smjeru koji je relevantan za samu temu istraživanja. Autor također objašnjava da kada se proučavaju fenomeni i područja osobnog života ispitanika, njihova iskustva i pitanja koja možemo okarakterizirati kao osjetljiva, bolje

je koristiti individualni intervju jer u navedenom možemo stvoriti atmosferu povjerenja i diskrecije kao i osigurati određenu razinu povjerljivosti koja u grupnom intervjuu ne bi bila moguća. Budući da se istraživanje bavi etičkim dilemama i time kako se socijalni radnici s njima suočavaju u svom profesionalnom radu, smatram individualni intervju prikladnijim u odnosu na grupni. Naime, etičke dileme su nešto individualno i razlikuju se od osobe do osobe, što znači da nešto što predstavlja etičku dilemu za jednog socijalnog radnika može se činiti potpuno trivijalnim nekom drugom socijalnom radniku. Također, ovdje se radi o načinu suočavanja s etičkim dilemama što isto ovisi o pojedincu te stoga mislim da individualni intervju pruža puno dublji uvid nego što bi to bio slučaj na grupnoj razini.

Protokol intervjua sastojao se od dvije cjeline. Prva se odnosila na pitanja o najčešćim etičkim dilemama u profesionalnom radu socijalnih radnika, načinu rješavanja istih, sustavu podrške vezanom uz donošenje odluka o samim dilemama dok se druga cjelina sastojala od pitanja vezanih uz koncept moralne otpornosti i načinu na koji sudionici istu percipiraju. Tijekom prikupljanja podataka nastojalo se osigurati što bogatije opise ispitivanih fenomena kako bi se postigla kako vjerodostojnost, tako i temelji za analitičku i transfernu generalizaciju nalaza istraživanja (Polit & Beck, 2010.). Budući da se radi o istraživanju o etičkim dilemama u profesionalnom radu socijalnih radnika i njihovoj moralnoj otpornosti, odlučeno je da će se intervju provoditi s socijalnim radnicima neovisno o godinama radnog iskustva. Za navedeno sam se odlučila iz razloga što mi takav uzorak omogućuje dublji uvid u nošenje s etičkim dilemama na početku profesionalne karijere tako, ali i bolje razumijevanje istih nakon višegodišnjeg iskustva rada. Naposljetku, uzorak se sastojao od 10 socijalnih radnica zaposlenih u ustanovama socijalne skrbi na području Grada Zagreba (2), Zagrebačke županije (1), Primorsko-goranske (5) i Istarske županije (2) s radnim iskustvom između 1 i 20 godina. Na pitanja istraživačke etike odgovoreno je iz aspekta pristupa sudionicima, informiranog pristanka te odgovornosti prema sudionicima. Prije same provedbe istraživanja o istom su informirani ravnatelji ustanova koji su potom uputili na socijalne radnike zainteresirane za sudjelovanje. Posebno pozivno pismo poslano je ravnateljima dok su sudionici prve upute dobili telefonskim putem, a samo pozivno pismo u fizičkom obliku kao i sve dodatne informacije dobili su u terminu održavanja intervjua. Navedeno pismo sadržava sve informacije o istraživanju, povjerljivosti, dobrovoljnosti, snimanju i izradi transkripta, etičnosti postupanja s prikupljenim podacima. Istraživanje je provedeno u periodu od 9. do 29. kolovoza 2021. godine, a intervjui su trajali između 14 i 36 minuta te su prikupljeni metodom licem u lice i snimani diktafonom na mobilnom uređaju. Intervjui su transkribirani od strane

istraživačice, a pri korištenju isječaka u prikazu rezultata posebno se vodilo računa da identitet sudionika ostane neotkriven.

Svaki od intervjua vodila je autorica ovog rada, a tijekom razgovora je uz pristanak sudionika sniman diktafonom na mobilnom uređaju. Ubrzo nakon intervjua transkripte razgovora izradila je sama istraživačica kako bi što autentičnije u transkript prenijela i informacije o neverbalnoj komunikaciji.

### *3.3. Postupak prikupljanja podataka*

Intervjui su provedeni prema unaprijed pripremljenom protokolu polustrukturiranog intervjua (Prilog 3). Razgovor je bio podijeljen u dvije tematske cjeline. Prva se odnosila na najčešće etičke dileme u profesionalnom radu socijalnih radnika te načine rješavanja i suočavanja s istima, dok je druga cjelina ispitivala koncept moralne otpornosti i kako su socijalni radnici percipiraju. U zadnjem dijelu intervjua postavljena su sociodemografska pitanja potrebna za opis uzorka.

### *3.4. Obrada podataka*

Kao metoda obrade podataka korištena je tematska analiza. Snimke intervjua transkribirane su u tekst s minimalno pravopisnog uređivanja. Svakoj sudionici pripisan je odgovarajući kod odnosno broj od 1 do 10. Navedeno je učinjeno kako bi se sačuvala anonimnost, a zadržalo prepoznavanje izjava sudionica. Nadalje, odgovori su više puta iščitani radi upoznavanja s podacima, a izjave koje odgovaraju na istraživačka pitanja posebno su označene. Izjave koje odgovaraju na prvo istraživačko pitanje i potpitanja grupirane su prema najčešće prisutnim etičkim dilemama, načinima njihova rješavanja i načinima nošenja s istima. Drugo istraživačko pitanje odgovoreno je kroz izjave koje se odnose na percepciju moralne otpornosti i izvore podrške. Kodovi i kategorije opisani su i obrazloženi u poglavlju Rezultati i rasprava.

Tematska analiza je fleksibilna metoda koja omogućuje istraživaču da se usredotoči na podatke iz mnogih različitih perspektiva. U istoj, niz podataka prolazi kroz sustavno identificiranje, organiziranje, uviđanje obrazaca (tema). Budući da se na značenje fokusira kroz niz različitih podataka, tematska analiza omogućuje istraživaču da uvidi i shvati kolektivna, odnosno zajednička iskustva. Stoga, ovu se metodu može promatrati kao način prepoznavanja

zajedničkog načina govora ili pisanja o temi te razumijevanja tih zajedničkih osobina (Braun & Clarke, 2012.).

## 4. REZULTATI I RASPRAVA

Dobiveni rezultati opisani su kroz dva podpoglavlja, sukladno odgovarajućem istraživačkom pitanju.

### 4.1. Najčešće etičke dileme s kojima se socijalni radnici susreću u svom radu

Prvo istraživačko pitanje operacionalizirano je kroz pitanja koja se odnose na *najčešće etičke dileme u profesionalnom radu socijalnih radnika te načine rješavanja i nošenja s istima*. Postavljena su dodatna pitanja o iskustvima rješavanja i suočavanja s etičkim dilemama u profesionalnom radu i primjerima iz prakse. U nastavku slijedi tablični prikaz rezultata.

**Tablica 1.** Najčešće etičke dileme u profesionalnom radu socijalnih radnika

TEMATSKO PODRUČJE: Najčešće etičke dileme u profesionalnom radu socijalnih radnika	
KATEGORIJE	POJMOVI
Pravni okvir	Česta promjena i nedorečenost zakona i drugih pravnih propisa
	Raskorak između teorije i prakse
	Podvojenost uloge socijalnog radnika
Povjerljivost	Dijeljenje informacija s članovima obitelji korisnika i drugim bliskim osobama
	Čuvanje "profesionalne tajne"
	Detaljno vođenje bilješki i zapisnika
Institut skrbništva	Donošenje odluka vezanih uz zdravstveno stanje
	Pitanja vezana uz institute ljudskih prava
Ograničeni resursi	Preopterećenost administracijom
	Veliki broj korisnika po socijalnom radniku
	Neprikladni radni uvjeti
	Smještaj



Prema izjavama sudionica, najčešće etičke dileme s kojima se socijalni radnici susreću u profesionalnom radu vezane su uz **pravni okvir, povjerljivost, institut skrbništva i ograničene resurse** (Prilog 4.).

Ustanove socijalne skrbi u svojoj nadležnosti imaju mnoge javne i stručne ovlasti. Upravo se u tom procesu postizanja ravnoteže između poštivanja propisa i zadovoljavanja potreba korisnika javljaju neke od najčešćih etičkih dilema. Sudionice kao jedan od problema navode **čestu promjenu i nedorečenost zakona i drugih pravnih propisa**. *Najveće su, dileme su nam stalno mijenjanje zakona i podzakonskih akata. Tako da, dođe jedan zakon pa podzakonski akti pa naputci. Kroz 2-3 godine dođe drugi zakon koji sve to ponovno, mislim i lošiji zakon iznad svega, tako da nemamo baš nekakvih ajmo reć pozitivnih naputaka od našeg Ministarstva, jer koga god tražiš za savjet, svi te opet vraćaju na Zakon, a Zakon je sam po sebi malo nedorečen i dvosmislen. Uvijek možeš protumačiti ovako i onako, tako da...* (3) *Rekla bi da je jedna od najčešćih, definitivno stalno mijenjanje zakona i drugih propisa...* (10) *...nekad ni sama nisam sigurna što Zakon kaže jer se može razumjeti na, na više načina.* (2) Nadalje kao veliku etičku dilemu navele su **raskorak između teorije i prakse**. U centrima za socijalnu skrb veliki dio posla odnosi se na rad s novčanim naknadama. Iste su regulirane zakonom i postoje kriteriji koje osoba treba zadovoljavati kako bi ostvarila određeno pravo. Navedeno se u teoriji čini dosta jasnim, međutim često smo svjedoci toga da nešto što se na papiru čini jednostavnim u stvarnosti poprima potpuno drugo značenje. Tako su sudionice opisale situacije vezane uz novčane naknade u kojima je, kako navode, potrebno sagledati širu sliku. *Postoje uvjeti. Postoje, mislim što treba čovjek ispunjavati da bi ostvario neko pravo...(...)... Mi socijalni radnici ne možemo baš bit ono strogo orijentirani. Mi moramo gledati malo i socijalne okolnosti, komponente, da čovjeku što lakše približimo te uvjete i da mu pomognemo ostvariti ta prava.* (1) Nadalje, sudionice su spomenule da su se tijekom svog rada susreli sa situacijama u kojima je u zakonom nešto propisano, ali u praksi nikada nije zaživjelo ili uopće ne postoji. *Pa puno stvari uopće nema u praksi jer za njih nemamo vremena...tipa pisanje ,ovaj, individualnog plana.* (4) *...zakonski postoji termin specijalizirano udomiteljstvo djece s pupom. To u stvarnosti ne postoji...(...)...ovo ne postoji, jednostavno ih nema. Nema. To je izmišljeno, da to, to stoji u zakonu, ali toga nema.* (6) *Najviše sam ljuta kad ne možemo dokazati ono što mi vidimo i svakodnevno s čime se susrećemo. Zakon kaže jedno, u praksi je drugo.*(3) No, s druge strane nerijetko bude i trenutaka u kojima korisnici svjesno krše određene uvjete za ostvarenje prava iz sustava ili se socijalni radnici nađu u situaciji u kojoj je jasno izražena

**podvojenost** njihove **uloge**. *I evo meni je prošli tjedan došla ženska koja traži jednokratnu i na zajamčenoj minimalnoj naknadi je...(...) i ono tu maše ključevima. I kažem ja njoj "Šta Vi vozite auto?" A mislim, nema evidentirano da je vlasnica automobila ni ništa. I evo ona je faktički mene napala što sam ja nju opomenula na nešto što piše u zakonu. A opet s druge strane, ljudski, znaš da joj je potrebno auto, a ja ju moram opominjat. (3) Kad si, kad imaš podvojene, ovaj, uloge. Ta podvojenost uloga je stvarno ovako vrlo specifična, pogotovo za gornji odjel da.. Za djecu, mlade i obitelj gdje stvarno si u jednu ruku savjetovatelj i podrška... Dolaze tamo, plaču... Svašta...(...)...ali si ti njima sutra, prekosutra na sudu i ti predstavljaš Centar i predstavljaš to mišljenje koje si napisao. Jer ti si ovlašten i za to. (6) Navedeno predstavlja kompleksnu poziciju u kojoj su socijalni radnici s jedne strane primorani poštivati slovo zakona, a s druge strane vidjeti korisnika i imati sluha za njegove potrebe. Često se nađu u situaciji gdje je potrebno imati razumijevanja za to da iznosi novčanih naknada nisu ni približno dovoljni za preživljavanje te da se korisnici snalaze i na druge načine. Na socijalnim je radnicima da izaberu hoće li u navedenim situacijama "zažmiriti" ili ne, no ne možemo zanemariti činjenicu da ih to opet stavlja u nezavidnu poziciju u kojoj moraju vagati koje je rješenje ispravnije. Nažalost, upravo ta podvojenost uloga u kojima se s jedne strane korisniku nastoji pomoći i osnažiti ga, a s druge postoje zakonske regulative koje određuju kriterije po kojima se postupa često dovodi do nezadovoljstva korisnika. Emocije nezadovoljstva još su jedan neugodan dodatak u već ionako kompleksnoj i zamršenoj mreži odnosa. *Uvijek se pokušava iskaliti na tebi. Uvijek. A svoje nezadovoljstvo prenosi i na tebe. Ti si odgovoran da mu riješiš njegovu životnu situaciju, da mu riješiš njegove financije, da mu riješiš svašta nešto, a ti s druge strane, imaš zakon po kojem treba postupati.*(4)*

Povjerljivost se smatra jednom od glavnih vrijednosti profesije socijalnog rada (Banks, 2001.), a Millstein (2000.) ju opisuje kao zakonski i etički propis koji štiti korisnikovo pravo na privatnost. Nadalje, povjerljivost kreira granice u odnosu s korisnicima na način da postavlja ograničenja po pitanju informacija izvan tog odnosa, uključujući one koje se mogu prenijeti drugima (Rhodes, 1992.). Sukladno tome ona može biti uzrok mnogim dilemama u nastupu socijalnog radnika prema korisniku, ali i drugim stranama koje to nisu. Sudionice su tako navele da ih **dijeljenje informacija s članovima obitelji korisnika i drugim bliskim osobama** nerijetko stavlja u etički upitnu poziciju jer nisu sigurne do koje granice smiju podijeliti određene informacije. ...(...)...*naravno da ti moraš ostati u nekakvom odnosu povjerenja i da neke stvari što ti razgovaraš s tom osobom, bez obzira na njezino psihičko*

zdravlje, mentalno stanje, sve treba ostati između vas. Ali opet do koje mjere, znaš... Teško je vagati. (5) Ne znam, meni osobno jedan dio ide na to šta ja sve uopće smijem u nekakvoj, što pisanoj, što verbalnoj komunikaciji sa svima onima s kojima bi ja trebala surađivati za dobrobit naših korisnika, stranaka, šticećenika itd... ovoga, komunicirat. Sad koliko, ono, koliko duboko, koliko široko tu smiješ ić, a onda mislim s druge strane i ono, do koje, mislim, razine radu sa ljudima, znaš... (2) ...koliko toga ti smiješ recimo prenijeti obitelji? Mislim naravno ne zato da bi ti toj osobi naudio, nego zato da je zaštitiš, da joj pomogneš. Koliko toga uopće smije ići van prema drugim stranama? (1) Jedna od sudionica navela je **obvezu čuvanja 'profesionalne tajne'** kao jedan od mogućih uzroka etičkih dilema. ...ta obaveza neke ajmo reć profesionalne tajne. Držim se toga, ali nekad kad je korisnik baš loše, a to je tu često, se pitam koliko toga smije van. Mislim, ne prema bilo kome, ali prema njegovim bližnjima...(7) Nadalje, kada se radi o terenskom radu, spomenule su da se često nalaze u dilemi kada je potrebno **detaljno voditi bilješke i zapisnik**. Koliko detaljno opisati situaciju, a da se ne ugrozi odnos povjerenja? I mislim, neke stvari, ono, koje zatekneš i na terenu. Šta zapisat, ne zapisat. (9) Pa kad mi dođe stranka na razgovor, a ja moram tipkat i vodit zapisnik umjesto da ju slušam. Ili ovaj, onda pitam nekog od kolega da zapisuje, ali onda di je tu povjerljivost? Kad te netko treći sluša. (8) Nekad vidiš stvari na terenu pa budeš u dvojbi... Napisat da si vidio ili ne... Jer ono, moraš sagledat cijeli kontekst. (1)

Prema Millstein (2000.) u praksi socijalnog rada "apsolutna povjerljivost" je rijetko moguća te se više naginje "relativnoj povjerljivosti" koja uključuje dijeljenje informacija izvan odnosa s korisnikom, ali u njegovom interesu te uz njegov pristanak u okviru zakonskih propisa. Nadalje, prema Urbanc (2001.) povjerljivost je potrebno promatrati i koristiti kao izvor sigurnosti, a ne kao opravdanje za izbjegavanje korisnikove odgovornosti te je o istoj potrebno individualno pregovarati. Neosporivo je postojanje obaveze socijalnog radnika da obavijesti korisnika o tome koje će informacije podijeliti s trećim stranama. Na taj se način korisniku daje sloboda da odluči neke od informacija zadržati za sebe. Međutim, u praksi, kada ste upoznati s nečijom životom situacijom, okolnostima, odnosima i stavovima, prilično je teško nešto zatajiti. Najčešće su one informacije koje korisnici kažu "u povjerenju" baš te koje socijalne radnike stavljaju u etički upitne situacije jer moraju birati između narušavanja odnosa s korisnikom ili dijeljenja te informacije bez njegovog blagoslova. Ako se odluče za ovo drugo, postavlja se pitanje koliko su dugoročno naštetili tom odnosu, a ako odluče prešutjeti moraju živjeti s osjećajem strepnje i u nadi da situacija neće eskalirati. Stoga, možemo reći da socijalni radnici svakodnevno balansiraju između obaveze da štite povjerljive informacije korisnika,

sukladno njegovim pravima, i prava bližnjih, institucija i zajednice na pristup tim informacijama.

Sudionice istraživanja navele su da se nerijetko nađu u etičkoj dilemi po pitanju donošenja odluka vezano za dobrobit korisnika, osobito ako se radi o **donošenju odluka vezanim za zdravstveno stanje**. Navedeno je posebno vidljivo kada govorimo o institutu skrbništva. Naime, Obiteljski zakon pojam skrbništva definira kao oblik zaštite djeteta bez roditeljske skrbi, osobe lišene poslovne sposobnosti i osobe koja nije iz drugih razloga u mogućnosti štiti svoja prava i interese (Obiteljski zakon, NN 103/15, 98/19., čl.218.). Skrbnikom može biti imenovan i netko od zaposlenika centra za socijalnu skrb. Isto se događa ako centar procijeni da su okolnosti slučaja takve da je to za dobrobit šticećenika najbolje rješenje. Okolnosti se mogu odnositi na potrebu za posebnim znanjem o provođenju skrbništva ili ako se ne može naći fizička osoba koja bi pristala biti imenovana skrbnikom (Džankić & Milas Klarić, 2010.). Jedna od sudionica opisala je etičku dilemu u kojoj se našla zbog situacije vezane uz pandemiju koronavirusa objašnjavajući da je teško donijeti odluku koja se tiče tuđeg zdravlja i dobrobiti, pogotovo u situaciji u kojoj ni sama osobno ne zna što bi učinila. *Ovo cijepljenje kad je bilo... Cijepljenje. Mi smo isto morali biti posebni skrbnici, znači potpisivati za cijepljenje suglasnosti s tim da mi smo to radili negdje drugi mjesec ili tako, a nismo znali. Ja tada niti sama nisam znala, je li, da li se ja želim cijepiti. A morala sam potpisivati za korisnike da se njih cijepi. Znači to mi je bilo ono... (4)* Isto tako, druga sudionica navodi da donošenje takvih odluka sa sobom nosi veliko breme odgovornosti. *Kada kao skrbnik moraš odlučiti o nečijem zdravlju...to mi je baš koma. Odgovornost velika...Znaš ono, nekom si i mama i tata, a ne želiš. Samo tko te pita. (9)*

Također, sudionice su navele da im se mnoge etičke dileme javljaju po pitanju novostečenih **instituta ljudskih prava**. *Imam osjećaj da mi se najčešće jave zapravo u odnosu, mislim na sve ove ajmo reć novostečene institute ljudskih prava, ali i nekakvih, ovoga, novih propisa koji su proizašli iz toga. (2) Moraš ga pitati, a onda s druge strane će te svi ovi veliki zaštitnici prozivati zašto ga nisi zbrinuo....(...)... a ne daj bože da ga se zatekne negdje i da se utvrdi da on nije bio suglasan s tim, onda će te prozivati ono zašto si ga bez njegovog pristanka smjestio i tu je vječito ono... Dilema. (5)* Situacije se mogu posebno zakomplicirati jer unatoč tome što osoba nije u stanju štiti svoja prava i interese te možda šteti sebi i drugima, ona još uvijek ima pravo odlučiti o tome želi li negdje biti smještena. *Muka ti je jer vidiš da osoba propada, a ti jednostavno ne možeš ništa. Vezane su ti ruke. Jer ti ako bilo šta napraviš*

*bez pisane suglasnosti, informiranog pristanka, ne valja. (1) Ovakvi su primjeri dio svakodnevice većine socijalnih radnica i radnika. Pitanje ljudskih prava i granice do koje bi ista trebala sezati samo je po sebi kompleksno. Teško je procijeniti što je ispravno i treba li i do koje granice, ako uopće, ista ograničiti.*

Iako je priča o ograničenjima i nedostacima unutar sustava socijalne skrbi već izlizana tema, zanimljivo je vidjeti na koji se način socijalni radnici nose s tim ograničenjima pri donošenju kompleksnih odluka. Sudionici su opisali manjak kadra i adekvatnih uvjeta kao neke od komponenti koje im otežavaju svakodnevni rad i dovode ih u neugodne, etički upitne, situacije. Sudionice su **preopterećenost administracijom i veliki broj korisnika po socijalnom radniku** navele kao prepreke koje ih sprječavaju da se posvete korisnicima u onom obujmu u kojem bi to bilo potrebno. *Mislim da je ovdje ta borba između tog da samo odradiš i da si smanjiš taj administrativni broj i ta borba da vidiš... Mislim, trudiš se vidjeti i dati određeni dio vremena. (8) Ti si prisiljen vagat, baš prečesto vagat jer ono nemaš... Ja bi rado, ono, imala ne znam koliko telefonskih poziva dnevno po sat vremena i pružala psihosocijalnu pomoć ljudima. Ali ti za to nemaš vremena. Ja za to nemam vremena jer onda narednih 5 dana se mogu iskopati iz svega. Iz bilješki...(2) Ja ono sada imam negdje, ne znam, 300 ljudi koji imaju doplatke. Imam i 70 ljudi pod skrbništvom što nije normalno za rad. (4) ...pa ja ih sad imam, ne znam ni sama, oko 250 čini mi se. Kako god, puno previše. (6) Zapravo, premalo je socijalnih radnika na ovako velikom području. Jedan je centar u cijelom gradu... bilo bi bolje da ima više podružnica da se to malo raspodijeli, smanji broj korisnika, ali nije izgledno. (9) Zbog preopterećenosti poslom i administracijom socijalni radnici su često primorani procijeniti kojima od korisnika mogu posvetiti svoje vrijeme, a kojima se jednostavno zbog manjka vremena i resursa nemaju kapaciteta baviti. Navedeno je iz perspektive socijalnog rada, kao profesije koja se bavi osnaživanjem i podrškom onih kojima je to potrebno, prilično zabrinjavajuće jer ako sami socijalni radnici nemaju vremena za svoje korisnike, kome se oni mogu obratiti? Nadalje, govoreći o radnim uvjetima, pod kojima bi se zdravorazumski podrazumijevalo da svatko ima adekvatan prostor i opremu za rad, sudionici opisuju kako im isti nerijetko otežavaju svakodnevno obavljanje posla. Međutim, **neprilagođeni radni uvjeti** surova su stvarnost sustava socijalne skrbi. *I to još da smo nas dvije u sobi na jedan telefon. I to da ja isto na primjer, ne znam tipa kad ona ima korisnika koji se rasplače, a onda se zaustavim i ono... Daj evo vam maramice i ništa ne radim jer mi je glupo i tipkati i ono osjećam se kao da sam bezosjećajna ako ja sad nju ni ne pogledam u jednom trenutku i kažem da će biti dobro. A u drugu ruku, nije moja. Nije moja stranka, nije moj posao. (1) Pa prije je socijalni**

radnik imao mali ured, ono, baš... Kao ormar (smijeh). Ali, ovaj, ravnateljica je odlučila da mi treba više prostora pa je prenamijenila prostor.. i sad imam ured u kojem mogu primat korisnike (7) ...to je priča za sebe, a o prilagođenosti za osobe s invaliditetom da ne govorim. Ja ne znam kako bi osoba u kolicima ovdje ušla. (5) ...kad mi dođu studenti ili pripravnici nemam ih di posjest... i onda stoje sa strane kad dođe korisnik. Užas.(3) ...idemo javnim prijevozom na terene jer, ono, nemoguće je dobit službeni auto. A moraš ić...(1) Osim radnih uvjeta kojima su svakodnevno izložene, neke od sudionica navele su problem pronalaska **smještaja** kao jedan od najčešćih problema s kojim se suočavaju. ...najčešći problemi koji se javljaju ...(...)... vezani su za smještajne kapacitete.(7) ...mislim bude teško, jest teško, najveći problem je smjestiti nekoga. Dali ispunjava sve uvjete, ako da, dal ćeš naći smještaj. Kako pustit nekoga da živi u groznim uvjetima, a ako nema smještaja šta ćeš? Mislim, uvijek se to nekako riješi, nađe se rješenje... (3) Navedeno ne predstavlja ništa novo, no nažalost još jednom potvrđuje koliko je situacija u praksi alarmantna.

**Tablica 2.** Načini nošenja s prisutnim etičkim dilemama

<b>TEMATSKO PODRUČJE: Načini nošenja s prisutnim etičkim dilemama</b>	
<b>KATEGORIJE</b>	<b>POJMOVI</b>
Detaljno vođenje dokumentacije	Pisanje službenih zabilješki
	Uzimanje izjava
	Pisanje upozorenja
	Potreba za papirnatim pokrićem
Stresno iskustvo	Osjećaj ljutnje
	Osjećaj frustracije
	Osjećaj straha
	Osjećaj odgovornosti
Distanciranje	Odmak od situacije
	Samoopravdavanje

Opisujući načine nošenja s prisutnim etičkim dilemama (Prilog 5), sudionice su navele važnost detaljnog vođenja dokumentacije. Naime, **pisanje službenih zabilješki** ...sastavljam i pišem službenu zabilješku da budem čista.(3) ...pisanje službenih zabilješki i vođenje dokumentacije. Kad to sve štima onda si nekako mirniji.(5), **uzimanje izjava** ...uvijek uzimam izjavu. Moraš to imati. (1) ili **pisanje upozorenja** ...napišeš da si ga upozorio dal usmeno ili pismeno.(3)

daje im osjećaj sigurnosti. Također, postoji velika **potreba za papirnatim pokrićem** *Uvijek se trudim da stvarno te bilješke što kažu da, mora biti sve napisano, svaka sitnica da stvarno to odradim. To iscrpljuje, umara, ali da bar imam nekakvo pokriće.* (8) *Ako te neko nekad nešto pita, imam dokaz, imam se s čim braniti.* (5) *Stvarno se nastojim osigurati ovako papirnatim ajmo reć , da bude to sve ok.* (2) Iz navedenog je vidljivo da socijalni radnici imaju potrebu za opravdavanjem svake svoje odluke. Možemo zaključiti da isto proizlazi iz čestih napada javnosti na struku te se osjećaju sigurnijim ukoliko je sve detaljno dokumentirano. Nadalje sudionice su nošenje s etičkim dilemama povezale s **osjećajima ljutnje** *...trebali bi imati malo veće potpore od našeg Ministarstva od naših, ajmo reć nadležnih. Da se naša riječ malo više uvažava i gleda...(...)... najviše sam ljuta kad ne možemo dokazati ono što mi vidimo i svakodnevno s čime se susrećemo.* (3) *...često sam ljuta.* (2), **frustracije** *Frustrirano, jer često ne možeš ništa učiniti.* (9), **straha** *Imaš tu individualnu odgovornost. Toga me uvijek strah...* (7) *...nekad te strah jesi li pogriješio ili krivo procijenio.* (1) i **odgovornosti** *Odgovor na je ovo posao...* (4) *Kako bi rekla, postoji osjećaj odgovornosti prema drugima i tome što radiš.* (3) Isto tako, sudionice se s etičkim dilemama nose kroz držanje distance. Neke od njih navele su da se jednostavno drže **odmak od situacije** *Kažem, počela sam raditi odmak od nekih stvari. Odmakneš se...* (8) *Počela sam se micati...Pokušati da me to ne dira.* (10) *kako bi iskustvo bilo što manje stresno dok se druge tješe da su učinile sve što su mogle Pa kažem si, ono, znam da sam napravila sve što mogu i to je to. Tu moja moć prestaje.* (4) *Učinim sve što mogu i smijem, a ako ne ide, ne ide.* (7)

**Tablica 3.** Načini rješavanja etičkih dilema

TEMATSKO PODRUČJE: Načini rješavanja etičkih dilema	
KATEGORIJE	POJMOVI
Stručno mišljenje kolega i nadređenih	Zaključak stručnog tima
	Mišljenje kolega
	Mišljenje nadređenih
	Mišljenje ministarstva
Propisana prava i obaveze	Granice
	Zakonski propisi i ograničenja
Dobrobit korisnika	Dodjela novčanih naknada
	Rad u interesu korisnika

Kod rješavanja etičkih dilema (Prilog 6) posebno dolazi do izražaja važnost stručnog mišljenja kolega i nadređenih. Nerijetko se odluke donose timski i mišljenje kolega se uvažava. Ukoliko se nađu u etičkoj dilemi sudionice slučaj prezentiraju stručnom timu. **Zaključak stručnog tima** uglavnom predstavlja konačnu odluku. *Da, imamo stručni tim na kojem se sastajemo svaki tjedan...(...)...iznesemo neke predmete u kojima ima nekih nedorečenosti ili dvojbi.(3) Sastavljamo stručni tim, imamo zaključak stručnog tima i što se tamo odluči tako napravimo.(5) Pa u centru je recimo super što imamo stručni tim. Psiholog, pravnik, socijalni pedagog i mi. Jer skoro se svakodnevno susrećem s bar jednim primjerom di ne bih mogla sama donijeti odluku...(...)...ne bih znala što, jer svaka struka stvarno daje maksimalan doprinos...(...)...tek tu vidimo koliko smo zapravo ovisni jedni o drugima.(8) Osim stručnog tima, u rješavanju etičkih dilema pomaže im i **mišljenje kolega i nadređenih** ...*uvijek pitam starije kolege iskusne, a oni su nekako više praktični i oni to sve brzo nekako riješe ako je nešto nejasno.(8) Pa ja sam sama, ali imam kolegicu radnog terapeuta pa se oko dosta toga s njom konzultiram i pitam za mišljenje.(7) ...svoje nedoumice iskomuniciram s voditeljicom odjela. Kažem joj kakva je situacija...(6) ...ako ne možemo doći do zaključka pametnog onda idemo ravnateljici.(3) ...stalno komuniciram s ravnateljicom. Što bi se moglo i kako napraviti.(10) Ukoliko neka dilema ne uspijeva biti riješena na prethodan način traži se **mišljenje ministarstva** ...*ako nitko ne zna što onda se obraćamo Ministarstvu. (3) ...pošaljem na Ministarstvo da kažu što da radimo jer nekad ne znaš što. (2) Iz priloženog vidimo da proces dolaska do rješenja neke etičke dileme uključuje cijelu mrežu stručnjaka te da se socijalni radnici uvelike oslanjaju na timski rad kada je u pitanju donošenje odluka. Važno je naglasiti da su rješenja etičkih dilema uvelike uvjetovana **zakonskim propisima i ograničenjima** *Poštujem zakon, poštujem naše interne akte i pravilnike i onda tu nema dvojbe... Mislim ima, bude mi žao, ali meni su ruke vezane. (10) Ma koliko puta bi mu rado dao jer vidiš ga u kakvom je stanju, ali smo ograničeni zakonom... i onda tako radiš. (6) Pokušavam nekako ljudima objasniti odluku, znači ono, da nije to do mene, nije to do naše ustanove. To je jednostavno tako... Tako je nažalost jer slovo zakona to nalaže.(7) te da postoje **granice** koje se moraju poštovati bez obzira na želje korisnika *Preko nekih granica ne možemo tako da pokušavam to objasniti druge strane korisniku i mislim da u većini stvari stvarno razumiju. (7) Bez obzira na različita ograničenja sudionice su navele da u svakoj situaciji nastoje misliti na **dobrobit korisnika** i raditi u njihovom interesu *Za interes korisnika radimo i mislim da ćemo to uvijek gdje god da se nalazio. To je ono što nam je svima ostalo. I ono što nam je prvo, znaš...(8) Interes korisnika je najvažniji...(1) U donošenju odluka uvijek gledaš interes korisnika i onda******



*se trudiš tako raditi... (3) Navedeno se možda najbolje vidi kod **odjela novčanih naknada** gdje se nerijetko korisnicima izade u susret *Uvijek u interesu korisnika radiš, a pogotovo kad se radi o nekim novčanim. Nastojiš im uvijek izić u susret... (2) Na jednokratne zažmirim i dam i više... Država neće propasti jer ako se ti trudiš i stvarno ti treba... U potrebi si... Dat ću ti bez brige. (6) Kod novčanih, kad netko baš nema, nastojiš dat koliko možeš... i više... (5)**

#### 4.2. Moralna otpornost socijalnih radnika

Drugo istraživačko pitanje operacionalizirano je kroz pitanja koja se odnose na **percepciju moralne otpornosti** te opis iste. Postavljena su dodatna pitanja vezana uz potrebne **izvore podrške**. U nastavku slijedi tablični prikaz, a detaljnije izjave vidljive su u Prilozima 7 i 8.

**Tablica 4.** Percepcija moralne otpornosti

<b>TEMATSKO PODRUČJE: Percepcija moralne otpornosti</b>	
<b>KATEGORIJE</b>	<b>POJMOVI</b>
Intrinzična motivacija	Ljubav prema poslu
	Dodatna edukacija iz psihoterapije
	Pomaganje drugima
	Želja za učenjem
Odvajanje poslovnog i privatnog života	Vrijeme za obitelj
	Ostavljanje posla na poslu
	Postavljanje granica
Podrška unutar radnog kolektiva	Dobri odnosi s kolegama
	Rad u timu
	Radna autonomija
Provođenje slobodnog vremena	Rekreacija
	Hobi
	Druženje s bliskim osobama
Promjena radnog mjesta	Rad u manjem gradu
	Rad u drugoj ustanovi
	Novo zanimanje

Može se reći da rad za većinu ljudi predstavlja svojevrsnu srž suvremenog života, pruža financijsku sigurnost, razvija osobni identitet te kroz njega možemo dati značajan doprinos razvitku zajednice. Međutim, unatoč pozitivnim stranama istog, sve više raste svijest upravo o ulozi posla u pojavnosti stresa. Prema Finney i sur. (2013.) stres i sagorijevanje na radnom mjestu pogađaju između 19% i 30% zaposlenih u općoj radnoj populaciji. Nadalje, Ducharme i sur. (2008.) ustvrdili su pojavnost profesionalnog stresa i izgaranja zaposlenika koji u svom poslu ulaze u intenzivne međuljudske interakcije - poput savjetovanja, brige ili pomoći drugima te da istom treba pažljivo pristupiti jer bi u protivnom moglo štetiti tjelesnom i mentalnom zdravlju zaposlenika, kao i kvaliteti rada.

Upravo je iz opisa posla socijalnog radnika vidljivo koliko je naglašena socijalna i humana dimenzija pristupanja svakom slučaju i korisniku. Socijalni radnici se gotovo svakodnevno nalaze u neugodnim situacijama zbog rada s osobama koje prolaze kroz različite životne teškoće što ih nerijetko čini frustriranim ( Družić Ljubotina & Friščić, 2014.). O navedenom je bitno raspravljati jer se postavlja pitanje što drži socijalne radnike da unatoč svim nedaćama i dalje obavljaju svoj posao? U ovom su istraživanju sudionice opisale svoj posao kao izazovan, ali u istom vide ljepotu i trude se dati najbolje od sebe. *Bude i teških, ali postoje neki lijepi trenutci u kojima se, onako, sjetiš se zašto si to upisao i da nije sve izgubljeno... (8) Treba shvatiti, naš posao je jako izazovan i da je to ljepota tog posla. Ne treba shvatiti to kao nekakav uteg nego stvarno kao ljepotu i težiti da radiš najbolje što znaš. (10) Ja volim reći da je mene socijalni rad odabrao, ne ja njega. To je, ovo je to što ja jesam. Stvarno mi je prekasno. Ima izazova i ima svega, ali kad na kraju dana sve zbrojiš i od oduzmeš, to je to i jednostavno to. (6) Jako sam zadovoljna svojim poslom, volim to raditi. (3) Znaš zašto radiš neki posao. Znaš ono, da ti 1 od 10 kaže hvala ipak, ono, te to napuni... (2)* Prema Ryan & Deci (2017.) motivacija ima važnu ulogu u očuvanju dobrobiti zaposlenika. Međutim, ovdje se ne radi o bilo kojoj vrsti motivacije, već o onoj intrinzičnoj. Ryan & Deci (2000.) istu su objasnili kao obavljanje aktivnosti radi unutarnjeg zadovoljstva, a ne radi odvojivih vanjskih posljedica. Intrinzično motivirani zaposlenici se bolje nose sa stresnim profesionalnim okruženjem jer svoj posao smatraju zanimljivim i u istom uživaju (Kim, 2018.), a **ljubav prema poslu** važan je faktor koji zasigurno olakšava nošenje s teškim situacijama. Također, prema Isoard-Gauthier i sur. (2019.) zaposlenici u javnim službama imaju više razvijenu intrinzičnu motivaciju u odnosu na privatne zaposlenike jer služe u javnom interesu i rade za korist društva, odnosno u kontekstu socijalnog rada možemo reći da teže radu u najboljem interesu korisnika. Upravo je **pomaganje drugima** ono što sudionice vole kod svog posla. *...volim raditi s ljudima, volim raditi, mislim,*

s obiteljima, ali prvenstveno pomagat i upućivat da su tu prava i nešto što ljudi mogu ostvariti i kako nekome nešto olakšat. (4) Jednostavno volim dati i ,ono, pomoći drugome to volim kod ovog posla.(1) ...nekako se osjećam ispunjeno kad radim s ljudima i zapravo bi htjela da što više bude tog rada direktnog jer vidim koja je razlika...(5) Sudionice su također iskazale **želju za učenjem** Želim učiti i razvijati se...(8) U ovoj profesiji nema stajanja. Moraš se kontinuirano educirati da bi mogao naprijed i trebaš imati tu volju za učenjem...(9), a tri sudionice pohađaju **dodatnu edukaciju iz psihoterapije** Upisala sam edukaciju iz psihoterapije.(...)Učiš i prihvaćati sebe i, ovaj, ko stručnjaka se izgrađivati. Mislim da je to stvarno potrebno... Da ja kao stručnjak, također, način na koji radim s korisnicima je također moj izbor i način na koji ću ja s njima komunicirat, kako ću reagirati na i na krive tonove i svašta nešto. To je taj moj izbor, a ne njihov. Oni nisu odgovorni za to kako ću ja izreagirat. I stvarno, meni je jako lijepo. Jako, jako lijepo, da...(6) ...u biti se u edukaciji nauči zašto se ljudi ponašaju tako kako se ponašaju i nauči se odvojiti sebe od tuđeg ponašanja, ono, naučiš za što si ti odgovoran, za što su drugi odgovorni i onda ti, ono, bude lakše.(2) miče mi taj teret. Ajmo reći da jednostavno ta terapija se i bavi tim da ti nisi odgovoran za tuđe ponašanje nego jednostavno ti... znači ono što ti radiš ti si za to odgovaran i ti jedino možeš promijeniti sebe. Znači to otkriće da ja njega ne mogu promijeniti makar dubila na glavi... To oslobađa.(4) U istu su se uključile zbog želje da svoj posao obavljaju što kvalitetnije, ali i kako bi mogle raditi na sebi, osnažiti se i lakše se nositi s emotivno zahtjevnim i iscrpljujućim situacijama.

Pojam ravnoteže između poslovnog i privatnog života u zadnjem je desetljeću postao gotovo neizbježan. Također, isti se sve više prepoznaje unutar socijalnog rada. Neki autori navode da se stres povezan s radom ne može ograničiti samo na radno mjesto bez utjecaja na druga životna područja, poput obitelji. Sve veći broj istraživanja pokazuje da su posao i obitelj međusobno ovisne domene. Sukladno tome se emocije, radni stavovi i ponašanja generirani u jednoj domeni mogu prelići i utjecati na iskustva u drugoj domeni (Frone, 2003.). Greenhaus i Beutell (1985.) razlikuju tri oblika sukoba: *vremenski sukob*, *sukob temeljen na ponašanju* i *sukob temeljen na naporu*. Do sukoba koji se temelji na vremenu dolazi kada pojedinci posvete vrijeme zahtjevnim uloga u jednoj domeni (obitelji ili poslu) i potroše vrijeme potrebno za zadovoljavanje potreba u drugoj domeni (obitelj ili posao), koje tada ostaju neispunjene. Primjerice, socijalna radnica ostaje dokasna na poslu kako bi ispunila važan zadatak, no zbog toga ne može osigurati vrijeme za svoju obitelj. Zatim, do sukoba temeljenog na ponašanju dolazi kada ponašanje koje je prikladno za korištenje u jednoj domeni (posao ili obitelj) nije u skladu s ponašanjem prikladnim drugoj domeni. Na primjer, socijalna radnica može upotrijebiti

konfrontacijski pristup s korisnikom na poslu i može se istim u neprimjerenoj situaciji koristiti kod kuće. Do sukoba temeljenog na naporu dolazi kada opterećenje koje se iskušava u jednoj domeni otežava ispunjavanje potreba u drugoj domeni. Ovaj oblik sukoba općenito karakterizira preslikavanje negativnih emocija (npr. ljutnja ili razdražljivost) nastalih u jednoj domeni na drugu (Kalliath i sur., 2012.). Neke od sudionica navele su da im je u pojedinim situacijama teško odvojiti poslovni i privatni život i **ostaviti posao na poslu** *Teško je, ne mogu reći moje radno vrijeme je do 4, žao mi je dođite sutra. Mislim da moja moralna neka odgovornost mi nalaže da ja moram osobu čuti i saslušati i onda to nerijetko bude prekovremeni rad. Ali, ovaj, zadnjih nekoliko tjedana trudim se izaći na vrijeme.*(10) *Bilo je dana, mislim, da kad bih došla doma, nisam mogla o ničem drugom razmišljati. Uglavnom, sad se nekako posložim prema trenutnom osjećaju ili mojim kapacitetima. I, ovaj, bolje je tako. Osjećaš se jače...* (8) ali isto nadoknađuju aktivnim provođenjem slobodnog vremena kroz **rekreaciju** *Znači kad god imam težak dan, ja odem na trčanje. Recimo to mi je neka aktivnost koja me usređuje. I onda mi je to ispušni ventil.*(7) *Volim se baviti sportom, ići u prirodu. Krenulo je nas par kolega na trčanje* (2) *Super mi dođe ljeto jer onda puno plivam...* (1), **hobije** *Treba čovjek imati neku drugu relaksaciju, aktivnost i, ovaj, druge stvari izvan posla... Ne možeš drugačije. Te stvari te, kako da kažem, hrane te. I bude ti lakše radit onda.*(10) ili **druženje s bliskim osobama** *...pa obitelj, dečko, ono mislim, meni je i mama socijalna radnica, tako da s njom puno razgovaram.*(4) *...volim se družiti s prijateljima, obitelji* (6) *...dečko, prijatelji. Nastojim se družiti što više mogu. Izaći iz kuće.*(1) *... a ja imam sreću što i privatno imam 6 prijateljica. 5 koje su socijalne radnice.* (8). Neke od sudionica nastoje što je više moguće odvojiti **vrijeme za obitelj** i upravo u tome pronalaze svoju snagu i volju za radom *Ja ne volim baš miješat poslovno i privatno. Gledam posao ostaviti na poslu u kancelariji, a kad sam doma s obitelji to mi je nešto drugo. Tako da ne volim baš miješati...*(3) *To je vrijeme moje. To je vrijeme za moju obitelj i jednostavno moraš. Čovjek bi izgorio, moraš...* (5). Također, sudionice navode da osvježavanje vlastitih kapaciteta i mogućnosti kao i **postavljanje granica** u odnosu s korisnicima pridonosi njihovoj moralnoj otpornosti. *...jednostavno mislim da u tom našem poslu koliko čuvamo druge ponekada moramo čuvati sebe. I ne mislim da to znači bit bezobrazan prema ljudima, nego postaviti svoju granicu i riječ.*(1) *Mislim da je jako bitno kako se postaviš...(...)...kažem da ja nisam tu vaša vreća za smeće...* (2) *Ja sam tu dosta oštra i ne dam preko sebe. Zna se koja je neka kultura ophođenja i koje granice se ne prelaze. Ni ja tebi ni ti meni...*(3) *...jednostavno naučiti sam sebi dati prostora i postaviti tu granicu. To je onaj dio, zapravo, stvaranja te otpornosti.*(5) *Ipak moraš*

*poštovati sebe jer ovdje mi radimo s takvom populacijom koja je prema tebi ok ako ti njima jasno daš do znanja svoje granice.*(9). Prema Collins (2016.) socijalni radnici razumiju vrijednost i važnost ljudskih odnosa u održavanju osobne i profesionalne otpornosti i dobrobiti. Međutim, kada dopuste da ih radne obveze odvoje od obitelji i prijatelja, stvara se potencijal za dodatni nivo stresa zbog krivnje i srama koji proizlaze iz zanemarivanja onih koji su im u životu najvažniji. U nedostatku individualne brige o sebi te zbog stalnih emocionalnih zahtjeva koje donosi posao socijalnog radnika, može doći do iscrpljivanja empatije i manjka kapaciteta za pružanje iste svojim bližnjima u privatnom životu.

Nažalost, o utjecaju kolegijalne podrške na otpornost socijalnih radnika još uvijek se ne zna mnogo. Prema Ellett (2009.) jačanje samopouzdanja i vjere u vlastite sposobnosti te povećanje motivacije i upornosti na radnom mogu se postići pružanjem ranog mentorstva i poticanjem profesionalnog razvoja. Nadalje, pozitivna komunikacija u radnom okruženju, uključujući onu s nadređenima i kolegama, pomaže socijalnim radnicima u razvijanju samopoštovanja i dobrobiti na radnom mjestu (Beddoe i sur., 2014.). Govoreći o podršci i međuljudskim odnosima na radnom mjestu sudionice su iskazale zadovoljstvo atmosferom unutar radnog kolektiva i **dobrim odnosima s kolegama**: *Kažem, rekli su mi čim sam došla da je ovo jedna od podružnica rijetkih gdje su stvarno kolege odlične i kad god je nekakva situacija nije to samo tvoja situacija nego doslovno se svi ustanu, ostave svoj posao i traže tebi smještaj i pomognu ti na sve moguće načine. I kad je, tako kad smo na nekoj kavi ili na druženju uvijek se nekako ventiliramo i pomažemo i uvijek su, uvijek je više glava pametnije i ovi koji imaju više iskustva uvijek daju neki dobar savjet.*(8) *Pa na poslu je super što imamo stvarno super voditeljicu odjela kojoj ti možeš doći i reći joj sve. Imam i super kolegice koje uvijek mogu raspraviti o slučaju šta može se napraviti i to...*(4) Lee i sur. (2011.) navode da organizacijska kultura koja podržava adekvatno vodstvo, kolegijalnu podršku i klimu profesionalne predanosti izravno pridonosi zadržavanju radnika te naglašavaju važnost edukacije o različitim strategijama suočavanja s dilemama, ali i važnost organizacijskog okruženja koje olakšava njihovo provođenje. Možemo reći da je osim samih vještina suočavanja koje socijalni radnici posjeduju kao individue, iznimno važno omogućiti im prikladnu podršku unutar radnog kolektiva. Podrška na radnom mjestu može se promatrati i kroz **rad u timu** o kojem su sudionice pričale sa zadovoljstvom *Lijepo je što radimo kao tim. (3) ..., ali imam kolegicu i nas dvije smo pravi "dream team"*(10).

Sukladno tome, prema Shier i Graham (2011.) podrška na radnom mjestu pojavljuje se kao važan faktor koji pridonosi otpornosti. Naime, najznačajniji osobni i kontekstualni čimbenici

koji pridonose subjektivnoj procjeni blagostanja socijalnog radnika u radnom okruženju uključuju dobro razvijene odnose s nadređenima i kolegama te dobre radne uvjete.

U studiji provedenoj 2012. Tafvelin i sur. (2012.) definirali su kolegijalnu podršku među socijalnim radnicima kao mjeru u kojoj mogu računati na svoje kolege da im pomognu i podrže ih kada je to potrebno. Također, kolege doprinose međusobnoj podršci na način da si pripomažu u poslovima i obavljanju funkcija unutar opisa svojih radnih mjesta. Međutim, podrška među kolegama zahtijeva društvenu povezanost i potrebno joj je vrijeme da se razvije te stoga može biti otežana i usporena zbog čestih organizacijskih promjena (Morrison & Nolan, 2009.). Guerin i sur. (2010.) istaknuli su izostanak takve podrške kao značajan čimbenik u napuštanju posla. Istraživanje koje su proveli među socijalnim radnicima u Irskoj pokazalo je da je upravo podrška u radnom okruženju, odnosno manjak iste, jedan od glavnih razloga napuštanja radnog mjesta.

Osim dobrih odnosa s kolegama, sudionice su navele **radnu autonomiju** odnosno slobodu u donošenju odluka kao važan dio njihova rada te da im ista omogućuje da se osjećaju sposobno, uvaženo i stručno. Navedeno je osobito važno s obzirom na činjenicu da je posao socijalnog radnika uvelike određen zakonskim i drugim propisima. Stoga, ova sloboda procjene jedna je od rijetkih situacija u kojima socijalni radnici zaista mogu pokazati svoju stručnost i vještinu te razmišljati izvan zadanih okvira, ali i unutar dopuštenih normativa kreirati vlastiti raspored. *Ovaj, kažem to su, neki, nekakav prostor gdje ja imam tu diskrecijsku ocjenu di zbilja možeš ti odlučit kao ti. (...) jer ti si stručnjak. I ok, ti ispuniš te neke zakonske norme i to, ali mi pustiš prostor moje odluke. Nekako se bolje osjećam i funkcioniram tako, pod diskrecijskom ocjenom.*(6) *Zna se što moraš obaviti, ali mi ti, ono ujutro prije nego počnemo, popijemo kavu, dogovorimo terene i raspored... Pa pitaš mišljenje o nekom predmetu i tako. Dogovoriš što ćeš raditi taj dan. Mislim, zna bit, ono, iznenadnih situacija, hitnoća, ali ne tako često. Ovako si posložiš dan. Više- manje.*(9) *...imaš svoje predmete za koje si odgovoran i koje rješavaš prema zakonu i vlastitoj procjeni koja ti je dopuštena. Dobro je što imamo slobodu donijet odluku...*(5) U literaturi se naširoko raspravlja o odnosima između percipirane autonomije na radnom mjestu i psiholoških ishoda radnika. Naime, nedostatak radne autonomije smanjuje osobna postignuća i izaziva depersonalizirani stav među radnicima (Kim & Stoner, 2008.). Osim toga, istraživanja pokazuju da je izgaranje potaknuto individualnom percepcijom nedostatka kontrole na poslu i nedostatkom uključenosti u donošenje odluka. Također je utvrđeno da je autonomija posla povezana s namjerom fluktuacije među radnicima, odnosno

što u nedostatku radne autonomije biti će skloniji prije potražiti drugi posao (Kim & Stoner, 2008.).

Četiri sudionice ukazale su na mogućnost promjene radnog mjesta kao načina da očuvaju svoju moralnu otpornost. Svoju bi karijeru voljele nastaviti u **manjem gradu** ...*nisam sigurna da ću izdržati dugo ovdje. Više se vidim u nekom manjem gradu.*(8) ...*baš uvijek s ovolikim tempom ne bi mogla...(...)* Ili **manje mjesto**.(5) ili **radom u drugoj ustanovi** ...*neki drugi odjel ili nešto već da. Ili ustanova druga.*(5) *Ja jako volim rad s PUPovcima. (...)*U budućnosti se vidim u *Dugavama.* (6). Dvije sudionice izjavile su da bi za svoju dobrobit bile spremne potražiti novo zanimanje. *Kad budem vidjela da mi posao šteti zdravlju odlazim. Nemoj me krivo razumjet, volim ovo... Bez obzira ovo mi se zanimanje sviđa. Inače to ne bi upisivala, ali mislim da je ovo trenutno preveliki teret za mene.* (7) ...*možda ću jednostavno otići raditi nešto drugo.*(9)

**Tablica 5.** Izvori podrške

<b>TEMATSKO PODRUČJE: Izvori podrške</b>	
<b>KATEGORIJE</b>	<b>POJMOVI</b>
Profesionalna podrška	Supervizija
	Sastanci s kolegama zaposlenim na drugom radnom mjestu
	Veća podrška resornog ministarstva
Međuresorna suradnja	Suradnja sa zdravstvenim sustavom
	Suradnja sa školama

Prema Collins (2016.) odgovarajuća visokokvalitetna supervizija smatrana je značajnim čimbenikom otpornosti u praksi. Naime, supervizija se smatra važnom za njeno jačanje te omogućuje lakše odupiranje mogućim štetnim posljedicama koje mogu nastati kao rezultat negativnih iskustava na radnom mjestu. Također, supervizija se, navodi Collins (2016.), smatra prostorom između socijalnog radnika kao individue i organizacijskog konteksta, odnosno sustava kojem pripada i u kojem radi. Kroz vrijeme za refleksiju, istraživanje vlastitih emocija, dobivanje praktičnih smjernica i podršku za brigu o sebi koje supervizija nudi, socijalni radnici direktno razvijaju i jačaju svoje kompetencije. Isto tako, mogućnost da unutar sigurnog prostora prožetog povjerenjem promišljaju o sebi i svom radu pridonosi jačanju njihove otpornosti. Iako bi se **supervizija** trebala smatrati standardom unutar sustava socijalne skrbi, iz izjava sudionica vidimo da ista često nije svima dostupna ili je ima manje nego što je zaista potrebno. Nadalje, način na koji je ista organizirana često ne zadovoljava stvarne potrebe

socijalnih radnika. *Nemam trenutno nikakvu superviziju, što svakako smatram da je korisno i da bi, da bi trebalo uvesti za sve djelatnike...(4) Pa evo, još nisam bila službeno ni u kakvoj superviziji. Ljudi u centru imaju superviziju. Sad koliko često to ti ne znam reć, ali imaju. I recimo, to je malo glupasto jer ti imaš superviziju s kolegama u centru.(6) Pa ima supervizije, ali ne bi ja to rekla da je to nekakav sustav podrške. To je sve sad zasnovano na, na nečijem interesu. Imali smo superviziju online. Ne znam, nije to baš to. Po meni, ja superviziju gledam na taj način da se ti skroz makneš od svog posla ili ako imaš nekakve baš, ono, nedorečenosti, dileme, da ti to baš ono kači i tvoj privatni život da te supervizija izvadi iz toga i da ti pomogne naći rješenja i da te, ne znam, usmjeri. A ovaj način, ne znam.. Nije mi to to. Ja imam svoju superviziju.. izvan posla se izventiliram...To mi je nekako ugodnije, ne znam.(3) Išla sam na superviziju, međutim ne baš usko vezanu za ovo radno mjesto. Ali sam bila voditelj mjere nadzora u obitelji i onda sam imala superviziju. To mi je pasalo jer, ne znam, često nema osobe koja će vas čuti i razumjeti kad vam je teško i onda u superviziji možeš dobit tu podršku. To mi tu fali.(7) Supervizija bi trebala biti pravo, a ne izbor...(...)i okej, ravnatelj će ti dat slobodan dan za to i sve, ali to bi trebalo sve bit bolje organizirano jer ovako to izgleda kao izborna aktivnost, a trebala bi bit obveza. (1) Mislim da u ovom sustavu fali kvalitetne supervizije i konkretnog vođenja. (...)vođenja u smislu da te netko podsjeti da moraš brinuti i čuvati svoje mentalno zdravlje jer ovdje često zaboraviš. (...)... da bi mogao raditi i odraditi ono što trebaš ti moraš biti mentalno dobro.(2) Mene još nitko na ovom radnom mjestu nije pitao želim li superviziju. Većina kolega to radi izvan radnog vremena.(5)*

Nadalje, sudionice su izrazile da bi im **sastanci s kolegama zaposlenim na drugim radnim mjestima** pomogli da se osjećaju manje usamljeno ... *i možda nekakvih sastanaka na razini evo, konkretno naših podružnica. Jer, hm, puno smo vidjeli nekakvih nelogičnosti, odnosno neusklađenosti unutar centara. Recimo mi radimo na jedan način, dok drugi na drugi način.. što ne bi se baš trebalo, smjelo. I onda nekako kad, imali smo nekoliko puta do sad, što mi je super, kao online, hmm, nije supervizija nego ajmo reć sastanak nekoliko podružnica. Recimo tri podružnice i svaki put po tri budu u nekim malim grupama. I budu tako, recimo, voditelji, hm, voditelji pojedinog odjela i predstojnici. Kao online smo imali i to mi je super kad možemo reć recimo u čemu je u kojoj podružnici najveći problem. S kojim poteškoćama se susreću, gdje imaju najviše problema. I to je super jer onda vidimo zapravo da nismo sami i dobijemo nekakve konstruktivne prijedloge, kome se obratiti, što napraviti. (8) ...voljela bi da smo više u kontaktu s kolegama koji rade negdje drugdje. Da znaš kako se tvoji kolege nose s nekim stvarima, ono, da se stvori neka suradnja... Da se možete nazvat, podijelit. Pogotovo lokalno,*



*svi smo tu.(...)suradujemo na papiru, a zapravo ne znaš što i kako netko radi. Bilo bi mi drago čuti, ali isto i da oni čuju kako je nama.(1), ali i da im je potrebna **veća podrška resornog ministarstva** ...ponekad imam osjećaj da smo neprijatelji. Znači kada bude, kad dođe do nekog problema oni se postave, mislim ružno to zvuči, ali ponekad se postavljaju kao da su nam neprijatelji.(7) trebali bi imati malo veće potpore od našeg Ministarstva, od naših, ajmo reć nadležnih. Da se naša riječ malo više uvažava i gleda. (3)*

Sudionice su navele međuresornu suradnju kao jedan od faktora koji im često otežava kvalitetno obavljanje posla. Posebno su istaknule **suradnju sa školama i zdravstvenim sustavom**. *...bolja komunikacija s liječnicima opće prakse.. (3) ...zdravstvo je relativno ok, ali treba još raditi na tome.(6) Trebamo otvorenije surađivati sa zdravstvenim sustavom...(9) Doći do nekih podataka je ono.. nema šanse. I onda šalji dopise i svašta.. a hitno je.(1) ...treba nam bolja suradnja sa školama. Svaka škola treba socijalnog radnika.(8) Pa recimo sa školama je dosta loše. Maksimalno bi nam koristila ta suradnja.(6) ...često nas ni ne zovu (5) Navedeno nam pokazuje potrebu za socijalnim radnicima u drugim sustavima i koliko bi to učinilo međuresornu suradnju jednostavnijom i kvalitetnijom. Trenutno su socijalni radnici često ostavljeni po strani ili ih se izbjegava, a dolazak do informacija je nerijetko kompliciran i dugotrajan. Takav položaj struke je obeshrabrujuć i pridonosi osjećaju frustracije. Na kraju krajeva, kako se sam pojedinac osjeća znajući da većina s omalovažavanjem gleda na njegov životni poziv? Tužna je realnost da su socijalni radnici naviknuti na udarce sa svih strana, ali koliko otporni možemo biti?*

Kao jedno od ograničenja istraživanja može se smatrati neiskustvo studentice u provedbi istraživanja i analizi rezultata. Međutim kvaliteta obrade rezultata i smanjena pristranost istraživačice osigurana je kroz suradnju s mentoricom. Nadalje, kao oblik pristranosti možemo promatrati i način na koji su sudionice odabrane u uzorak. Naime, u istraživanju su sudjelovale one socijalne radnice koje su prihvatile pozive za sudjelovanje koje su im prosljedili ravnatelji ustanova. Stoga, možemo pretpostaviti da u uzorku imamo skupinu osoba koje su spremne podijeliti i razgovarati o svojim iskustvima i doživljajima. Iako je percepcija sudionica subjektivna, upravo je to ono što najbolje ukazuje na situaciju u praksi i potrebu za promjenama.

Budući da se o etičkim dilemama i moralnoj otpornosti u praksi socijalnog rada još uvijek ne govori mnogo, ovo istraživanje može biti značajno u formiranju nekih budućih istraživačkih radova. S obzirom da je socijalni rad dominantno ženska profesija do muških je kolega

zahtjevnije doći, no u neka buduća istraživanja slične tematike bilo bi zanimljivo uključiti i veći broj muških socijalnih radnika i promatrati kako se oni suočavaju s etičkim dilemama i na koji način percipiraju svoju moralnu otpornost, odnosno što im pomaže u razvijanju i održavanju iste.

Također, postoji potreba za kontinuiranim osnaživanjem socijalnih radnika i povećanjem dostupnosti i boljom organizacijom supervizije i drugih oblika podrške koji pridonose jačanju otpornosti.

## 5. ZAKLJUČAK

Socijalni rad je zahtjevna profesija u kojoj su socijalni radnici gotovo svakodnevno izloženi mnogim etičkim i emocionalnim izazovima. Promatrajući koncept moralne otpornosti možemo zaključiti da ista nije strogo definirana te je podložna različitim interpretacijama. Također, nerijetko dolazi zajedno s drugim psihosocijalnim konstruktima poput stresa, podrške, suočavanja itd. Povezana je s organizacijskim i političkim kontekstom te je jedan od mnogih čimbenika koji utječu na duljinu radnog vijeka socijalnih radnika. Kao što je ranije rečeno, svatko od njih će imati različite načine nošenja s etičkim dilemama i različite načine održavanja i njegovanja svoje moralne otpornosti. Kroz njihovu opservaciju možemo bolje razumjeti što pomaže socijalnim radnicima da ostanu i zadrže predanost prema svojim korisnicima i svojoj profesiji.

Iako se ovaj rad uglavnom usredotočuje na iskustvo suočavanja socijalnih radnika s etičkim dilemama i percepciju njihove moralne otpornosti u nošenju s istima, treba naglasiti da i same organizacije, odnosno sustav, imaju odgovornost zaštititi dobrobit svojih zaposlenika. Čak i visoko emocionalno i moralno otporni socijalni radnici neće moći opstati, a kamoli razvijati se, ako im ne budu osigurani odgovarajući resursi, dovoljna autonomija i odgovarajuća podrška na radnom mjestu.

Moralna otpornost je koncept koji pomalo, ali sigurno, dobiva na važnosti i zaslužuje da ga razmatramo, razvijamo i koristimo kao način transformacije negativnih emocija povezanih s etički i moralno uznemirujućim situacijama. Ona pokreće unutarnji dijalog od razočaranja i nemoći prema snazi, nadi i upornosti. Nadalje, svjesno djelovanje u smjeru razvoja moralne otpornosti može dovesti do rasta samopouzdanja u rješavanju etički upitnih situacija.

Na kraju, možemo zaključiti da se o tematici vezanoj uz etičke dileme i moralnu otpornost socijalnih radnika još uvijek relativno slabo raspravlja, te nažalost i sami socijalni radnici u praksi nemaju vremena o istima razmišljati zbog svakodnevnih "malih požara" koje pokušavaju ugasiti tijekom, a mnogi od njih i izvan svog radnog vremena. Stoga, potrebno je ukazati na veću odgovornost sustava te je krajnje vrijeme da se isti počne na prikladan način brinuti o ljudima koji u nezavidnim uvjetima omogućuju njegovo funkcioniranje.

## 6. LITERATURA

1. Athey, E. K., Leslie, M. S., Briggs, L. A., Park, J., Falk, N. L., Pericak, A. & Greene, J. (2016). How important are autonomy and work setting to nurse practitioners' job satisfaction?. *Journal of the American Association of Nurse Practitioners*, 28(6), 320–326.
2. Bae, J., Jennings, P. F., Hardeman, C. P., Kim, E., Lee, M., Littleton, T., & Saasa, S. (2019). Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work–Life Balance. *Journal of Social Service Research*, 46(3), 320–330.
3. Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social Work*. London: McMillan Press.
4. Beddoe, L., Davys, A. M., & Adamson, C. (2014). “Never Trust Anybody Who Says ‘I Don’t Need Supervision’”: Practitioners’ Beliefs about Social Worker Resilience.” *Practice*, 26(2), 113–130.
5. Braun, V. & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. U: Cooper, H., Camic, P. M. , Long, D. L., Panter, A. T., Rindskopf, D., & Sher, K. J. (ur.), *APA handbook of research methods in psychology, Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological* (str. 57-71). Washington, DC: American Psychological Association.
6. Brinkmann, S. (2013). *Qualitative interviewing*. Oxford: Oxford University Press.
7. Collins, S. (2016). Social Workers and Resilience Revisited. *Practice*, 29(2), 85–105.
8. Davis, M., & Batcheller, J. (2020). Managing Moral Distress in the Workplace. *Nurse Leader*, 18(6), 604–608.
9. Dolgoff, R., Harrington, D., & Loewenberg, F. M. (2012). *Ethical decisions for social work practice*. Thomson Brooks/Cole.
10. Družić Ljubotina, O., & Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32.
11. Ducharme, L. J., Knudsen, H. K., & Roman, P. M. (2008). Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations. *Sociological Spectrum*, 28(1), 81-104.

12. Džankić, J. & Milas Klarić, I. (2010). Uloga skrbnika u zaštiti osobnosti osobe lišene poslovne sposobnosti. *Pravnik*, 44(88), 89-110.
13. Ellett, A. J. (2009). Intentions to Remain Employed in Child Welfare: The Role of Human Caring, Self-efficacy Beliefs, and Professional Organizational Culture. *Children and Youth Services Review*, 31 (1), 78–88.
14. Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., & Dewa, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: A systematic review. *BMC Public Health*, 13(1).
15. Fouché, C., & Martindale, K. (2011). Work–Life Balance: Practitioner Well-Being in the Social Work Education Curriculum. *Social Work Education*, 30(6), 675–685.
16. Fourie, C. (2015). Moral distress and moral conflict in clinical ethics. *Bioethics*, 29(2), 91–7.
17. Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (ur.), *Handbook of occupational health psychology* (str. 143-62). Washington, DC: American Psychological Association.
18. Gilligan, C. (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
19. Gray, M. & Webb, S. A. (2010). *Ethics and value perspectives in social work*. London: Palgrave Macmillan
20. Greenhaus, J. & Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
21. Guerin, S., Devitt, C., & Redmond, B. (2010). Experiences of Early-career Social Workers in Ireland. *British Journal of Social Work*, 40(8), 2467–2484.
22. Hawkins, P., & Shohet, R. (1989). *Supervision in the helping professions: An individual, group, and organizational approach*. Open University Press.
23. Holland, T. P., & Kilpatrick, A. C. (1991). Ethical issues in social work: Toward a grounded theory of professional ethics. *Social Work*, 32(2), 138–144.

24. Isoard-Gauthier, S., Ginoux, C., Gerber, M., & Sarrazin, P. (2019). The Stress–Burnout Relationship: Examining the Moderating Effect of Physical Activity and Intrinsic Motivation for Off-Job Physical Activity. *Workplace Health & Safety*, 67(7), 350-360.
25. Kalliath, P., Hughes, M., & Newcombe, P. (2012). When Work and Family are in Conflict: Impact on Psychological Strain Experienced by Social Workers in Australia. *Australian Social Work*, 65(3), 355–371.
26. Kim, J. (2018). The contrary effects of intrinsic and extrinsic motivations on burnout and turnover intention in the public sector. *International Journal of Manpower*, 39(3), 486–500.
27. Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5–25.
28. Lee, J., Forster, M., & Rehner, T. (2011). The Retention of Public Child Welfare Workers: The Roles of Professional Organizational Culture and Coping Strategies. *Children and Youth Services Review*, 33(1), 102–109.
29. Liu, C., Spector, P. E., & Jex, S. M. (2005). The relation of job control with job strains: A comparison of multiple data sources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 325–336.
30. Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265.
31. Mänttari-van der Kuip, M. (2015). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25(1), 86–97.
32. Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Prentice-Hall.
33. McAuliffe, D. (2005). I'm still standing: Impacts and consequences of ethical dilemmas for social workers in direct practice. *Journal of social work values and ethics*, 2(1), 1–11.
34. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada slap.

35. Millstein, K. (2000). Confidentiality in Direct Social-Work Practice: Inevitable Challenges and Ethical Dilemmas. *Families in Society. The Journal of Contemporary Social Services*, 81(3), 270–282.
36. Morrison, R. L., & T. Nolan. (2009). I Get by with a Little Help from My Friends at work. *Kotuitui: New Zealand Journal of Social Sciences*, 4(1), 41–54.
37. Mulhall, S. (2007). *The conversation of humanity*. Charlottesville: University of Virginia Press.
38. Obiteljski zakon. *Narodne novine*, 103/15, 98/19.
39. Parrot, L. (2010). *Values and ethics in social work practice*. Learning Matters Ltd.
40. Polit, D. F., & Beck, C. T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research: Myths and strategies. *International Journal of Nursing Studies*, 47(11), 1451–1458.
41. Rapley, T. J. (2001). The art(Fulness) of open-ended interviewing: Some considerations on analysing interviews. *Qualitative Research*, 1(3), 303–323.
42. Reamer, F. G. (1982). *Ethical dilemmas in social service*. New York: Columbia University Press.
43. Reamer, F. G. (1983). Ethical Dilemmas in Social Work Practice. *Social Work*. 28(1), 31–35.
44. Rhodes, M. L. (1986). *Ethical dilemmas in social work practice*. London: Routledge & Kegan Paul.
45. Rhodes, M. (1992). Social work challenges: The boundaries of ethics. *Families in Society*, 73(1), 40-47.
46. Rodney, P. A. (2017). What we know about moral distress. *American Journal of Nursing*, 117(2), 7-10.
47. Rushton, C. H. (2016). Moral resilience: A capacity for navigating moral distress in critical care. *AACN Advanced Critical Care*, 27(1), 111–119.

48. Rushton, C. H., Caldwell, M., & Kurtz, M. (2016). Moral Distress: A Catalyst in Building Moral Resilience. *American Journal of Nursing, 116*(7), 40–49.
49. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology, 25*(1), 54-67.
50. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York, NY: Guilford Press.
51. Schroeter, K. (2017). Ethics in Practice. *Journal of Trauma Nursing, 24*(5), 290–291.
52. Sonnentag, S., Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management, 11*(4), 366-391.
53. Tafvelin, S., Hyvonen, U., & Westerberg, K. (2012). Transformational Leadership in the Social Work Context: The Importance of Leader Continuity and Co-Worker Support. *British Journal of Social Work, 44*(4), 886–904.
54. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada, 8*(2), 153-164.
55. Vogel, W., Raymond, S., & Lazarus, R. S. (1959). Intrinsic motivation and psychological stress. *The Journal of Abnormal and Social Psychology, 58*(2), 225–233.
56. Weinberg, M. (2009). Moral distress: A missing but relevant concept for ethics in social work. *Canadian Social Work Review, 26*(2), 139–151.
57. Whitebird, R., Asche, S., Thompson, G., Rossom, R., & Heinrich, R. (2013). Stress, burnout, compassion fatigue, and mental health in hospice workers in Minnesota. *Journal of Palliative Medicine, 16*(12), 1534–1539.
58. Zakon socijalnoj skrbi. *Narodne novine, 18/22, 46/22*.
59. Zolli, A., & Healy, A. M. (2012). *Resilience: Why things bounce back*. New York: Free Press.



## 7. PRILOZI

### Prilog 1: Pozivno pismo za ravnatelje ustanova

Poštovani/a (ime ravnatelja/ice),

moje ime je Katarina Babić i studentica sam diplomskog studija socijalnog rada na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Pod mentorstvom izv.prof.dr.sc. Gordane Berc provodim istraživanje u svrhu izrade diplomskog rada koje će se provesti u više ustanova socijalne skrbi na području Republike Hrvatske. Ciljna skupina su socijalne radnice i radnici zaposleni u ustanovama socijalne skrbi, a sam cilj istraživanja je dobiti uvid u iskustvo suočavanja socijalnih radnika s etičkim dilemama u profesionalnom radu.

Prikupljanje podataka održalo bi se u jednom terminu putem polustrukturiranog intervjua u trajanju između 20 i 30 minuta. Intervju će biti sniman radi izrade transkripta, a pristup podacima imat ću samo ja kao istraživačica u vrijeme obrađivanja rezultata, nakon čega će isti biti izbrisani. Podaci dobiveni ovim istraživanjem bit će korišteni isključivo u znanstveno-istraživačke svrhe te će biti analizirani na grupnoj razini, što znači da ni na koji način neće biti moguće povezati odgovore s pojedinim sudionicima. Istraživanje je u potpunosti **dobrovoljno** te je u svakom trenutku od istog moguće **odustati**.

Ovim putem Vas molim dozvolu za kontaktiranje Vaših zaposlenih socijalnih radnica i radnika kako bih sa onim zainteresiranim za sudjelovanje u istraživanju mogla provesti intervju, jedan dan u razdoblju između 9. i 29. kolovoza 2021.

Za sve dodatne informacije stojim na raspolaganju.

Srdačan pozdrav,

Katarina Babić

## Prilog 2: Pozivno pismo za sudionike

Poštovani/a,

ovim putem pozivam Vas da sudjelujete u istraživanju o etičkim dilemama s kojima se socijalni radnici susreću u svom profesionalnom radu. Istraživanje se provodi u svrhu izrade diplomskog rada studentice diplomskog studija socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu, pod mentorstvom izv.prof.dr.sc. Gordane Berc.

Kroz profesiju socijalnog rada proteže se mnogo slojeva odgovornosti, od individualne do kolektivne. Socijalni radnici su na svakodnevnoj razini suočeni s donošenjem odluka o tome koje akcije provesti ili ne provesti te na koji način najbolje iskoristiti ograničene resurse koji su im na raspolaganju. Sukladno navedenom, cilj ovog istraživanja je dobiti uvid u etičke dileme u praksi socijalnog rada iz perspektive socijalnih radnika. Samo istraživanje provest će se u obliku polustrukturiranog intervjua u trajanju od 20 do 30 minuta. Pitanja u intervjuu odnosit će se na Vaša iskustva vezana uz etičke dileme u profesionalnom radu i načine suočavanja s istima. Također, uz sam intervju potrebno je ispuniti kratki upitnik o Vašim općim sociodemografskim podacima, no neće se tražiti identifikacijski podaci poput imena i prezimena, e-mail adrese i sl.

Intervju će biti sniman radi izrade transkripta, a pristup podacima imat će samo istraživačica u vrijeme obrađivanja rezultata, nakon čega će isti biti izbrisani. Također, svi rezultati će se obrađivati isključivo na grupnoj razini te se neće moći povezati s Vama. Istraživanje je u potpunosti **dobrovoljno** te u svakom trenutku od istoga možete **odustati**.

Intervjui će se provoditi u periodu od 9. do 29. kolovoza 2021. uživo.

Za sva dodatna pitanja stojim na raspolaganju te me slobodno kontaktirajte na e-mail: [katarina.babic1795@gmail.com](mailto:katarina.babic1795@gmail.com)

Unaprijed zahvaljujem na Vašem doprinosu, povjerenju i suradnji.

Katarina Babić, studentica diplomskog studija socijalnog rada

### Prilog 3: Intervju protokol

1. Možete li mi reći malo o svom radnom iskustvu socijalnog radnika/socijalne radnice? (koliko dugo radite, zašto ste se odlučili za taj posao, kako se osjećate na svom poslu i sl.)
2. Prema Vašem mišljenju, koje se sve etičke dileme mogu javiti u profesionalnom radu socijalnih radnika?
  - a) Koje se prema vašem mišljenju najčešće javljaju?
  - b) Molim Vas dajte mi barem jedan ili dva primjera etičkih dilema.
3. Možete li mi opisati s kojim ste se etičkim dilemama susreli u svom dosadašnjem radu? Ispričajte mi malo više o tome.
  - a) Kako se osjećate u situaciji u kojoj birate između zakonskih propisa/ manjka resursa/manjka smještajnih kapaciteta s jedne i vlastitog moralnog uvjerenja s druge strane?
  - b) Što si kažete u takvim situacijama?
4. Na koji se način nosite s prisutnim dilemama? Gdje nalazite izvore podrške?
  - a) Koje dileme Vam predstavljaju najveći izazov? Zbog čega?
5. Koje su prepreke s kojima ste se susreli pri rješavanju etičkih dilema?
  - a) Jeste li ih uspjeli nadići? Na koji način? Ako ne, zašto ne?
6. Opišite mi, kako izgleda Vaš proces dolaska do rješenja neke dileme?
  - a) Kojim se kriterijima najčešće rukovodite u rješavanju etičkih dilema?
  - b) Koliko ste uspješni u tome?
  - c) Što je najveća prepreka u postizanju optimalnog rješenja vezano uz etičke dileme?
7. Jeste li se ikad našli u situaciji u kojoj je Vaša odluka u opreci sa stavovima Vaših kolega ili nadređenih?
  - a) Opišite mi kako se osjećate u toj situaciji?
  - b) Na koji način ste obrazložili svoju odluku?
8. Kako se osjećate vezano uz odgovornost koju sa sobom nosi donošenje neke odluke?

9. Kako se nosite sa situacijom u kojoj ste morali donijeti odluku koja nije u skladu s Vašom moralnom prosudbom?
10. Kako ste se osjećali u situaciji u kojoj korisnik nije bio zadovoljan određenim ishodom, ali nije postojalo drugačije rješenje?
11. Kako se osjećate u situacijama u kojima ne možete postupiti onako kako biste željeli?
  - a) Na koji se način nosite s tim osjećajima?

Koncept moralne otpornosti definira se kao sposobnost pojedinca da održi svoj integritet tijekom 'borbe' s etičkom dilemom. U osnovi, moralna otpornost uključuje izbor kako će se reagirati na određenu etičku dilemu na načine koji čuvaju integritet i minimiziraju vlastitu patnju (prilagođavanje novim okolnostima, brz oporavak od stresnih situacija, vjera u viši smisao posla koji se obavlja) (Rushton, 2016.).

12. Kako biste opisali svoju moralnu otpornost?
13. Koje je, prema Vašem mišljenju, profesionalne izvore podrške potrebno dodatno ojačati kako bi se socijalni radnici lakše suočavali s etičkim dilemama u svom profesionalnom radu?
  - a) Koje izvore podrške Vi smatrate bitnima? Zašto?
14. Ima li još nešto što biste željeli reći, a da Vas nisam pitala?

## **SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA**

1. SPOL:
2. DOB:
3. NAJVEĆI ZAVRŠENI STUPANJ OBRAZOVANJA: osnovna škola, srednja škola, viša škola, fakultet i viši stupnjevi
4. VRSTA ZAPOSLENJA: puno radno vrijeme, pola radnog vremena, određeno, neodređeno
5. MJESTO (USTANOVA) RADA:
6. BRAČNO STANJE: neudana/neoženjen, razveden/a, udovac/ica, u braku, u izvanbračnoj zajednici
7. OPĆENITO ZDRAVSTVENO STANJE: izvrsno (nemam zdravstvenih poteškoća), dobro (imam samo lakše povremene poteškoće), zabrinjavajuće (imam neku težu bolest)

Prilog 4: Najčešće etičke dileme u profesionalnom radu socijalnih radnika

IZJAVE – najčešće etičke dileme	KODOVI	KATEGORIJE
<p><i>Najveće su, dileme su nam stalno mijenjanje zakona i podzakonskih akata. Tako da, dođe jedan zakon pa podzakonski akti pa naputci. Kroz 2-3 godine dođe drugi zakon koji sve to ponovno, mislim i lošiji zakon iznad svega, tako da nemamo baš nekakvih ajmo reć pozitivnih naputaka od našeg Ministarstva, jer koga god tražiš za savjet, svi te opet vraćaju na Zakon, a Zakon je sam po sebi malo nedorečen i dvosmislen. Uvijek možeš protumačiti ovako i onako, tako da... (3)</i></p> <p><i>Rekla bi da je jedna od najčešćih, definitivno stalno mijenjanje zakona i drugih propisa... (10)</i></p> <p><i>...nekad ni sama nisam sigurna što Zakon kaže jer se može razumjeti na, na više načina. (2)</i></p>	<p>Česta promjena i nedorečenost zakona i drugih pravnih propisa</p>	<p>Pravni okvir</p>
<p><i>Postoje uvjeti. Postoje, mislim što treba čovjek ispunjavati da bi ostvario neko pravo...(…)… Mi socijalni radnici ne možemo baš bit ono strogo orijentirani. Mi moramo gledati malo i socijalne okolnosti, komponente, da čovjeku što lakše približimo te uvjete i da mu pomognemo ostvariti ta prava. (1)</i></p> <p><i>Pa puno stvari uopće nema u praksi jer za njih nemamo vremena...tipa pisanje ,ovaj, individualnog plana. (4)</i></p> <p><i>...zakonski postoji termin specijalizirano udomiteljstvo djece s pupom. To u stvarnosti ne postoji...(…)…ovo ne postoji, jednostavno ih nema. Nema. To je izmišljeno, da to, to stoji u zakonu, ali toga nema. (6)</i></p> <p><i>Najviše sam ljuta kad ne možemo dokazati ono što mi vidimo i svakodnevno s čime se susrećemo. Zakon kaže jedno praksi je drugo.(3)</i></p>	<p>Raskorak između teorije i prakse</p>	
<p><i>I evo meni je prošli tjedan došla ženska koja traži jednokratnu i na zajamčenoj minimalnoj naknadi je...(…) i ono tu maše ključevima. I kažem ja njoj ‘Šta Vi vozite auto?’ A mislim, nema evidentirano da je vlasnica automobila ni ništa. I evo ona je faktički mene napala što sam ja nju opomenula na nešto što piše u zakonu. A opet s druge strane, ljudski, znaš da joj je potrebno auto, a ja ju moram opominjat. (3)</i></p> <p><i>Kad si, kad imaš podvojene, ovaj, uloge. Ta podvojenost uloga je stvarno ovako vrlo specifična, pogotovo za gornji odjel da.. Za djecu, mlade i obitelj gdje stvarno si</i></p>	<p>Podvojenost uloge socijalnog radnika</p>	

<p><i>u jednu ruku savjetovatelj i podrška... Dolaze tamo, plaču... Svašta...(...)...ali si ti njima sutra, prekosutra na sudu i ti predstavljaš Centar i predstavljaš to mišljenje koje si napisao. Jer ti si ovlašten i za to. (6)</i></p> <p><i>Uvijek se pokušava iskaliti na tebi. Uvijek. A svoje nezadovoljstvo prenosi i na tebe. Ti si odgovoran da mu riješiš njegovu životnu situaciju, da mu riješiš njegove financije, da mu riješiš svašta nešto, a ti s druge strane, imaš zakon po kojem treba postupati.(4)</i></p>		
<p><i>...(...)...naravno da ti moraš ostati u nekakvom odnosu povjerenja i da neke stvari što ti razgovaraš s tom osobom, bez obzira na njezino psihičko zdravlje, mentalno stanje, sve treba ostati između vas. Ali opet do koje mjere, znaš... Teško je vagati. (5)</i></p> <p><i>Ne znam, meni osobno jedan dio ide na to šta ja sve uopće smijem u nekakvoj, što pisanoj, što verbalnoj komunikaciji sa svima onima s kojima bi ja trebala surađivati za dobrobit naših korisnika, stranaka, štićenika itd... ovoga, komunicirat. Sad koliko, ono, koliko duboko, koliko široko tu smiješ ići, a onda mislim s druge strane i ono, do koje, mislim, razine radu sa ljudima, znaš... (2)</i></p> <p><i>...koliko toga ti smiješ recimo prenijeti obitelji? Mislim naravno ne zato da bi ti toj osobi naudio, nego zato da je zaštitiš, da joj pomogneš. Koliko toga uopće smije ići van prema drugim stranama? (1)</i></p>	<p>Dijeljenje informacija s članovima obitelji korisnika i drugim bliskim osobama</p>	<p>Povjerljivost</p>
<p><i>...ta obaveza neke ajmo reć profesionalne tajne. Držim se toga, ali nekad kad je korisnik baš loše, a to je tu često, se pitam koliko toga smije van. Mislim, ne prema bilo kome, ali prema njegovim bližnjima... (7)</i></p>	<p>Čuvanje "profesionalne tajne"</p>	
<p><i>I mislim, neke stvari, ono, koje zatekneš i na terenu. Šta zapisat, ne zapisat. (9)</i></p> <p><i>Pa kad mi dođe stranka na razgovor, a ja moram tipkat i vodit zapisnik umjesto da ju slušam. Ili ovaj, onda pitam nekog od kolega da zapisuje, ali onda di je tu povjerljivost? Kad te netko treći sluša. (8)</i></p> <p><i>Nekad vidiš stvari na terenu pa budeš u dvojbi... Napisat da si vidio ili ne... Jer ono, moraš sagledat cijeli kontekst. (1)</i></p>	<p>Detaljno vođenje bilješki i zapisnika</p>	

<p><i>Ovo cijepljenje kad je bilo... Cijepljenje. Mi smo isto morali biti posebni skrbnici, znači potpisivati za cijepljenje suglasnosti s tim da mi smo to radili negdje drugi mjesec ili tako, a nismo znali. Ja tada niti sama nisam znala, je li, da li se ja želim cijepiti. A morala sam potpisivati za korisnike da se njih cijepi. Znači to mi je bilo ono... (4)</i></p> <p><i>Kada kao skrbnik moraš odlučiti o nečijem zdravlju...to mi je baš koma. Odgovornost velika...Znaš ono, nekom si i mama i tata, a ne želiš. Samo tko te pita. (9)</i></p>	<p>Donošenje odluka vezanih uz zdravstveno stanje</p>	<p>Institut skrbništva</p>
<p><i>Imam osjećaj da mi se najčešće jave zapravo u odnosu, mislim na sve ove ajmo reć novostečene institute ljudskih prava, ali i nekakvih, ovoga, novih propisa koji su proizašli iz toga. (2)</i></p> <p><i>Moraš ga pitati, a onda s druge strane će te svi ovi veliki zaštitnici prozivati zašto ga nisi zbrinuo....(...)... a ne daj bože da ga se zatekne negdje i da se utvrdi da on nije bio suglasan s tim, onda će te prozivati ono zašto si ga bez njegovog pristanka i tu je vječito ono... Dilema. (5)</i></p> <p><i>Muka ti je jer vidiš da osoba propada, a ti jednostavno ne možeš ništa. Vezane su ti ruke. Jer ti ako bilo šta napraviš bez pisane suglasnosti, informiranog pristanka, ne valja. (1)</i></p>	<p>Pitanja vezana uz institute ljudskih prava</p>	
<p><i>Mislim da je ovdje ta borba između tog da samo odradiš i da si smanjiš taj administrativni broj i ta borba da vidiš... Mislim, trudiš se vidjeti i dati određeni dio vremena. (8)</i></p> <p><i>Ti si prisiljen vagat, baš prečesto vagat jer ono nemaš... Ja bi rado, ono, imala ne znam koliko telefonskih poziva dnevno po sat vremena i pružala psihosocijalnu pomoć ljudima. Ali ti za to nemaš vremena. Ja za to nemam vremena jer onda narednih 5 dana se mogu iskopati iz svega. Iz bilješki...(2)</i></p>	<p>Preopterećenost administracijom</p>	<p>Ograničeni resursi</p>
<p><i>Ja ono sada imam negdje, ne znam, 300 ljudi koji imaju doplatke. Imam i 70 ljudi pod skrbništvom što nije normalno za rad. (4)</i></p> <p><i>...pa ja ih sad imam, ne znam ni sama, oko 250 čini mi se. Kako god, puno previše. (6)</i></p> <p><i>Zapravo, premalo je socijalnih radnika na ovako velikom području. Jedan je centar u cijelom gradu... bilo bi bolje da ima više podružnica da se to malo raspodijeli, smanji broj korisnika, ali nije izgledno. (9)</i></p>	<p>Veliki broj korisnika po socijalnom radniku</p>	



<p><i>I to još da smo nas dvije u sobi na jedan telefon. I to da ja isto na primjer, ne znam tipa kad ona ima korisnika koji se rasplače, a onda se zaustavim i ono... Daj evo vam maramice i ništa ne radim jer mi je glupo i tipkati i ono osjećam se kao da sam bezosjećajna ako ja sad nju ni ne pogledam u jednom trenutku i kažem da će biti dobro. A u drugu ruku, nije moja. Nije moja stranka, nije moj posao. (1)</i></p> <p><i>Pa prije je socijalni radnik imao mali ured, ono, baš... Kao ormar (smijeh). Ali, ovaj, ravnateljica je odlučila da mi treba više prostora pa je prenamijenila prostor.. i sad imam ured u kojem mogu primat korisnike (7)</i></p> <p><i>...to je priča za sebe, a o prilagođenosti za osobe s invaliditetom da ne govorim. Ja ne znam kako bi osoba u kolicima ovdje ušla. (5)</i></p> <p><i>...kad mi dođu studenti ili pripravnici nemam ih di posjest... i onda stoje sa strane kad dođe korisnik. Užas.(3)</i></p> <p><i>...idemo javnim prijevozom na terene jer, ono, nemoguće je dobit službeni auto. A moraš ić...(1)</i></p>	<p>Neprilagođeni radni uvjeti</p>
<p><i>...najčešći problemi koji se javljaju ...(...)... vezani su za smještajne kapacitete.(7)</i></p> <p><i>...mislim bude teško, jest teško, najveći problem je smjestiti nekoga. Dali ispunjava sve uvjete, ako da, dal ćeš naći smještaj. Kako pustit nekoga da živi u groznim uvjetima, a ako nema smještaja šta ćeš? Mislim, uvijek se to nekako riješi, nađe se rješenje... (3)</i></p>	<p>Smještaj</p>

**Prilog 5: Načini nošenja s prisutnim etičkim dilemama**

<b>IZJAVE – nošenje s prisutnim etičkim dilemama</b>	<b>KODOVI</b>	<b>KATEGORIJE</b>
<p><i>...sastavljam i pišem službenu zabilješku da budem čista.(3)</i></p> <p><i>...pisanje službenih zabilješki i vođenje dokumentacije. Kad to sve štima onda si nekako mirniji.(5)</i></p>	<p>Pisanje službenih zabilješki</p>	<p>Detaljno vođenje dokumentacije</p>
<p><i>...uvijek uzimam izjavu. Moraš to imati. (1)</i></p>	<p>Uzimanje izjava</p>	
<p><i>...napišeš da si ga upozorio dal usmeno ili pismeno.(3)</i></p>	<p>Pisanje upozorenja</p>	
<p><i>Uvijek se trudim da stvarno te bilješke što kažu da, mora biti sve napisano, svaka sitnica da stvarno to odradim. To iscrpljuje, umara, ali da bar imam nekakvo pokriće.(8)</i></p>	<p>Potreba za papirnatim pokrićem</p>	

<i>Ako te neko nekad nešto pita, imam dokaz, imam se s čim braniti.(5)</i> <i>Stvarno se nastojim osigurati ovako papirnatom ajmo reć , da bude to sve ok.(2)</i>		
<i>...trebali bi imati malo veće potpore od našeg Ministarstva od naših, ajmo reć nadležnih. Da se naša riječ malo više uvažava i gleda...(...)... najviše sam ljuta kad ne možemo dokazati ono što mi vidimo i svakodnevno s čime se susrećemo. (3)</i> <i>...često sam ljuta.(2)</i>	Osjećaj ljutnje	Stresno iskustvo
<i>Frustrirano, jer često ne možeš ništa učiniti.(9)</i>	Osjećaj frustracije	
<i>Imaš tu individualnu odgovornost. Toga me uvijek strah...(7)</i> <i>...nekad te strah jesi li pogriješio ili krivo procijenio.(1)</i>	Osjećaj straha	
<i>Odgovorani je ovo posao...(4)</i> <i>Kako bi rekla, postoji osjećaj odgovornosti prema drugima i tome što radiš.(3)</i>	Osjećaj odgovornosti	
<i>Kažem, počela sam raditi odmak od nekih stvari. Odmakneš se...(8)</i> <i>Počela sam se micati...Pokušati da me to ne dira.(10)</i>	Odmak od situacije	Distanciranje
<i>Pa kažem si, ono, znam da sam napravila sve što mogu i to je to. Tu moja moć prestaje.(4)</i> <i>Učinim sve što mogu i smijem, a ako ne ide, ne ide.(7)</i>	Samoopravdavanje	

#### Prilog 6: Načini rješavanja etičkih dilema

<b>IZJAVE – rješavanje etičkih dilema</b>	<b>KODOVI</b>	<b>KATEGORIJE</b>
<i>Da, imamo stručni tim na kojem se sastajemo svaki tjedan...(...)...iznesemo neke predmete u kojima ima nekih nedorečenosti ili dvojbi.(3)</i> <i>Sastavljamo stručni tim, imamo zaključak stručnog tima i što se tamo odluči tako napravimo.(5)</i> <i>Pa u centru je recimo super što imamo stručni tim. Psiholog, pravnik, socijalni pedagog i mi. Jer skoro se svakodnevno susrećem s bar jednim primjerom di ne bih mogla sama donijeti odluku...(...)...ne bih znala što, jer svaka struka stvarno daje maksimalan doprinos...(...)...tek tu vidimo koliko smo zapravo ovisni jedni o drugima.(8)</i>	Zaključak stručnog tima	Stručno mišljenje kolega i nadređenih
<i>...uvijek pitam starije kolege iskusne, a oni su nekako više praktični i oni to sve brzo nekako riješe ako je nešto nejasno.(8)</i> <i>Pa ja sam sama, ali imam kolegicu radnog terapeuta pa se oko dosta toga s njom konzultiram i pitam za mišljenje.(7)</i>	Mišljenje kolega	

<i>...svoje nedoumice iskomuniciram s voditeljicom odjela. Kažem joj kakva je situacija...(6) ...ako ne možemo doći do zaključka pametnog onda idemo ravnateljici. (3) ...stalno komuniciram s ravnateljicom. Što bi se moglo i kako napraviti.(10)</i>	Mišljenje nadređenih	
<i>...ako nitko ne zna što onda se obraćamo Ministarstvu. (3) ...pošaljem na Ministarstvo da kažu što da radimo jer nekad ne znaš što. (2)</i>	Mišljenje ministarstva	
<i>Preko nekih granica ne možemo tako da pokušavam to objasniti druge strane korisniku i mislim da u većini stvari stvarno razumiju. (7)</i>	Granice	Propisana prava i obaveze
<i>Poštujem zakon, poštujem naše interne akte i pravilnike i onda tu nema dvojbe... Mislim ima, bude mi žao, ali meni su ruke vezane. (10)</i>	Zakonski propisi i ograničenja	
<i>Ma koliko puta bi mu rado dao jer vidiš ga u kakvom je stanju, ali smo ograničeni zakonom... i onda tako radiš. (6) Pokušavam nekako ljudima objasniti odluku, znači ono, da nije to do mene, nije to do naše ustanove. To je jednostavno tako... Tako je nažalost jer slovo zakona to nalaže.(7)</i>		
<i>Uvijek u interesu korisnika radiš, a pogotovo kad se radi o nekim novčanim. Nastojiš im uvijek izać u susret...(2) Na jednokratne zažmirim i dam i više... Država neće propasti jer ako se ti trudiš i stvarno ti treba... U potrebi si...Dat ću ti bez brige. (6) Kod novčanih, kad netko baš nema, nastojiš dat koliko možeš...i više...(5)</i>	Dodjela novčanih naknada	Dobrobit korisnika
<i>Za interes korisnika radimo i mislim da ćemo to uvijek gdje god da se nalazio. To je ono što nam je svima ostalo. I ono što nam je prvo, znaš...(8) Interes korisnika je najvažniji...(1) U donošenju odluka uvijek gledaš interes korisnika i onda se trudiš tako raditi...(3)</i>	Rad u interesu korisnika	

#### Prilog 7: Percepcija moralne otpornosti

<b>IZJAVE – percepcija moralne otpornosti</b>	<b>KODOVI</b>	<b>KATEGORIJE</b>
<i>Bude i teških, ali postoji neki lijepi trenutci u kojima se, onako, sjetiš se zašto si to upisao i da nije sve izgubljeno...(8)</i>	Ljubav prema poslu	Intrinzična motivacija

<p><i>Treba shvatiti, naš posao je jako izazovan i da je to ljepota tog posla. Ne treba shvatiti to kao nekakav uteg nego stvarno kao ljepotu i težiti da radiš najbolje što znaš.(10)</i>  <i>Ja volim reći da je mene socijalni rad odabrao, ne ja njega. To je, ovo je to što ja jesam. Stvarno mi je prekasno. Ima izazova i ima svega, ali kad na kraju dana sve zbrojiš i od oduzmeš, to je to i jednostavno to.(6)</i>  <i>Jako sam zadovoljna svojim poslom, volim to raditi.(3)</i>  <i>Znaš zašto radiš neki posao. Znaš ono, da ti 1 od 10 kaže hvala ipak, ono, te to napuni...(2)</i></p>		
<p><i>Upisala sam edukaciju iz psihoterapije.(...)Učiš i prihvaćati sebe i, ovaj, ko stručnjaka se izgrađivati. Mislim da je to stvarno potrebno... Da ja kao stručnjak, također, način na koji radim s korisnicima je također moj izbor i način na koji ću ja s njima komunicirat, kako ću reagirati na i na krive tonove i svašta nešto. To je taj moj izbor, a ne njihov. Oni nisu odgovorni za to kako ću ja izreagirat. I stvarno, meni je jako lijepo. Jako, jako lijepo, da...(6)</i>  <i>...u biti se u edukaciji nauči zašto se ljudi ponašaju tako kako se ponašaju i nauči se odvojiti sebe od tuđeg ponašanja, ono, naučiš za što si ti odgovoran, za što su drugi odgovorni i onda ti, ono, bude lakše.(2)</i>  <i>miče mi taj teret. Ajmo reći da jednostavno ta terapija se i bavi tim da ti nisi odgovoran za tuđe ponašanje nego jednostavno ti... znači ono što ti radiš ti si za to odgovaran i ti jedino možeš promijeniti sebe. Znači to otkriće da ja njega ne mogu promijeniti makar dubila na glavi... To oslobađa.(4)</i></p>	<p>Dodatna edukacija iz psihoterapije</p>	
<p><i>...volim raditi s ljudima, volim raditi, mislim, s obiteljima, ali prvenstveno pomagat i upućivat da su tu prava i nešto što ljudi mogu ostvariti i kako nekome nešto olakšat. (4)</i>  <i>Jednostavno volim dati i ,ono, pomoći drugome to volim kod ovog posla.(1)</i>  <i>...nekako se osjećam ispunjeno kad radim s ljudima i zapravo bi htjela da što više bude tog rada direktnog jer vidim koja je razlika...(5)</i></p>	<p>Pomaganje drugima</p>	
<p><i>Želim učiti i razvijati se...(8)</i>  <i>U ovoj profesiji nema stajanja. Moraš se kontinuirano educirati da bi mogao naprijed i trebaš imati tu volju za učenjem...(9)</i></p>	<p>Želja za učenjem</p>	
<p><i>Ja ne volim baš miješat poslovno i privatno. Gledam posao ostaviti na poslu u kancelariji, a kad sam doma s obitelji to mi je nešto drugo. Tako da ne volim baš miješati...(3)</i>  <i>To je vrijeme moje. To je vrijeme za moju obitelj i jednostavno moraš. Čovjek bi izgorio, moraš... (5)</i></p>	<p>Vrijeme za obitelj</p>	<p>Odvajanje poslovnog i privatnog života</p>
<p><i>Teško je, ne mogu reći moje radno vrijeme je do 4, žao mi je dođite sutra. Mislim da moja moralna neka odgovornost mi nalaže da ja moram osobu čuti i saslušati i onda to</i></p>	<p>Ostavljanje posla na poslu</p>	

<p><i>nerijetko bude prekovremeni rad. Ali, ovaj, zadnjih nekoliko tjedana trudim se izaći na vrijeme.(10)</i>  <i>Bilo je dana, mislim, da kad bih došla doma, nisam mogla o ničem drugom razmišljati. Uglavnom, sad se nekako posložim prema trenutnom osjećaju ili mojim kapacitetima. I, ovaj, bolje je tako. Osjećaš se jače... (8)</i></p>		
<p><i>...jednostavno mislim da u tom našem poslu koliko čuvamo druge ponekada moramo čuvati sebe. I ne mislim da to znači bit bezobrazan prema ljudima, nego postaviti svoju granicu i riječ.(1)</i>  <i>Mislim da je jako bitno kako se postaviš...(…)...kažem da ja nisam tu vaša vreća za smeće... (2)</i>  <i>Ja sam tu dosta oštra i ne dam preko sebe. Zna se koja je neka kultura ophođenja i koje granice se ne prelaze. Ni ja tebi ni ti meni...(3)</i>  <i>...jednostavno naučiti sam sebi dati prostora i postaviti tu granicu. To je onaj dio, zapravo, stvaranja te otpornosti.(5)</i>  <i>Ipak moraš poštovati sebe jer ovdje mi radimo s takvom populacijom koja je prema tebi ok ako ti njima jasno daš do znanja svoje granice.(9)</i></p>	<p>Postavljanje granica</p>	
<p><i>Kažem, rekli su mi čim sam došla da je ovo jedna od podružnica rijetkih gdje su stvarno kolege odlične i kad god je nekakva situacija nije to samo tvoja situacija nego doslovno se svi ustanu, ostave svoj posao i traže tebi smještaj i pomognu ti na sve moguće načine. I kad je, tako kad smo na nekoj kavi ili na druženju uvijek se nekako ventiliramo i pomažemo i uvijek su, uvijek je više glava pametnije i ovi koji imaju više iskustva uvijek daju neki dobar savjet.(8)</i>  <i>Pa na poslu je super što imamo stvarno super voditeljicu odjela kojoj ti možeš doć i reć joj sve. Imam i super kolegice koje uvijek mogu raspraviti o slučaju šta može se napraviti i to...(4)</i></p>	<p>Dobri odnosi s kolegama</p>	<p>Podrška unutar radnog kolektiva</p>
<p><i>Lijepo je što radimo kao tim. (3)</i>  <i>..., ali imam kolegicu i nas dvije smo pravi "dream team".(10)</i></p>	<p>Rad u timu</p>	
<p><i>Ovaj, kažem to su, neki, nekakav prostor gdje ja imam tu diskrecijsku ocjenu di zbilja možeš ti odlučit kao ti. (...) jer ti si stručnjak. I ok, ti ispuniš te neke zakonske norme i to, ali mi pustiš prostor moje odluke. Nekako se bolje osjećam i funkcioniram tako, pod diskrecijskom ocjenom.(6)</i>  <i>Zna se što moraš obaviti, ali mi ti, ono ujutro prije nego počnemo, popijemo kavu, dogovorimo terene i raspored... Pa pitaš mišljenje o nekom predmetu i tako. Dogovoriš što ćeš raditi taj dan. Mislim, zna bit, ono, iznenadnih situacija, hitnoća, ali ne tako često. Ovako si posložiš dan. Više- manje.(9)</i></p>	<p>Radna autonomija</p>	

<i>...imaš svoje predmete za koje si odgovoran i koje rješavaš prema zakonu i vlastitoj procjeni koja ti je dopuštena. Dobro je što imamo slobodu donijet odluku...(5)</i>		
<i>Znači kad god imam težak dan, ja odem na trčanje. Recimo to mi je neka aktivnost koja me usređuje. I onda mi je to ispušni ventil.(7) Volim se baviti sportom, ići u prirodu. Krenulo je nas par kolega na trčanje (2) Super mi dođe ljeto jer onda puno plivam... (1)</i>	Rekreacija	Provođenje slobodnog vremena
<i>Treba čovjek imati neku drugu relaksaciju, aktivnost i, ovaj, druge stvari izvan posla... Ne možeš drugačije. Te stvari te, kako da kažem, hrane te. I bude ti lakše radit onda.(10)</i>	Hobi	
<i>...pa obitelj, dečko, ono mislim, meni je i mama socijalna radnica, tako da s njom puno razgovaram.(4) ...volim se družiti s prijateljima, obitelji (6) ...dečko, prijatelji. Nastojim se družiti što više mogu. Izaći iz kuće.(1) ... a ja imam sreću što i privatno imam 6 prijateljica. 5 koje su socijalne radnice. (8)</i>	Druženje s bliskim osobama	
<i>...nisam sigurna da ću izdržati dugo ovdje. Više se vidim u nekom manjem gradu.(8) ...baš uvijek s ovolikim tempom ne bi mogla...(...) Ili manje mjesto.(5)</i>	Rad u manjem gradu	Promjena radnog mjesta
<i>...neki drugi odjel ili nešto već da. Ili ustanova druga.(5) Ja jako volim rad s PUPovcima. (...)U budućnosti se vidim u Dugavama. (6)</i>	Rad u drugoj ustanovi	
<i>Kad budem vidjela da mi posao šteti zdravlju odlazim. Nemoj me krivo razumjet, volim ovo... Bez obzira ovo mi se zanimanje sviđa. Inače to ne bi upisivala, ali mislim da je ovo trenutno preveliki teret za mene. (7) ...možda ću jednostavno otići raditi nešto drugo.(9)</i>	Novo zanimanje	

#### Prilog 8: Izvori podrške

<b>IZJAVE – izvori podrške</b>	<b>KODOVI</b>	<b>KATEGORIJE</b>
<i>Nemam trenutno nikakvu superviziju, što svakako smatram da je korisno i da bi, da bi trebalo uvest za sve djelatnike...(4) Pa evo, još nisam bila službeno ni u kakvoj superviziji. Ljudi u centru imaju superviziju. Sad koliko često to ti ne znam reć, ali imaju. I recimo, to je malo glupasto jer ti imaš superviziju s kolegama u centru.(6)</i>	Supervizija	Profesionalna podrška

<p><i>Pa ima supervizije, ali ne bi ja to rekla da je to nekakav sustav podrške. To je sve sad zasnovano na, na nečijem interesu. Imali smo superviziju online. Ne znam, nije to baš to. Po meni, ja superviziju gledam na taj način da se ti skroz makneš od svog posla ili ako imaš nekakve baš, ono, nedorečenosti, dileme, da ti to baš ono kači i tvoj privatni život da te supervizija izvadi iz toga i da ti pomogne naći rješenja i da te, ne znam, usmjeri. A ovaj način, ne znam.. Nije mi to to. Ja imam svoju superviziju.. izvan posla se izventiliram... To mi je nekako ugodnije, ne znam.(3)</i></p> <p><i>'Išla sam na superviziju, međutim ne baš usko vezanu za ovo radno mjesto. Ali sam bila voditelj mjere nadzora u obitelji i onda sam imala superviziju. To mi je pasalo jer, ne znam, često nema osobe koja će vas čuti i razumjeti kad vam je teško i onda u superviziji možeš dobit tu podršku. To mi tu fali.(7)</i></p> <p><i>Supervizija bi trebala biti pravo, a ne izbor...(...)i okej, ravnatelj će ti dat slobodan dan za to i sve, ali to bi trebalo sve bit bolje organizirano jer ovako to izgleda kao izborna aktivnost, a trebala bi bit obveza. (1)</i></p> <p><i>Mislim da u ovom sustavu fali kvalitetne supervizije i konkretnog vođenja. (...)vođenja u smislu da te netko podsjeti da moraš brinuti i čuvati svoje mentalno zdravlje jer ovdje često zaboraviš. (...)... da bi mogao raditi i odraditi ono što trebaš ti moraš biti mentalno dobro.(2)</i></p> <p><i>Mene još nitko na ovom radnom mjestu nije pitao želim li superviziju. Većina kolega to radi izvan radnog vremena.(5)</i></p>		
<p><i>... i možda nekakvih sastanaka na razini evo, konkretno naših podružnica. Jer, hm, puno smo vidjeli nekakvih nelogičnosti, odnosno neusklađenosti unutar centara. Recimo mi radimo na jedan način, dok drugi na drugi način.. što ne bi se baš trebalo, smjelo. I onda nekako kad, imali smo nekoliko puta do sad, što mi je super, kao online, hmm, nije supervizija nego ajmo reć sastanak nekoliko podružnica. Recimo tri podružnice i svaki put po tri budu u nekim malim grupama. I budu tako, recimo, voditelji, hm, voditelji pojedinog odjela i predstojnici. Kao online smo imali i to mi je super kad možemo reć recimo u čemu je u kojoj podružnici najveći problem. S kojim poteškoćama se susreću, gdje imaju najviše problema. I to je super jer onda vidimo zapravo da nismo sami i dobijemo nekakve konstruktivne prijedloge, kome se obratiti, što napraviti. (8)</i></p> <p><i>...voljela bi da smo više u kontaktu s kolegama koji rade negdje drugdje. Da znaš kako se tvoji kolege nose s nekim stvarima, ono, da se stvori neka suradnja... Da se možete</i></p>	<p>Sastanci s kolegama zaposlenim na drugom radnom mjestu</p>	

<p><i>nazvat, podijelit. Pogotovo lokalno, svi smo tu.(...)suradujemo na papiru, a zapravo ne znaš što i kako netko radi. Bilo bi mi drago čuti, ali isto i da oni čuju kako je nama.(1)</i></p>		
<p><i>...ponekad imam osjećaj da smo neprijatelji. Znači kada bude, kad dođe do nekog problema oni se postave, mislim ružno to zvuči, ali ponekad se postavljaju kao da su nam neprijatelji.(7)</i>  <i>trebali bi imati malo veće potpore od našeg Ministarstva, od naših, ajmo reć nadležnih. Da se naša riječ malo više uvažava i gleda. (3)</i></p>	<p>Veća podrška resornog ministarstva</p>	
<p><i>...bolja komunikacija s liječnicima opće prakse.. (3)</i>  <i>...zdravstvo je relativno ok, ali treba još raditi na tome.(6)</i>  <i>Trebamo otvorenije surađivati sa zdravstvenim sustavom...(9)</i>  <i>Doći do nekih podataka je ono.. nema šanse. I onda šalji dopise i svašta.. a hitno je.(1)</i></p>	<p>Suradnja sa zdravstvenim sustavom</p>	<p>Međuresorna suradnja</p>
<p><i>...treba nam bolja suradnja sa školama. Svaka škola treba socijalnog radnika.(8)</i>  <i>Pa recimo sa školama je dosta loše. Maksimalno bi nam koristila ta suradnja.(6)</i>  <i>...često nas ni ne zovu (5)</i></p>	<p>Suradnja sa školama</p>	