

# Otpornost socijalnih radnika u Hrvatskom Zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj

---

**Belaić, Ivana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*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:199:527279>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-01**



*Repository / Repozitorij:*

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



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

**IVANA BELAČIĆ**

**OTPORNOST SOCIJALNIH RADNIKA U HRVATSKOM  
ZAVODU ZA SOCIJALNI RAD NA ODJELU ZA DJECU,  
MLADE I OBITELJ**

**DIPLOMSKI RAD**

**ZAGREB, 2023.**

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

**Ivana Belačić**

**OTPORNOST SOCIJALNIH RADNIKA U HRVATSKOM  
ZAVODU ZA SOCIJALNI RAD NA ODJELU ZA DJECU,  
MLADE I OBITELJ**

**DIPLOMSKI RAD**

**prof. dr. sc. Maja Laklija**

**Zagreb, 2023.**

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
1.1. <i>Socijalni radnici na odjelu djece, mladih i obitelji</i> .....	3
1.2. <i>Otpornost</i> .....	4
1.2.1. <i>Teorijsko polazište otpornosti</i> .....	6
1.2.2. <i>Otpornost pomagačkih profesija</i> .....	7
1.3. <i>Dosadašnja istraživanja o otpornosti pomagačkih profesija</i> .....	8
<b>2. Cilj i istraživačka pitanja</b> .....	11
<b>3. Metoda</b> .....	12
3.1. <i>Uzorak</i> .....	12
3.2. <i>Postupak provedbe istraživanja</i> .....	13
3.3. <i>Mjerni instrumenti</i> .....	14
3.4. <i>Obrada podataka</i> .....	15
<b>4. Rezultati istraživanja i rasprava</b> .....	16
4.1. <i>Percepcija značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj</i> .	17
4.2. <i>Individualna otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj</i> .....	22
4.3. <i>Organizacijska otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj</i> .....	30
4.4. <i>Ograničenja istraživanja</i> .....	35
<b>5. Zaključak</b> .....	37
<b>Popis slika</b> .....	39
<b>Literatura</b> .....	40
<b>Prilozi</b> .....	43

## Otpornost socijalnih radnika u Hrvatskom Zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj

### Sažetak:

Socijalni radnici koji rade na odjelu za djecu, mlade i obitelj pri Hrvatskom zavodu za socijalni rad suočavaju se s visokim profesionalnim stresom. Ovo je izazovno područje rada koje zahtijeva suočavanje s brojnim emocionalno teškim situacijama, uključujući slučajeve zlostavljanja djece, obiteljske disfunkcionalnosti i druge ozbiljne probleme. U takvim okolnostima, razvoj i održavanje otpornosti postaje ključno kako bi se osigurala dobrobit socijalnih radnika i kvaliteta usluga koje pružaju. Otpornost se najčešće definira kao sposobnost oporavka od stresnih situacija, a ona je posebno važna za socijalne radnike koji svakodnevno rade s ljudima koji se nalaze u teškim situacijama. Sposobnost oporavka omogućuje im da se suoče s teškim trenucima, pronađu emocionalnu ravnotežu i nastave sa svojim radom. U ovom radu se kvalitativnim istraživanjem željelo dobiti uvid u percepciju značaja otpornosti socijalnih radnika, ulogu individualnih te organizacijskih čimbenika otpornosti u kapacitetima otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Dobiveni zaključci daju smjernice unapređenja podrške sustava svojim djelatnicima.

Ključne riječi: otpornost, socijalni rad, odjel za djecu, mlade i obitelj Hrvatskog zavoda za socijalni rad

## Resilience of Social Workers at the Croatian Institute for Social Work in the Department of Children, Youth, and Family

### Summary:

Social workers working in the Department of Children, Youth and Family face high levels of professional stress. This is a challenging field that requires dealing with numerous emotionally difficult situations, including cases of child abuse, family dysfunction, and other serious issues. In such circumstances, the development and maintenance of resilience become crucial to ensure the well-being of social workers and the quality of the services they provide. Resilience has various definitions, but it is most commonly defined as the ability to recover from stressful situations, and it is particularly important for social workers who deal with challenging situations on a daily basis. The ability to quickly recover allows them to cope with difficult moments, find emotional balance, and continue their work. This study examined the perception of the importance of resilience among social workers through qualitative research, as well as the individual and organizational factors that contribute to the resilience capacity of social workers in the Department of Children, Youth and Family at the Croatian Institute for Social Work. The obtained conclusions provide guidelines for improving support for the system's employees.

Keywords: resilience, social work, Department of Children, Youth and Family, Croatian Institute for Social Work.

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Ivana Belačić (ime i prezime studenta/ice) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristio/-la drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Ivana Belačić, v.r.

Datum: 14.9.2023.

## 1. Uvod

Pomažuće profesije smatraju se naizazovnijima i emocionalno teškima za osobe koje se bave tom vrstom profesije. Sukladno tome Arlie Hochschild (1983., prema Greer, 2016.) uvodi koncept emocionalnog rada, kojeg opisuje kao psihološki težak rad koji je karakteristika pomažućih profesija. Razna istraživanja bave se rizičnim čimbenicima kod pomažućih profesija (Jeleč Kaker, 2009., Ajduković i Laklija, 2014.).

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/2022., 46/2022., 119/2022., 71/2023., čl.3) socijalna skrb je definirana kao profesija s ciljem pružanje pomoći socijalno ugroženim osobama, osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima. Socijalni rad je profesija suočena sa izazovnim situacijama u svakodnevnom radu, kao što su nasilje u obitelji i zajednici, siromaštvo, potlačenost i razne druge izazovne situacije u radu s ranjivim populacijama (Gitterman, 1998.; Greene, 2002., prema Greene i sur., 2004.). Stručnjaci u profesiji socijalnog rada svakodnevno su izloženi stresnim situacijama koje mogu negativno utjecati na osobno i profesionalno funkcioniranje (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Kao tri ključne psihičke posljedice rada s ljudima u krizi i nevolji navode se sagorijevanje na poslu kao što je pojava depresivnosti, protuprijenos kao što je prijenos osjećaja pomagača na klijenta i posredna traumatizacija pomagača kao psihički utjecaj na pomagača u radu s osobom koja ima iskustvo traume (Ajduković, 1996.).

Uspoređujući pomagačke profesije, profesija socijalnog rada ukazuje na višu razinu stresa povezanog s poslom i češće profesionalno izgaranje (Lloyd i sur., 2002.; Johnson i sur., 2005.; Collins, 2008., prema Grant i Kinman, 2014.; Coffey, Dugdill i Tattersall, 2004.; Travers i Cooper, 1993.; Kahn, 1993., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Nije česta pojava da socijalni radnici mijenjaju zanimanje te biraju emocionalno manje zahtjevne poslove (Barak i sur., 2001.; DePanfilis i Zlotnik, 2008., prema Grant i Kinman, 2014.). Curtis i sur. (2009., prema Grant i Kinman, 2014.) procjenjuju da je prosječno vrijeme provedeno u profesiji socijalnog rada manje od osam godina, pri čemu je stres vezan uz posao jedan od najčešćih razloga odlaska iz profesije. Richard S. Lazarus (Lazarus, 1991., prema Melada i Drmić, 2021.) definira stres kao reakcije do kojih dolazi kada se neki događaj procjenjuje uznemirujućim te navodi dva moguća procesa kao centralne posrednike unutar odnosa pojedinca i okoline, procjenu i suočavanje. Koncept procjene događaja temelji se na resursima koje osoba ima kako bi se nosila s svakodnevnim zahtjevima, a određen je osobnim (motivacija, sustav vrijednosti osobe i očekivanja) i situacijskim činiteljima (predvidivost, mogućnost



kontrole i neizbježnost stresnog događaja). A suočavanje se definira kao trajni, promjenjivi, kognitivni i bihevioralni način rješavanja zahtjeva, koje osoba procjenjuje kao teške. Način na koji se osoba suočava određen je njenim resursima kao što su zdravlje i energija, motivacija, vještine rješavanja problema, socijalne vještine, socijalna podrška, materijalni resursi i egzistencijalna vjerovanja. A neadekvatno suočavanje s stresom može značajno utjecati na smanjenje socijalnog i radnog funkcioniranja stručnjaka te brige o sebi (Melada i Drmić, 2021.). Nemogućnost nošenja s takvim oblicima emocionalnih zahtjeva koje predstavlja profesija socijalnog rada može dovesti do sagorijevanja (Greer, 2016.), a ono ima vrlo ozbiljne posljedice na osobno i profesionalno funkcioniranje te može rezultirati ozbiljnim devijacijama od dobre prakse socijalnog rada. Stoga je prepoznavanje istog važan zadatak kako za samog pojedinca tako i za organizaciju (Maslach, 1976., prema Greer, 2016.). Nadalje, socijalni radnici mogu biti iscrpljeni, zaokupljeni vlastitim problemima, ali i nositi teret problema drugih. U tim situacijama socijalni radnici ostavljaju vlastite probleme sa strane i fokusiraju se na korisnika. Socijalni radnici zadržavaju profesionalnost u suočavanju sa zahtjevima, agresijom, prijetnjama i nasiljem od strane korisnika i drugih osoba u zajednici, a to zahtjeva veliku razinu samoregulacije što znači potiskivanje vlastitih emocija i stavljanje istih u drugi plan (Greene i sur., 2004.).

Čimbenici koji su značajni za profesionalno sagorijevanje dijele se na rizične i zaštitne čimbenike. Rizični čimbenici povećavaju vjerojatnost razvoja sagorijevanja, dok zaštitni smanjuju vjerojatnost razvoja profesionalnog sagorijevanja (Jambrečina, 2020.). Zaštitni čimbenici se mogu podijeliti na individualne, interpersonalne i organizacijske čimbenike. Pod individualne čimbenike najčešće se ubrajaju razvijene vještine nošenja sa stresom, veća spremnost na traženje pomoći od drugih, osjećaj osobnog postignuća, veće zadovoljstvo poslom, visoko samopouzdanje te zdrave navike i rutine u svakidašnjem životu. Pod interpersonalne čimbenike spadaju odnosi sa članovima obitelji i kolegama na poslu. Konkretnije, visoka razina socijalne podrške, pozitivni odnosi na radnom mjestu, otvorena komunikacija i povjerenje među kolegama u organizaciji te suživot nasuprot samačkom životu. A pod organizacijske čimbenike navodi se jasnoća uloga, pozitivna radna atmosfera, dobri odnosi s kolegama u organizaciji, dostupnost savjetovanju (individualno i/ili grupno), redovite supervizije i povratne informacije o radu (feedback), mogućnost napredovanja te kraće smjene, plaća i dovoljan broj zaposlenika. Također tu spada autonomija i osobni prostor za rad (Jambrečina, 2020.).

Tu se javlja pristup riziku i otpornosti kojim se proučavaju okolnosti koje doprinose uspješnim posljedicama u suočavanju s nedaćama te služi kao model prakse socijalnog rada (Fraser & Galinsky, 1997., prema Greene i sur., 2004.). Važan zaštitni čimbenik je otpornost (Antičević, 2020, prema Petrinjak, 2022.), a u svakodnevnom radu socijalnim radnicima pomaže kao ključna za prevenciju izgaranja (Seng i sur., 2021.).

### 1.1. *Socijalni radnici na odjelu djece, mladih i obitelji*

U Zavodu za socijalni rad većinom je osnovna podjela na odjel za odrasle te odjel za djecu, mlade i obitelj. U nekim Zavodima se odjel za odrasle dodatno dijeli na odjel za novčana davanja. Odjel za djecu, mlade i obitelji čine stručni timovi u multidisciplinarnom sastavu socijalnog radnika, psihologa, pravnika, defektologa i socijalnog pedagoga<sup>1</sup>. Međutim unutar profesije socijalnog rada najviši stres iskazuju socijalni radnici zaposleni u zaštiti obitelji i djece (NASW, 2010; Anderson, 2000., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.; Friščić, 2006.; Seng i sur., 2021.). Istraživanje provedeno 2004. godine, od strane Sladović Franz (prema Ajduković, 2007.), socijalne radnike se polustrukturiranim intervjuom ispitalo o izdvajanju djece iz obitelji te se pokazalo da mnogi stručnjaci iskazuju značajnu emocionalnu iscrpljenost uslijed praktičnih problema u radu i same prirode posla na odjelu djece, mladih i obitelji.

Rad na odjelu djece, mladih i obitelji je složen i zahtjevan po stručnjaka. Stručnjaci na odjelu djece, mladih i obitelji provode postupke iz obiteljsko pravne zaštite, procjenjuju potrebe, donose odluke koje neposredno zadiru u život obitelji, planiraju intervencije usmjerene djeci, mladima i/ili obitelji te rade evaluaciju istih (Ajduković, 2007.). Rad na odjelu djece i obitelji podrazumijeva podržavanje obitelji u odgoju djece, zadovoljenje potreba djece, mladih i obitelji te njihova zaštita (Waterhouse i McGhee, 1998., prema Ajduković, 2007.). Jedno od područja u kojem stručnjaci također djeluju je obiteljsko nasilje koje može poprimiti ekstremne oblike, što kod stručnjaka izaziva razne negativne emocionalne reakcije poput visoke razine stresa, osjećaja krivnje, krize, traume. A kako je u radu stručnjaka malo formalne podrške, a mnogo više ovlasti, kod stručnjaka je izraženija bespomoćnost nego kod stručnjaka u drugim područjima socijalne skrbi (Ajduković, 2007.). Također su u hrvatskim medijima socijalni radnici kritizirani i okrivljavani za propuste u radu s korisnicima. Kako bi se zadovoljila javnost, prozvani socijalni radnici mogu biti otpušteni što stvara strah, nesigurnost i anksioznost, što

---

<sup>1</sup> Centar za socijalnu skrb Split; Odjel za djecu, mladež i obitelj, <https://czss-split.hr/odjel-za-djecu-mladez-i-obitelj/>, 15.04.2023.

može dovesti do pružanja lošije usluge korisnicima i povredu njihovih prava. Također uvelike utječe i sustav, gdje zbog njegovih nedostataka socijalni radnici ne mogu pružiti adekvatnu zaštitu i uslugu svim korisnicima (Stanić, 2021.).

Rad stručnjaka na odjelu djece, mladih i obitelji često je pod utjecajem osobnih stavova, temperamenta, karaktera gdje je osobnost stručnjaka posebno naglašena u radu s djecom. Uz to je rad stručnjaka pod utjecajem okolišnih obilježja poput zahtjeva zakonodavca i/ili institucije u kojoj djeluju (Ajduković, 2007.) što su ujedno i čimbenici otpornosti. A otpornost je važan zaštitni čimbenik (Antičević, 2020., prema Petrinjak, 2022.) koji u svakodnevnom radu socijalnim radnicima pomaže kao ključni za prevenciju sagorijevanja (Seng i sur., 2021.). S obzirom da socijalni radnici na odjelu djece i obitelji iskazuju najviše profesionalnog stresa, te se također područje obiteljskopravne zaštite smatra najizazovnijim, a i najtežim za obavljanje, socijalni radnici koji rade na tom odjelu trebaju imati jake zaštitne čimbenike poput otpornosti kako bi se oduprijeli svakodnevnim stresovima.

## 1.2. *Otpornost*

Otpornost je složen i višestruki konstrukt (Grant i Kinman, 2014.) te ne postoji jedinstvena, dogovorena i operativna definicija otpornosti (Herrman i sur., 2011., prema Robertson i Cooper, 2013.). Otpornost se promatra kao multisistemski fenomen koji se može pojaviti tijekom cijelog životnog vijeka pojedinca (Greene i sur., 2004.). Otpornost je dakle višedimenzionalan koncept, koji nema neku specifičnu osobinu ili karakteristiku kojom bi bila opisana, već postoje mnoga ponašanja i radnje koja se povezuju s otpornošću, a to su: održavanje dobrih odnosa, optimističan pogled na svijet, pozitivna perspektiva, definiranje ciljeva i poduzimanje akcija prema tim ciljevima te samouvjerenost. Međutim otpornost je također individualan koncept koji ovisi o osobnim snagama, vještinama i iskustvu pojedinca (Newman, 2005.). Dakle otpornost nema standardiziranu definiciju ili upotrebu. Neki je opisuju kao osobinu (Block i Block, 1980.; Davidson i sur., 2005., prema Prince-Embury, 2013.). Drugi istraživači uključuju društveni kontekst otpornosti kao što je socijalna podrška i obitelj (Fribourg i sur., 2003.; Luthar i sur., 2000.; Masten, 2001., prema Prince-Embury, 2013.). Luthar i suradnici (2000., prema McMurray i sur., 2008.) i Ungar (2004., prema McMurray i sur., 2008.) definiraju koncept otpornosti kao sposobnost korištenja strategija koje imaju učinak ublažavanja negativnih društvenih i kognitivnih iskustava bez obzira na prisutnost različitih psihosocijalnih pokazatelja rizika. Dok Saleebey (1997., prema Čaćinović Vogrinčić i sur., 2007.) definira otpornost kao osobinu ljudi, pojedinca, zajednice da odolijevaju i

nadvladavaju teške životne udarce na način da se ne smanjuje težina prethodnih udaraca već čovjekova moć ne vodi u nemoć i patologiju. Otpornost se također definira kao sposobnost oporavka od nedaća, odgovarajućeg reagiranja ili oporavka kada život predstavlja izazove (Grant i Kinman, 2014.). Neki istraživači tvrde da ona nije urođena, fiksna karakteristika, već se može razviti kroz pažljivo ciljane intervencije (McAllister i McKinnon, 2008.; McDonald i sur., 2012.; Beddoe i sur., 2013., prema Grant i Kinman, 2014.). Dok drugi tvrde da ovisi o primarnim kapacitetima osobe, točnije o osobinama ličnosti osobe te kako osoba procjenjuje mogućnost nošenja sa stresom (Melada i Drmić, 2021.).

Na osnovi sustavnog pregleda literature, Windle (2010., prema Maurović, 2022.) definira otpornost kao proces uspješnoga nošenja sa značajnim izvorima stresa ili traumom, odnosno upravljanja njima. Sukladno tome, Smith i suradnici (2010., prema Newman, 2005.) otpornost određuju kao sposobnost pojedinca da se uspješno oporavi od stresne situacije. Otpornost je dakle ljudska sposobnost prilagodbe u situaciji kada je suočena s tragedijom, traumom, nevoljom, poteškoćom i stalnim značajnim životnim stresorima. Ključna karakteristika otpornosti je stoga uspješna prilagodba unatoč nepovoljnim okolnostima (Greer, 2016.). Otpornost se također definira kao sposobnost pojedinca brzom oporavku uslijed nesreće, problemske situacije, stresnog događaja gdje osoba u oporavku nadvladava određenu stresnu situaciju na zdrav način, točnije bez javljanja disfunkcionalnih oblika ponašanja (Al Siebert, 2006., prema Berc, 2012.)

Na otpornost utječe osobno iskustvo. Iskustvena istraživanja ukazuju na negativne i pozitivne učinke nedaća na otpornost, odnosno da u stresnim situacijama ljudi razvijaju psihičke poremećaje (Gladstone i sur., 2004., prema Robertson i Cooper, 2013.), ali postoje i istraživanja koja ukazuju da izloženost izuzetno traumatskim događajima gradi otpornost (Khoshaba i Maddi, 1999., Robertson i Cooper, 2013.). Mjera izgrađene ili oštećene otpornosti ovisi o iskustvu, dostupnosti podrške (Cicchetti, 2010.), individualnim razlikama kao što je karakter (Furnham i sur., 1997., prema Robertson i Cooper, 2013.). Istraživanja sugeriraju da otpornost može biti povezana sa osobnošću, međutim nije fiksna osobna karakteristika (Cooper i sur., 2014., prema Robertson i Cooper, 2013.), već je prepoznat utjecaj okoline (Robertson i Cooper, 2013.).

Čimbenici koji pridonose otpornosti su razvijeni odnosi s bliskim osobama i okolinom te jaka mreža podrške (Ainsworth, 1989.; Steele i Steele, 1994., prema Greene i sur., 2004.), vjera, duhovnost, sposobnost oporavka nakon traumatskog događaja (Angell i sur., 1998.;

Frankl, 1984.; Lifton, 1993.; Moskovitz, 1981., prema Greene i sur., 2004.) i podrška organizacije u kojoj je osoba zaposlena te pozitivne društvene i socijalne norme (Lifton, 1993., prema Greene i sur., 2004.).

### 1.2.1. *Teorijsko polazište otpornosti*

Empirijski rad američkih razvojnih psihologa, Garmezy i Neuchterlein (1972., prema McMurray i sur., 2008.) i Werner i Smith (1982., prema McMurray i sur., 2008.) bio temelj u razvoju teorije otpornosti. Radeći sa skupinama djece i mladih u visokorizičnim situacijama i primjenom longitudinalnog istraživanja, obje su studije nastojale identificirati značajne prethodnike razvoja loših psihosocijalnih ishoda u odrasloj dobi kao što su psihopatologija u djetinjstvu, siromaštvo, niska obrazovna postignuća i oslabljeni društveni kapital. U socijalnoj i kognitivnoj psihologiji, zagovornici teorije otpornosti (Kobasa, 1979.) istaknuli su individualne razlike u osobnosti kao ključne za nečiju otpornost.

Počeci razvoja teorije otpornosti bazirani su na djeci i mladima, međutim moje istraživanje usmjereno je prema odraslim osobama. Tako da za teorijsku podlogu koristim sljedeća dva pristupa. Prva je teorija iz 2015. godine od Roberta J. Taormine (Taormina, 2015.) koji teoriju otpornosti predstavlja kao multidimenzionalan konstrukt i ne uključuje vanjske faktore i utjecaje na otpornost. Ova teorija definira otpornost kao odluku i sposobnost pojedinca da se prilagodi i oporavi od raznih nedaća. Prema ovoj teoriji, navode se četiri dimenzije osobne otpornosti odraslih, a to su odlučnost, izdržljivost, prilagodljivost i sposobnost oporavka. Odlučnost je definirana kao snaga i volja koju osoba ima prema odluci prema nekom uspjehu. Izdržljivost je određena kao osobna sposobnost koja uključuje snagu i hrabrost da izdrži teške i stresne situacije. Zatim prilagodljivost koja se opisuje kao kapacitet pojedinca da je snalažljiv, fleksibilan i prilagodljiv na promjenjive uvjete okoline. Zaključno slijedi sposobnost oporavka koja se definira kao sposobnost pojedinca da se oporavi od nedaća, te se vrati na prijašnje stanje i fizički i kognitivno. Fizički oporavak podrazumijeva normalno funkcioniranje organizma, dok kognitivni oporavak podrazumijeva mentalni oporavak pojedinca. Prema ovoj teoriji svaka osoba posjeduje sve četiri dimenzije koje čine profil otpornosti za pojedinu osobu. Otpornost osobe se definira pomoću navedene četiri dimenzije, koje ukoliko se jačaju dovodi do povećanja otpornosti kod osobe (Taormina, 2015.).

Sljedeće koristim SSM model (*Stress Shield Model*) od Patona i suradnika iz 2008. godine (Vogelvang i sur., 2014., prema Cvek, 2018.). SSM model objašnjava organizacijsku

otpornost, točnije opisuje otpornost kao promjenjivo obilježje pojedinca ili organizacije koja omogućuje pripremu na stresne situacije (Vogelvang i sur., 2014., prema Cvek, 2018.). SSM model definira otpornost kao interakciju pozitivnih organizacijskih, osobnih i odnosnih faktora. Organizacijski čimbenici podrazumijevaju organizaciju rada na poslu u obliku količine i opsega posla, vjera u organizaciju te radno okruženje općenito. Pod osobne faktore navode se tri osobne karakteristike i vještine nužne za razvijanje i održavanje otpornosti, vještina racionalnog rješavanja problema, savjesnost te osjećaj osnaženosti (Paton i sur., 2008., prema Cvek, 2018.). Odnosni čimbenici podrazumijevaju radnu koheziju te odnose između kolega, potporu nadređenih i međusobno povjerenje (Cvek, 2018.). U ovome modelu se objašnjava da pomagačke profesije svoje psihičke ili fizičke resurse i kompetencije koriste za rješavanje izazovnih situacija na koherentan i značajan način (Antonovsky, 1990., prema Cvek, 2018.).

SSM modelom se otpornost promatra kroz varijable zadovoljstva poslom, osobnog rasta iz stresnih situacija i kapaciteta adaptacije, a opisuje otpornost kao rezultat interakcije pozitivnih organizacijskih, osobnih i odnosnih faktora. Zadovoljstvo poslom predstavlja doseg radnog okruženja u zadovoljavanju potreba i vrijednosti zaposlenika, a temelji se na osobnoj procjeni pojedinca (Getahun i sur., 2008., prema Cvek, 2018.). Zatim otpornost kao osobni rast iz stresnih situacija definira se kao ishod koji nastaje kroz suočavanje s teškim životnim nedaćama i stresnim situacijama (Tedeschi i Calhoun, 1996., prema Cvek, 2018.), gdje se također ukazuje na važnost pozitivnog interpretiranja stresnih situacija kao oblik otpornosti. A kapacitet adaptacije se opisuje kao sposobnost prilagodbe na nepredvidive i izazovne buduće situacije (Clark, 2013., prema Cvek, 2018.), koji se gradi poticanjem otvorenosti i povjerenja među kolegama od strane organizacije (Dirks, 1999., prema Cvek, 2018.).

### 1.2.2. *Otpornost pomagačkih profesija*

Otpornost je od izuzetne važnosti stručnjacima u pomagačkim profesijama jer im može pomoći da se pozitivno prilagode stresnim radnim uvjetima, da učinkovito upravljaju emocionalnim zahtjevima, potaknu učinkovite strategije suočavanja, poboljšaju dobrobit i pospješuju profesionalni rast (Morrison, 2007.; Collins, 2008.; McDonald i sur., 2012., Stephens, 2013., prema Grant i Kinman, 2014.). Otpornost se opisuje kao ključna vještina u praksi socijalnog rada za poboljšanje dobrobiti, zadovoljstva poslom i ostanku u profesiji i/ili radnom mjestu (Grant i Kinman, 2014.), a i kao ključna riječ i središnja briga unutar akademske literature o socijalnom radu (Garrett, 2016.). Greer (2016.) zaključuje da je otpornost kvaliteta koju svi socijalni radnici trebaju imati za emocionalno zahtjevan posao koji obavljaju jer da bi

mogli kvalitetno obavljati zanimanje socijalnog radnika moraju biti u mogućnosti jasno razmišljati i zadržati sposobnost za empatiju i toplinu.

Za jačanje otpornosti stručnjaka navodi se sposobnost refleksije, emocionalna inteligencija, socijalno samopouzdanje i društvena podrška, a strategije koje imaju snažan utjecaj na jačanje otpornosti su refleksivna praksa, supervizija, uzajamna podrška kolega, “mindfulness” i iskustveno učenje (Grant i Kinman, 2014.). Refleksivna praksa omogućuje stručnjacima istraživanje dinamike njihovih emocionalnih reakcija i njihovih sumnji, pretpostavki i uvjerenja, zajedno s načinima na koje isti mogu utjecati na njihovu dobrobit i praksu (Hodges i sur., 2008.; Bolton, 2010., prema Grant i Kinman, 2014.), dok je supervizija profesionalna pomoć, drugim riječima metoda podrške gdje iskusniji pomagač pomaže manje iskusnom pomagaču da se nosi s situacijama koje ga zabrinjavaju, koje ne može zaboraviti ili koje nosi sa sobom te se bori s njima (Ajduković i Ajduković, 1996.). Uzajamna podrška kolega je suradnički odnos koji ima za cilj poboljšati osobni razvoj pomagača da identificiraju osobne snage, promiču samosvijest i razvijaju refleksivne tehnike (Goleman i Cherniss, 2001.; Gyllensten i Palmer, 2005., prema Grant i Kinman, 2014.), a iskustveno učenje je korištenje primjerice studija slučaja, igranja uloga i simulirane prakse u svrhu razvijanja kompetencija koje razvijaju otpornost (Cunningham, 2004.; Gair, 2011.; Foster i McKenzie, 2012., prema Grant i Kinman, 2014.). A “Mindfulness” je definirano kao obraćanje pozornosti, na način da je u sadašnjem trenutku, namjerno i bez prosuđivanja (Kabat-Zinn, 2004., prema Grant i Kinman, 2014.).

### *1.3. Dosadašnja istraživanja o otpornosti pomagačkih profesija*

Istraživanja na stručnjacima ističu brojne stresore povezane s pomagačkom profesijom, kako u odnosu na njihovu profesionalnu ulogu, tako i u širem organizacijskom kontekstu (Coyle i sur., 2005.; Jennings, 2008., prema Grant i Kinman, 2014.). Tako istraživanje Ilijaš i sur. (2021.) provedeno na uzorku od 85 stručnih radnika iz 11 podružnica Centra za socijalnu skrb Zagreb 2021. godine identificira ključne izvore profesionalnog stresa za socijalne radnike: rad s teškim korisnicima, neadekvatni uvjeti rada, loša organizacija rada, neadekvatna suradnja unutar organizacije, između podružnica i s drugim institucijama. Istraživanjem se također došlo do rezultata da socijalni radnici ističu potrebu za poboljšanjem materijalnih i tehničkih uvjeta rada, potrebu za unaprjeđenjem materijalnog i statusnog položaja te potrebu za podrškom kao ključne za zaštitu od profesionalnog stresa.

Prema istraživanju Petrinjak (2022.) utvrđeno je da je otpornost na stres pozitivno povezana s boljim mentalnim zdravljem, većom socijalnom podrškom i većim zadovoljstvom životom. Istraživanjem iz 2010. godine (Smith i sur.) na uzorcima studenata potvrđuje da je otpornost povezana s manjim doživljavanjem stresa. Dodatnim istraživanjem na studentima, općoj populaciji i pacijentima, Smith i suradnici 2013. godine utvrđuju sljedeće karakteristike kao osobne izvore otpornosti na stres: optimizam, aktivno suočavanje, usredotočena svjesnost (mindfulness). U još jednom istraživanju provedenom na osobama koje rade s beskućnicima u Irskoj kao oblik pomagačke profesije dobiveni su sljedeći rezultati. Kao najvažnije zaštitne čimbenike u timskom odnosu ispitanici navode emocionalnu podršku od kolega, otvorenu komunikaciju te mogućnost supervizije. U odnosu na zaštitne čimbenike vezane uz samu organizaciju ispitanici ističu mogućnost profesionalnog napretka, dostupnost podrške, jasne uloge, kraće radne smjene, dovoljna opskrbljenost zaposlenika te autonomija u radu. A kod osobne učinkovitosti kao najrelevantnije zaštitne čimbenike navode dostupne resurse, primjerena očekivanja od korisnika i svijest o neodgovornosti za ponašanja korisnika i primjerena visina osobnih primanja (Wallace, 2016., prema Jambrečina, 2020.)

Zaposlenici s višim stupnjem otpornosti doživljavaju stresne situacije manje stresnima nego osobe s nižim stupnjem, potencijalno radi razvijanja adekvatnih načina nošenja s istima (Khodarahimi, 2007., Abolghasemi i Varaniyab, 2010., prema Petrinjak, 2022.).

Istraživanje provedeno na socijalnim radnicima zaposlenim u školama istraživalo se rizične i zaštitne čimbenike sagorijevanja. Dobivene rizične i zaštitne čimbenike podijelili su u 3 kategorije, a to su osobni čimbenici, organizacijski čimbenici te čimbenici vezani uz strukturu posla. Došli su do rezultata da su ključni zdrave navike i svakodnevna rutina te osviještenost o osobnim stresorima kao osobni čimbenici. Otvorena komunikacija, povjerenje u organizaciju te mogućnost za profesionalni rast i razvoj pokazuju se kao najvažniji organizacijski zaštitni čimbenici. A podržavajući odnos s kolegama rezultira kao ključni zaštitni čimbenik vezan uz strukturu posla (Vazquez Freeberg, 2013. prema Jambrečina, 2020.). U jednom istraživanju je autorica identificirala uzorke pojedinaca koji su imali slične visoke razine stresnih životnih situacija, ali su imali različite razine otpornosti. Zatim je provela iste testove na obje skupine i identificirala je dimenzije razlikovanja koje su sadržavale konstrukt otpornosti (otpornost kao zaštitni čimbenik), a to su predanost ulaganja u vlastitu životnu situaciju, percepciju kontrole nad vlastitim životnim okolnostima i uvjerenje da je promjena ili izazov normalna životna pojava nasuprot stabilnosti (Kobasa, 1979., prema Van Breda, 2018.).



Greene i suradnici (2004., prema Yu i sur., 2019.) provode kvalitativno istraživanje kojim ispituju 18 stručnjaka u području pomagačkih profesija o otpornosti, te dolaze do rezultata da su čimbenici koji su povezani sa unutarnjim karakteristikama otpornosti osobni čimbenici poput stava, karaktera, razvojnog procesa, vjere. Zatim okolnosti koje se odnose na vanjske karakteristike otpornosti su podrška kolega, obitelji, zajednice, organizacije. Također u istraživanju provedenom na pomagačkoj profesiji, točnije medicinskim sestrama 2019. godine ispitali su se čimbenici povezani s otpornošću. Došli su do rezultata da su zahtjevi posla (stres, izgaranje, posttraumatski stresni poremećaj i zlostavljanje na radnom mjestu) bili su negativno povezani s otpornošću, dok su resursi posla (vještine suočavanja, samoučinkovitost, socijalna podrška, zadovoljstvo poslom, zadržavanje posla i opće blagostanje) bili pozitivno povezani s otpornošću. Istraživanje Maslach i Leiter (2016., prema Jambrečina, 2020.) ukazuje na zaštitne čimbenike na smanjenje sagorijevanja. Došli su do rezultata da pozitivna atmosfera i odnosi na radnome mjestu smanjuju profesionalnu depersonalizaciju. Emocionalnu iscrpljenost smanjuje zdrav životni stil, a radna efikasnost se povećava prilikama za profesionalni rast i razvoj u obliku dodatnih edukacija i slično. Povećana otpornost smanjuje emocionalnu iscrpljenost, povećava angažman na poslu i poboljšava funkciju kada se suočavaju s izazovima na radnom mjestu (Yu i sur., 2019.).

Jambrečina (2020.) ispituje odnos profesionalnog sagorijevanja i zaštitnih čimbenika socijalnih pedagoga. Istraživanjem dolazi do zaključka da su organizacijski zaštitni čimbenici kao prilika za razvoj i ravnoteža privatnog i profesionalnog života negativno povezana s sagorijevanjem. Također je utvrđena negativna povezanost između sagorijevanja i generalne samoefikasnosti gdje se posebno ističu odnos s kolegama i korisnicima, mogućnost sudjelovanja u odlukama, samostalnost i autonomija te slobodno vrijeme i odmor od posla. A u istraživanju Zunz (1998., prema Jambrečina, 2020.) ispitali su se zaštitni čimbenici sagorijevanja kod voditelja ljudskih resursa. Ispituju se 4 zaštitna čimbenika vezana uz otpornost, točnije socijalna potpora, osjećaj profesionalne svrhe i misije, osjećaj samoefikasnosti i prepoznavanja talenata ili vještina od okoline. Rezultati ukazuju da veća razina navedenih zaštitnih čimbenika smanjuje emocionalnu iscrpljenost i depersonalizaciju i razinu sagorijevanja, a povećava percepciju osobnog postignuća. A istraživanje provedeno na probacijskim službenicima ukazuje da osobe koje su samoučinkovite, zadovoljne osobnim zdravljem i pripadanju okolini te koje su zadovoljne osjećajem sigurnosti također imaju veću razinu otpornosti (Cvek, 2018.).

## **2. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj istraživanja je dobiti uvid u obilježja otpornosti iz perspektive socijalnih radnika koji rade u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj. U skladu s time postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako socijalni radnici koji rade u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj percipiraju značaj otpornosti?
2. Koja je uloga individualnih čimbenika otpornosti u kapacitetu otpornosti socijalnih radnika koji rade u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj?
3. Koja je uloga organizacijskih čimbenika otpornosti u kapacitetu otpornosti socijalnih radnika koji rade u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj?

### 3. Metoda

#### 3.1. Uzorak

Ciljana populacija ovog istraživanja su socijalni radnici zaposleni u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj. Sudionici su odabrani metodom namjernog uzorka, gdje je prvi kriterij za sudjelovanje bio da su trenutno zaposleni u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj. Drugi kriterij je bio da imaju iskustvo rada na odjelu za djecu, mlade i obitelj pri Hrvatskom zavodu za socijalni rad šest mjeseci ili duže. Odabir sudionika koji ispunjavaju unaprijed određene kriterije omogućuje mi sudionike s najviše relevantnih informacija i iskustva vezanih uz tematiku. Prvi kriterij, da su sudionici zaposlenici Hrvatskog zavoda za socijalni rad, na odjelu za djecu, mlade i obitelj, je osigurao uvid u otpornost socijalnih radnika zaposlenih na odjelu za djecu, mlade i obitelj za koji razna istraživanja potvrđuju da se radi o najizazovnijem odjelu u Hrvatskom zavodu za socijalni rad te stručnjaci na tom odjelu iskazuju najveće razine stresa NASW, 2010; Anderson, 2000., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.; Friščić, 2006.; Seng i sur., 2021.). Drugim kriterijem se nastojalo osigurati da sudionici imaju dovoljno iskustva rada na odjelu za djecu, mlade i obitelj kako bi se dobio doživljaj otpornosti kao takve.

Sudionici su homogeni po tome što rade/imaju radno iskustvo rada na odjelu djece, mladih i obitelji te stupanj obrazovanja (diplomski studij socijalnog rada), a heterogeni su po starosti, dosadašnjim iskustvima, individualnim obilježjima (broj djece, bračni status), mjestu rada (područni uredi Zavoda za socijalni rad na području Republike Hrvatske).

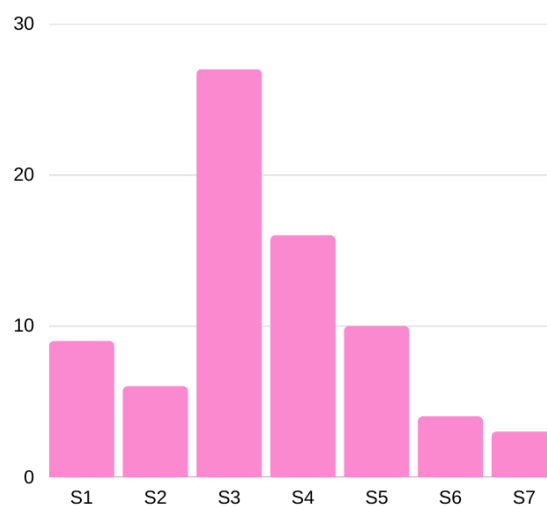
U Republici Hrvatskoj je ukupno 82 podružnice zavoda za socijalni rad, te centralni zavod za socijalni rad sa sjedištem u Zagrebu kojem je nadležno Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike<sup>2</sup>. U ovom istraživanju su sudjelovali zaposlenici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad, odjela za djecu, mlade i obitelj, na području Grada Zagreba, Zagrebačke županije, Zadarske županije, Splitsko-dalmatinske županije, Krapinsko-zagorske županije, Primorsko-goranske županije i Brodsko-posavske županije.

U istraživanju je sudjelovalo sedam sudionika, odnosno sedam socijalnih radnica zaposlenih u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, na odjelu za djecu, mlade i obitelj od čega je svih 7 ženskog spola. Prosječna dob sudionika je 35 godina, ukupnog raspona od 25 do 62

---

<sup>2</sup> Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, <https://mrosp.gov.hr/>, 15.04.2023.

godine. Vezano uz završen stupanj obrazovanja, sve sudionice imaju završen diplomski studij socijalnog rada. Sudionice su davale heterogene odgovore s obzirom na radni staž u Zavodu za socijalni rad Republike Hrvatske. Prosječni radni staž sudionica u Zavodu za socijalni rad Republike Hrvatske je 8 godina i 6 mjeseci, ukupno od raspona od 1 godine i 6 mjeseci do 29 godina. Jedna sudionica je u bračnoj zajednici, dvije su u izvanbračnoj zajednici, tri sudionice su neudane i jedna je razvedena. Četiri sudionice nemaju djece, dvije sudionice imaju po dvoje djece i jedna ima jedno dijete. Heterogeni odgovori su također zabilježeni s obzirom na radni staž u Zavodu za socijalni rad Republike Hrvatske na odjelu za djecu, mlade i obitelj što je vidljivo u Grafu 1.



Graf 1. *Prikaz sudionika istraživanja prema radnom stažu u Zavodu za socijalni rad Republike Hrvatske na odjelu za djecu, mlade i obitelj*

Prosječni radni staž u Hrvatskom Zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj je 7 godina i 6 mjeseci, ukupnog raspona od 6 mjeseci do 27 godina.

### 3.2. *Postupak provedbe istraživanja*

Prije provedbe istraživanja podnesena je zamolba za sudjelovanje stručnih radnika Hrvatskog zavoda za socijalni rad u istraživanju koje je potom i odobreno od strane ravnateljice Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Rekrutacija sudionika provedena je posredstvom županijskih službi i područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad gdje su isti prosljedili zamolbu za sudjelovanju u istraživanju djelatnicima odjela za djecu, mlade i obitelj. Županijske službe i područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad poslale su djelatnicima odjela za djecu, mlade

i obitelj na području svoje ispostave, poziv za sudjelovanje u istraživanju putem mailing liste te su se sudionici povratno javljali na moju osobnu *e-mail* adresu.

Kontakt sa svim sudionicama je uspostavljen telefonski ili putem *e-maila* prilikom dogovaranja intervjua. Postupak prikupljanja podataka odvio se u razdoblju od 7.7.2023. do 25.7.2023. godine, pri čemu je kao metoda prikupljanja podataka korišten polustrukturirani intervjui. Intervjui su trajali od 40 minuta do 70 minuta, pri čemu je prosječno trajanje bilo 54 minuta. Sudionicima je ponuđena mogućnost provođenja intervjua uživo ili u *online* obliku. S obzirom na preferencije sudionika, svih sedam intervjua je provedeno *online* putem, pomoću Google meet aplikacije te su svi provedeni individualno.

Sigurnost i dobrobit sudionika koji su sudjelovali u ovom istraživanju osigurana je putem više etičkih aspekata. Prvobitno, dobivena je suglasnost za provođenje istraživanja od ravnateljice Hrvatskog zavoda za socijalni rad. U pozivnom pismu, kao i na početku samog intervjua, sudionice su bile upoznate s ciljem, svrhom i osnovnim informacijama o istraživanju te zajamčenim etičkim aspektima. Nakon informiranja sudionici su dali usmeni pristanak za sudjelovanje u istraživanju. Povjerljivost je osigurana tako da pristup podacima imaju jedino mentorica i autorica rada te su sudionici bili upoznati s time. Sudionicima je naglašeno da mogu odustati u bilo kojem trenutku i da, ako ne žele, ne moraju odgovoriti na sva pitanja. Svi intervjui su snimani mobitelom uz prethodnu suglasnost sudionica. Audio snimke i transkripcija istih spremljeni su na računalu autorice rada te se nakon obrane trajno brišu. Kako bi se sudionicima osigurala anonimnost, provedena je anonimizacija podataka koja je podrazumijevala izostavljanje imena sudionika, imena drugih osoba, mjesta, ustanova, institucija iz rezultata. Također je svakoj sudionici dodijeljena jedinstvena identifikacijska oznaka, primjerice S1. Usmeno na kraju intervjua, sudionice su bile upoznate s mogućnošću naknadnog informiranja o rezultatima istraživanja, za što su sve sudionice iskazale zainteresiranost.

### 3.3. *Mjerni instrumenti*

Za prikupljanje podataka korišten je polustrukturirani intervjui. Za početak su ispitanici odgovorili na kraći anketni upitnik s 9 sociodemografskih pitanja (vidi prilog 1.), primjerice spol, dob, razina završenog obrazovanja i tako dalje. Predložak s pitanjima se sastojao od ukupno 22 pitanja koja su podijeljena u tri dijela (vidi prilog 2.) – uvodno pitanje, ključna pitanja te završno pitanje. Kao uvodno pitanje postavljeno je „*kako biste definirali pojam*

*otpornosti stručnjaka“*, dok su neka od ključnih pitanja na primjer *„što vam pomaže u svakodnevnim stresnim situacijama“*, *„koje su promjene prisutne kod vas nakon suočavanja s teškim situacijama“*. Kao završno pitanje postavljeno je *„imate li još nešto dodati o otpornosti socijalnih radnika u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj?“*. Sva pitanja, za anketni upitnik i intervju, konstruirani su za potrebe ovog istraživanja.

### 3.4. Obrada podataka

Prikupljeni podaci obrađeni su metodom tematske analize. Tematska analiza je metoda za identificiranje, analizu i izvještavanje o temama unutar podataka, a uključuje pretraživanje po empirijskoj građi i traženje ponavljanja sličnih obrazaca (Braun i Clarke, 2006.). Prema Braun i Clarke (2006.) tematska analiza uključuje sljedeće korake: upoznavanje s podacima, generiranje početnih kodova, traženje tema, pregledavanje tema, definiranje i imenovanje tema te konačno izrada izvještaja.

U skladu sa navedenim, prvi korak u analizi podataka činila je pisanje transkripata prema snimljenim audio zapisima koji su nadalje služili kao osnova za obradu podataka. Pojedini transkript se kretao od 10 do 15 stranica po intervjuu. U drugom koraku su izdvojeni dijelovi teksta koji su značajni za postavljena istraživačka pitanja, a svakom od odvojenih tekstova je potom pridodan kratak opis. Kodiranje je rađeno u programu Excel gdje su po istraživačkim pitanjima, imenovani kratki opisi te su kod svakog opisa izdvojeni dijelovi teksta iz transkripta. Tijekom analize korišteno je induktivno kodiranje što znači da kodovi i teme proizlaze iz same empirijske građe. Nakon što su tekstovi kodirani, slijedilo je razvrstavanje različitih kodova u potencijalne teme i uspoređivanje svih relevantnih kodiranih podataka unutar identificiranih tema. Zatim je uslijedila provjera svega u obliku četvrte faze gdje se procijenjivala usklađenost izdvojenog teksta s kodovima te kodova s formiranim temama. U završnoj, petoj fazi identificirale su se završna imena tema te se zaključno izradilo izvješće temeljem dobivenih podataka što je prikazano u narednom poglavlju.

#### 4. Rezultati istraživanja i rasprava

U nastavku slijedi prikaz rezultata istraživanja koji je u skladu sa postavljenim istraživačkim pitanjima te će nakon toga biti predstavljena rasprava o rezultatima ovog istraživanja.

Tablica 4.1.

*Prikaz rezultata dobivenih tematskom analizom*

TEME	PODTEME
PERCEPCIJA ZNAČAJA OTPORNOSTI SOCIJALNIH RADNIKA NA ODJELU ZA DJECU, MLADE I OBITELJ	Definiranje pojma otpornosti socijalnih radnika
	Važnost otpornosti u radu socijalnih radnika
	Percepcija profesionalne otpornosti socijalnih radnika
	Čimbenici koji utječu na otpornost socijalnih radnika
	Načini nošenja socijalnih radnika sa svakodnevnim stresnim situacijama
	Načini jačanja profesionalne otpornosti socijalnih radnika
INDIVIDUALNA OTPORNOST SOCIJALNIH RADNIKA NA ODJELU ZA DJECU, MLADE I OBITELJ	Čimbenici odlučnosti socijalnih radnika u svakodnevnim situacijama
	Čimbenici izdržljivosti socijalnih radnika u svakodnevnim stresnim situacijama
	Čimbenici prilagodljivosti socijalnih radnika na nove situacije
	Čimbenici oporavka socijalnih radnika nakon stresne situacije
	Entuzijizam socijalnih radnika u radu
ORGANIZACIJSKA OTPORNOST SOCIJALNIH RADNIKA NA ODJELU ZA DJECU, MLADE I OBITELJ	Organizacija vlastitog rada socijalnih radnika
	Uloga podrške u radu socijalnih radnika
	(Ne)Zadovoljstvo socijalnih radnika poslom

#### 4.1. Percepcija značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj

Analizom odgovora sudionika vezano uz percepciju značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj dobiveno je šest podtema što je vidljivo u Tablici 4.2., definiranje pojma otpornosti stručnjaka, važnost otpornosti u radu stručnjaka, percepcija profesionalne otpornosti stručnjaka, čimbenici koji utječu na otpornost stručnjaka, načini nošenja stručnjaka sa svakodnevnim stresnim situacijama i načini jačanja profesionalne otpornosti stručnjaka.

Tablica 4.2.

*Percepcija značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj*

PODTEME	KODOVI
Definiranje pojma otpornosti socijalnih radnika	Sposobnost nošenja sa stresnim situacijama
	Otpornost kao osobna karakteristika
Važnost otpornosti u radu socijalnih radnika	Profesionalno obavljanje radnih zadataka
	Očuvanje mentalnog zdravlja
Percepcija profesionalne otpornosti socijalnih radnika	Izazovi u svakodnevnom radu vezani uz profesionalnu otpornost
	Kapaciteti za suočavanje/ nošenje sa svakodnevnim stresnim situacijama
Čimbenici koji utječu na otpornost socijalnih radnika	Usvojene vještine i znanja
	Iskustvo
	Radno okruženje
	Privatni odnosi
Načini nošenja socijalnih radnika sa svakodnevnim stresnim situacijama	Roditeljstvo
	Tehnike smirivanja
	Podrška kolega
	Odgođene fizičke i emocionalne reakcije na stres
Načini jačanja profesionalne otpornosti socijalnih radnika	Supervizija
	Edukacije

**Definiranje pojma otpornosti socijalnih radnika.** Sudionice definiraju pojam otpornosti kao sposobnost nošenja sa stresnim situacijama [*"sposobnost za nošenje sa teškim, stresnim i neuobičajenim okolnostima života korisnika i sposobnošću za odvajanjem profesionalnog od privatnog"*(S4)]; [*"...određeni stavovi i ponašanja koja mi pridonose tome da se nosim sa stresnim i izazovnim situacijama u svojem radu i traumatskim situacijama u svojem radu"*(S7)]; [*"vještina nositi se sa izazovima posla i stresnim situacijama na poslu. Bilo da se radi o radu s korisnicima, međuljudskim odnosima sa kolegama na poslu"*(S6)]; [*"...da se nekako rekuperiramo od toga svega na poslu..."*(S1)]. Uz navedeno sudionice također ističu



važnost individualnih čimbenika otpornosti, pa tako definiraju otpornost kao osobnu karakteristiku [*"...postoje ljudi koji ne bi mogli raditi na tom odjelu, ne bi se mogli nositi sa situacijama s kojima se nosimo. Prvenstveno karakter vlastiti...izloženi svim tim ekstremnim slučajevima i okolnostima za koje mislim da ovako obično životno školovanje i iskustvo ne pripremi svakoga da se zna nositi sa tim situacijama"* (S7)]; [*"mislim da su tu bitne neke naše karakterne crte, nešto što je sama osoba, neka ličnost"*(S6)].

**Važnost otpornosti u radu socijalnih radnika.** Sudionice ističu da je otpornost važna u svakodnevnom radu stručnjaka, posebno u vidu profesionalnog obavljanja radnih zadataka stručnjaka [*"ja bi povezala otpornost sa profesionalnošću, ti doprinosi tome da jednostavno ti možeš obavljati svoj posao koji mora biti, koji je jako izazovan i koji u određenim trenucima, ti trebaš u roku od jedne sekunde donijeti određenu procjenu da zaštitiš nečije zdravlje ili život ...otpornost odnosno znanje koje ti imaš ti doprinosi tome da ti budeš sabran i da doneseš najbolju odluku u tom trenutku"*(S7)], [*"zato da mogu biti objektivna u radu. Ako nisam otporna onda nisam objektivna"*(S3)], [*"što smo više otporni to možemo bolje raditi"*(S6)], [*"važno mi je zato da bi znala na pravi, odnosno profesionalan način riješiti situaciju koja je preda mnom, da me ne prevladaju osjećaji u nekim situacijama. Ili da na objektivan način riješim situaciju razvoda recimo, na odjelu za djecu"*(S2)], [*"to je važno baš zbog samog korisnika, da svaki slučaj uzimam kao individualni...da pomognem ljudima"*(S1)] te očuvanja mentalnog zdravlja [*"mislim da prije svega moram jako dobro funkcionirati osobno i izvan zavoda da bi mogla adekvatno reagirati na izazove tijekom mog rada kao socijalne radnice"*(S5)], [*"mislim da tako nećemo doći u burnout fazu, a kada nismo u burnout fazi onda možemo kvalitetnije i bolje raditi svoj posao"*(S6)], [*"sačuvati sebe kao osobu i stručnjaka"*(S5)], [*"ali mislim da je najviše mir sa samim sobom, biti mentalno zdrav"*(S3)].

**Percepcija profesionalne otpornosti socijalnih radnika.** Dio sudionica opisuje osobnu profesionalnu otpornost u vidu kapaciteta nošenja sa svakodnevnim stresnim situacijama [*"ustrajna sam dosta u svojoj otpornosti. Mislim da imam dobru otpornost, da se dobro nosim sa stresom"*(S6)], [*"ali u tome trenutku, tijelo zna da je sada zadatak tebe kao profesionalca bit školiran i odraditi"*(S4)], a dio opisuje izazove u svakodnevnom radu vezani za profesionalnu otpornost [*"mislim da sam otporna jedno 95 posto. Uvijek se nađe neko di jednostavno više ne možeš, to se događa, to je normalno"*(S3)], [*"opisala bih je kao varijabilnu i ovisno o težini pojedinih dana koje prolazim. Ne mogu reći da sam svaki dan u svakoj situaciji jednako otporna na situacije s kojima se suočavam"*(S5)].

**Čimbenici koji utječu na otpornost socijalnih radnika.** Sudionice navode više faktora koji utječu na otpornost stručnjaka, tako kao važan čimbenik navode usvojena znanja i vještine [*"stav prema radu ili s korisnicima ili kolegama temeljem dosadašnjeg iskustva i stečenog znanja... što kroz vlastiti život, što kroz profesionalni"*(S2)]; [*"snalaženje i pronalaženje načina za obaviti posao maksimalno profesionalno"*(S5)]; [*"...zatim neka znanja i vještine...lakše se nosi sa teškim i stresnim situacijama jer tako povećava razumijevanje za njih"*(S7)] te iskustvo [*"otporna sam u smisli da u trenutku to osjetim da pada ta otpornost da se to vrlo brzo i digne jer shvatim da mi je malo i onda ga dižem. To su godine iskustva u principu, to se stječe godinama rada"*(S3)], [*"svako iskustvo koje dobivamo novo da bude otpornost, da se ogradimo, da znaš ubuduće šta te čeka. Jako puno mi to iskustvo znači da se sretnem s nekom situacijom i onda znam za sljedeći put da bude mi to lakše. Mislim da mi to stvara otpornost odnosno da više znam što me čeka"*(S1)], [*"...ako prođem te situacije ranije onda je puno manji level stresa nego kad se dogodi tek"*(S2)]. Zatim sudionice navode radno okruženje kao faktor koji utječe na otpornost stručnjaka [*"utječe apsolutno sve, od organizacije rada, radnih kolega, uvjeta rada, dinamike trenutne na odjelu...ovisi i odnos koji prethodno uspostavljam sa strankama tako da to odradimo zajednički"*(S5)], [*"mislim da je stručni tim na ovom odjelu iznimno bitan jer si međusobno ste si podrška, uskačete si, podržavate se, nadopunjujete i meni je puno značilo što dijelimo odgovornost...puno pomažu voditelji odjela..."*(S4)]. Također sudionice navode privatne odnose kao faktor koji utječe na otpornost [*"utječu neki vanjski faktori, obiteljski i što ti se događa izvan posla"*(S3)], [*"...ovisi mi i o privatnoj podršci..."*(S5)], [*"nekada mi se teže nositi ako mi se nešto privatno događa onda mi se to prelijeva na poslovni dio. Puno teže ću se nositi"*(S6)] te roditeljstvo kao čimbenik otpornosti stručnjaka [*"kada mogu usporediti svoje kolegice, koje imaju djecu. Ja recimo nemam to iskustvo i onda je meni lakše jer sam fokusirana na to dijete, ne gledam „da sam ja mama, ja to svojem djetetu nikad ne bi napravila“ nego baš idem s interesom djeteta...nemam iskustvo roditeljstva pa mi je odmah automatski lakše kad imam te neke teške situacije koje imamo na poslu...lakše obavljam posao..."*(S1)], [*"...raditi na odjelu za djecu, mlade i obitelj dok imaš malo djeteta doma, friški roditelj to je nešto jako izazovno. Teško se nosiš sa stresom, sa tim životnim situacijama koje imaju drugi roditelji"*(S6)].

**Načini nošenja socijalnih radnika sa svakodnevnim stresnim situacijama.** Sudionice navode tehnike smirivanja kao način nošenja sa svakodnevnim stresnim situacijama [*"rekla bi da reagiram smireno i dobila sam takve informacije i od kolega da sam smirena"*(S1)], [*"centriram se, samu sebe reguliram na način da prvo osvijestim ono što mi se*

fizički dešava, na primjer ako se tresem, ako se preznojim, pocrvenim ili ne znam šta. Probam se umiriti, znači neka samoregulacija, to je prvo ono. I onda se vratim na korak prije gdje smo bili okej sa tom situacijom”(S6), [“...ma nastojim se nekako smiriti...bitna je ta promjena, promjena pogleda na situaciju”(S3)] te ističu podršku kolega u svakodnevnim stresnim situacijama [“prvo se želim posavjetovat sa svojim stručnim timom...posavjetovat druga iskustva kako su oni s njima i riješili koje kakve situacije”(S2)], [“pa mislim da je podrška kolega najbitnija, da imaš nekoga, ako već ti nemaš puno iskustva, tko ima iskustva i tko te može iskultirati”(S4)], [“neformalna intervizija, da s kolegama prokomentiram kako je bilo, kako je to tko doživio...feedback kolega”(S6)], [“u posljednjoj situaciji znači koja je baš bila stresna sam zbilja otišla posavjetovat se sa timom i po cijelom centru sam tražila mišljenje kako bi oni riješili tu situaciju, koje su mi mogućnosti”(S2)]. Sudionice također navode odgođene fizičke i emocionalne reakcije na stres koji doživljavaju [“kada je bila ova posljednja mjera žurnog izdvajanja tu sam u biti spoznala da barem moje tijelo reagira način tada neke lude prisebnosti i akcije, adrenalina, a na primjer kada sam došla doma. To sve nekako tijelo se opustilo i ja sama sam procesuirala što je bilo, onda zapravo znaju preplavit osjećaji”(S4)], [“...ostanem sabrana...Na poslu reagiram staloženo, ali kada dođem doma, zapravo shvatim što mi se dogodilo”(S7)], [“ja smatram da sam poprilično otporna u trenucima kad se događaju stresne situacije na poslu, no kada dođem doma primjećujem da sam pod izrazitim stresom...”(S7)], [“...kada se odvijaju sam pod nekakvim adrenalinom i ne budem ni svjesna količine tog stresa...ali kada prođe i kada odradim, onda budem uistinu onako iscrpljena i psihički i fizički. Znam biti prepravljena unatoč godina, neke situacije me preplave, zna biti i suza. Tako da ovisno o zahtjevnosti pojedine situacije”(S5)], [“možda ta nekakva moja osobna otpornost, naleti adrenalina, ne znam ni ja što, zapravo čine da dosta razumno i prisebno razmišljaš, kasnije te pogode ti neki drugi osjećaji”(S4)], [“bila uistinu jedna specifična situacija, u njoj sam reagirala na način da sam morala hitno donijeti tešku odluku i moram priznati da sam plačući išla kući...Nisam se mogla ograditi da me ne dotakne kao čovjeka, da sam se okrenula i došla kući normalna. Baš sam bila potresena moram priznati”(S5)], [“pokušala smirit korisnika i ne dovest u situaciju da to eskalira, da me osobno dotakne sve to, ali jednostavno nosila sam to kući”(S2)].

**Načini jačanja profesionalne otpornosti socijalnih radnika.** Kod percepcije značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj također dolaze do izražaja načini jačanja profesionalne otpornosti. Kod jačanja profesionalne otpornosti stručnjaka sudionice navode superviziju kao način jačanja profesionalne otpornosti stručnjaka [“...supervizije, to

*definitivno najviše pomaže”(S3)], [“...razgovorom, supervizijom...”(S7)], [“povećavat ju može sigurno znanje i supervizije...”(S2)], [“meni je dosta pomogla supervizija...to mi je puno pomoglo jer dobiješ povratni feedback i informacije od drugih i imaš osjećaj da nisi sam i općenito mi puno pomaže taj dio kad mogu prokomentirati neke stvari s kolegicama i kad znam da se mogu na nekoga osloniti”(S1)], [“...puno više supervizije...”(S4)]. Kao još jedan način jačanja profesionalne otpornosti stručnjaka, sudionice navode edukacije [“znanjem, edukacija, možda specijalizacija za određena područja. Mislim da bi tako socijalni radnici povećali svoju otpornost”(S7)], [“omogućit pristup trajnoj i kontinuiranoj edukaciji”(S5)], [“mislim da su nam edukacije jako, jako važne... edukacije puno pomažu kako se nosimo i kako ćemo biti otporni na stres...mislim da redovito punim tu svoju čašu, da sam zbog toga i otporna”(S6)], [“treba se educirati, konstantno se educirati, najviše svima to treba”(S3)], [“mislim da je edukacija ključ svega i da bi na tim edukacijama trebali konkretne situacije iznositi, da se što više vježba i da imamo mogućnost supervizija”(S2)].*

Sveukupno gledajući percepciju značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj sudionice definiraju otpornost socijalnih radnika kao sposobnost nošenja sa stresnim situacijama što potvrđuje i literatura, gdje je otpornost definirana kao uspješno nošenje sa stresom i traumom te predstavlja aktivan proces koji omogućuje pojedincu da se uspješno nosi sa izvorima stresa i traumom (Smith i suradnici, 2010.; Newman, 2005.). Uz to kod definiranja pojma otpornosti sudionice navode ulogu osobnih karakteristika u otpornosti što je u skladu sa dosadašnjim spoznajama i ulozi individualnih karakteristika u otpornosti (Furnham i sur., 1997., prema Robertson i Cooper, 2013.). Sudionice također ističu važnost otpornosti u radu, što za profesionalno obavljanje radnih zadataka, što za očuvanje mentalnog zdravlja što potvrđuju i definicije iz literature koje ukazuju na važnost otpornosti kao ključne komponente mentalnog zdravlja i dobrobiti pojedinca. Otpornost može biti ključna u prevladavanju teških situacija i pružanju podrške emocionalnoj stabilnosti, čak i kada se suočavamo s traumatičnim događajima (Al Siebert, 2006., prema Berc, 2012.). Usvojena znanja i vještine, iskustvo, radno okruženje, privatni odnosi i roditeljstvo utječu na otpornost sudionica, što potvrđuju i dosadašnja istraživanja gdje mjera izgrađene ili oštećene otpornosti ovisi o iskustvu, dostupnosti podrške (Cicchetti, 2010.) koja je također jedna od glavnih načina nošenja sa svakodnevnim stresnim situacijama stručnjaka uz korištenje tehnika smirivanja. A kao ključne način jačanja sudionice navode superviziju i edukacije. Supervizija omogućuje razgovor o izazovnim situacijama te doprinosi razvoju vještina za suočavanje s teškoćama, dok edukacije koje pružaju obuku i edukacije o stresu, mentalnom zdravlju i strategijama

suočavanja mogu pomoći zaposlenicima da razvijaju vještine za izgradnju otpornosti (Greene i sur., 2004.).

#### 4.2. Individualna otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj

Analizom odgovora sudionika vezano uz individualnu otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj dobiveno je četiri podtema što je vidljivo u Tablici 4.3., čimbenici odlučnosti socijalnih radnika u svakodnevnim situacijama, čimbenici izdržljivosti socijalnih radnika u svakodnevnim stresnim situacijama, čimbenici prilagodljivosti socijalnih radnika na nove situacije, čimbenici oporavka socijalnih radnika nakon stresne situacije te entuzijazam socijalnih radnika u radu.

Tablica 4.3.

*Aspekt individualne otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj u svakodnevnim stresnim situacijama*

PODTEME	KODOVI
Čimbenici odlučnosti socijalnih radnika u svakodnevnim situacijama	Timsko donošenje odluka
	Okolnosti koji olakšavaju donošenje odluka
	Okolnosti koje otežavaju donošenje odluka
	Propitivanje ispravnosti donesene odluke
	Osjećaj odgovornosti za donošenje odluka
Čimbenici izdržljivosti socijalnih radnika u svakodnevnim stresnim situacijama	Kapaciteti za zadržavanje osjećaja kontrole nad emocijama
	Procjena intenziteta stresa
	Okolnosti u kojima stručnjaci imaju manju razinu izdržljivosti
	Čimbenici koji pridonose izdržljivosti socijalnih radnika
	Strategije jačanja izdržljivosti kod stresnih situacija
Čimbenici prilagodljivosti socijalnih radnika na nove situacije	Fleksibilnost
	Prihvatanje
	Empatija
	Strpljenje
	Rad na sebi
	Postupanje protivno osobnim osobnoj profesionalnoj procjeni
	Postupanje u skladu sa standardima struke
Čimbenici oporavka socijalnih radnika nakon stresne situacije	Razgovor nakon stresne situacije
	Aktivnosti slobodnog vremena
	Situacijski čimbenici koji otežavaju/olakšavaju prilagodbu
	Smanjena pažnja i koncentracija nakon stresne situacije
Entuzijazam socijalnih radnika u radu	Intrinzična motivacija stručnjaka
	Procjena visoke razine optimističnosti stručnjaka
	Situacije koje povećavaju optimizam stručnjaka

**Čimbenici odlučnosti socijalnih radnika u svakodnevnim situacijama.** Jedan od faktora individualne otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj je odlučnost. Kod čimbenika odlučnosti stručnjaka u svakodnevnim situacijama sudionice ističu timsko donošenje odluka [*"po meni se jednostavno uvijek moraju donositi odluke u timu... tako je to zamišljeno da radimo u timu i odluke se donose zajednički. To je zamišljeno u zakonu, zato to radim. Ti možeš napraviti prošireni stručni tim, ali tim donosi procjenu"*(S7)]; [*"uvijek imam potrebu konzultirati se sa širim timom kada donosim takve odluke, da negdje budem sigurna da nisam nešto previdjela, prečula, da odluka nije subjektivna nego da, kako kažu 10 glava je pametnije nego jedna...ja sam timski igrač i mislim da je za naš odjel to iznimno važno. Koncipiran je rad da smo tim psiholog, socijalni radnik i pravnik. I to je po meni uistinu jedini ispravan način da se na našem odjelu timski i radi. Kao solo igrač ne bi nitko ni mogao opstati"*(S5)]; [*"meni puno pomaže taj dio da ne donosim sama te odluke jer stvarno bi mi bilo teško da moram sama odlučivati...Da znaš da nisi sam i da dobiješ mišljenje i pravnika i psihologa i socijalnog radnika pa prema tome se vodiš...više sam sklona rješavanju problemima u timu...naša postava je ubiti da mi ne donosimo sami odluku. Uvijek bude tu odluka tima. Mislim da ni ne bi smjelo biti da jedna osoba donese samostalno tako važnu odluku"*(S1)]; [*"hvala bogu na mom podržavajućem stručnom timu je to puno lakše jer se osjećam ekipirana dobro"*(S4)]; [*"odjel za djecu, mlade i obitelj funkcionira da je to timska odluka, i ja sam se navikla...ponekad netko ispadne iz štosa i moram donijeti sama odluku u tom trenutku...ali mi je lakše kada donosim timski, rađe to donosim timski"*(S6)]; [*"ako je neki slučaj onda to definitivno u timu"*(S3)]. Sudionice također navode okolnosti koje olakšavaju donošenje odluka [*"... kada je odmah vidljivo da je situacija vrlo loša ili vrlo dobra, onda je vrlo lako donijeti nekakvu procjenu"*(S7)]; [*"najlakše je donijeti odluku u situacijama kada korisnici nisu konfliktni i kada se oni mogu dogovoriti, tada ih samo usmjeravaš di kud, kako"*(S3)], a navode i propitivanje ispravnosti donesene odluke [*"pa nikad nije lako, znači uvijek se propitkuješ, donosiš, postavljaš si uvijek to tako kako bi trebalo biti"*(S6)]; [*"osjećam se izložena, nekada malo u strahu dal je procjena ispravna"*(S4)]; [*"donijeti pravu odluku s tim da nikad ne znaš da li si donio pravu odluku. To vidiš nakon godina i godina recimo kad pratiš nekoga i onda vidiš da to dijete koje si oduzeo roditeljima, da je uspjelo završit školu, uspjelo upisat fakultet, da ima sređen život. Tek onda znaš da si donio pravu odluku"*(S3)]. Kao čimbenik odlučnosti stručnjaka u svakodnevnim situacijama sudionice također navode okolnosti koje otežavaju donošenje odluka [*"ali kada su oni teški i kada se inate jedni drugom i kad ti njima ne možeš*

ništa dokazati pokazat, to je teško, jer onda misle ti si protiv mene , ti si za njega, ti si za njih”(S3)]; [“u situacijama kada prethodno ne poznam stranke, kada ne postoji neki kontinuitet odnosa, a kada imam neka trenutna saznanja koja budu jako ružno, potencijalno životno ugrožavajuća i kada taj dan moram donijeti odluku”(S5)]; [“dosta mi je teško neke odluke...kada imam puno posla, i ne stigneš se posvetiti svemu kako imaš i planu i kako bi se htjela posvetiti”(S1)]; [“pa najteže je donijeti odluku kada si sam, kada te nešto zatekne, a nije ti cijeli stručni tim”(P4)]; [“...kada ju samostalno donosim mi je teže”(S2)], a uz to ističu osjećaj odgovornosti kod donošenja odluka [“osjećam ogromnu odgovornost, promišljam jako puno o svakoj odluci i nekako mi je bitno da sam sigurna da je to u datom momentu najbolja moguća odluka. Tada mi bude puno lakše, kada ja budem sigurna da je to u tom trenutku jedino ispravno”(S5)]; [“ali nije mi svejedno nikad jer su to bitne odluke u životu djeteta i tih ljudi”(S2)]; [“kada je podijeljena odgovornost između mene i drugih osoba, definitivno mi je lakše donositi odluku...zato što se radi o odgovornosti, vlastitoj odgovornosti”(S2)]; [“...nekako se dijeli odgovornost i više glava je pametnije...lakše se nositi sa svima procjenama i prijedlozima kada nije cijela odgovornost na tebi”(S4)].

#### **Čimbenici izdržljivosti socijalnih radnika u svakodnevnim stresnim situacijama.**

Sudionice iskazuju kapacitete za zadržavanje osjećaja kontrole nad emocijama [“da, imam u većini, 95 posto je to kad imam. A kad nemam nije to da ja sad puknem, nego se ne osjećam dobro, iznervirana sam i onda ne mogu normalno raditi...ali tu kontrolu imam definitivno, kada sam u izrazito stresnim situacijama”(S3)]; [“smatram da imam kontrolu emocija u izrazito stresnim i traumatskim situacijama. Ja namjerno govorim traumatske situacije jer ih je zaista bilo na terenu”(S7)]; [“vrlo dobro, mislim da to vrlo dobro radim, da ne puštam da me ponese. Dapače, mislim da vrlo kontrolirano dopuštam kada je to potrebno izraziti emociju prek korisnikom. Nekad to zna biti dobar alat kada ga se koristi kontrolirano i u pravom trenutku sa određenim korisnicima. To stvarno treba biti procjena osobe i mislim da to znam koristiti kada treba da se postigne ono što se treba postići”(S6)]; [“smatram da sam dosta dobro, u mom radu tako. Inače sam u osobnom životu dosta emotivnija, ali ovdje razjasnim si ulogu”(S2)]; [“kroz nekoliko zadnjih stresnih situacija pokušavam i nekako uspijevam ostati prisebna i skoncentrirana”(S4)]. Sudionice su također procjenjivale intenzitet stresa [“pa neću reći svaki dan, ali nekoliko puta tjedno sigurno”(S3)]; [“ne sad doslovno svakodnevno, ali jednom mjesečno minimalno”(S7)]; [“dalo bi se sada koncipirati da je svaka druga stresna na svoj način, ali ove izrazito stresne strašno pogode jednom u dvadesetak dana”(S5)]; [“ja bi rekla jedan, dva eventualno tri puta mjesečno da mi je stvarno onako veća razina stresa”(S4)];

[*"dosta često, mislim da imam dosta zahtjevan teren i da dosta sam preuzela konfliktne razvode, visoko konfliktne razvode i baš u ovom trenutku ima jako puno teških situacija. Sve je to nekako aktualno i smatram da dosta često"*](S2); [*"...skoro svaki dan..ako me ne frustrira neki korisnik ili odnos onda me frustrira nadređeni ili me frustrira ili kolega ili sve odjednom. Mislim svaki puta je nešto, i različitog intenziteta"*](S6); [*"svaki dan, ali to baš jesu čari našeg odjela da nikad ne znaš kada bude ti došla neka situacija. Može biti i ovisi o tome kako netko prihvaća stres, ali stvarno radimo s teškim i ozbiljnim situacijama i s nasiljima i s raznim poteškoćama, neprimjerenim ponašanjima"*](S1)] te navode okolnosti u kojima imaju manju razinu izdržljivosti [*"...odnos nadređeni, podređeni...oni dolaze s pozicije politike i neke određene forme koje imaju, a mi tu na terenu imamo nešto sasvim drugo što nema možda veze s njihovom logikom"*](S6); [*"u okolnostima kada sam nemoćna, kada iz svoje pozicije, pozicije svog tima iskoristim sve raspoložive resurse, sva raspoloživa sredstva i nađem se pred zidom u smislu nemogućnosti realizacije našeg zaključka...nemamo kapaciteta u našem gradu, u smislu mjesta u ustanovi. I trebam ići kontra stručnom mišljenju i realizirati smještaj negdje drugdje...mislim da na tome još moram raditi u ovom emotivnom dijelu. Moram razvit bolje vještine da se negdje ogradim osobno. Voljela bih da me manje pogađaju takve situacije, da uspijem to hladnije nekako proživjet. Da ne proživljavam tako intenzivno svaku emociju"*](S5); [*"što se tiče posla u okolnostima izricanja tih najtežih mjera, a ima i druga sfera kada mi je teško ostati smirena na poslu, kada nemam podršku tima, odnosno kada imam neke konflikte s kolegama. Tu isto treba učiti te vještine suradnje..."*](S4); [*"telefonski razgovori većinom su više stresniji nego kada mi stranke, odnosno korisnici dolaze uživo...A ovako se može situacija apsolutno izmaknuti kontroli. Gdje onda, kao i na društvenim mrežama, kao da si korisnici stvore sliku da onda mogu slobodno pričati o bilo čemu, koje kakvim tonom..."*](S2); [*"mislim da mi je teško ostati mirna u onim situacijama kad baš imamo nekakve prenaplašene korisnike, da se ili deru ili nešto. I tu mi baš bude teško..."*](S1); [*"a ovih 5 posto, to su situacije kad je takozvani težak korisnik, koji te ne čuje, ne razumije, misli da si ti protiv njega. Koji u jednom trenutku počne vikati na tebe, koji povisi ton, koji ti kaže da ti ništa ne znaš, da si glupa, da si kučka. Da zašto ti tu sjediš uopće kad ne znaš radit svoj posao. I onda je to situacija gdje gubim kontrolu na način da ja više ne mogu..."*](S3)]. Sudionice navode čimbenike koji pridonose izdržljivosti socijalnih radnika [*"kada sam ja dobro inače ovako izvan posla, kad je to mentalno zdravlje dobro onda se možeš nositi sa svačim"*](S3); [*"ako imam resurse i uvjete i da nam ne fali ni resursa ni djelatnika ni temeljnih alata da bi mogli to sprovest u djelo"*](S5); [*"u situacijama s kojima imam iskustva mi je lakše, iako su stresne"*](S1); [*"kada imam podršku kolega, voditelja, ravnatelja..."*](S4); [*"i opet se vraćamo na ovu podršku, to je zbilja bitno u radu"*](S2)] te također



navode strategije jačanja izdržljivosti kod stresnih situacija [*"ja sam geshtalt terapiju završila tako da to meni jako puno pomoglo u poslu i u životu. Mislim ta edukacija je mene promijenila u nekim svarima tako da se ja lako mogu prilagođavati i lako se mogu spustiti gore, dolje, gdje već treba s kojim korisnicima. Tako da olakšava stvari"*](S3); [*"...razgovor s kolegama, tehnike disanja sam počela upotrebljavati, samopomoć"*](S7); [*"tehnike disanja..., duboki udah čini puno i uzimanje tih 5 sekundi da se uzme i udahne...Poslije svega najviše koristim interviziju s kolegama, neformalne supervizije, prokomentirati s 501 socijalkom tu, popit kavu"*](S6); [*"nastojim nakon tih osam sati pronaći hobije, interese, koji na mene dijeluju relaksirajuće i opuštajuće. I tokom dana imamo, to bi bile neke naše mini supervizije ili teambuildinzi, podrška među kolegama"*](S5); [*"učenje po iskustvu...onda iskomuniciraš s kolegicama, ali najvažnije mi je moje iskustvo..."*](S1)].

**Čimbenici prilagodljivosti socijalnih radnika na nove situacije.** Kao čimbenike prilagodljivosti sudionice navode fleksibilnost [*"apsolutno prilagodljivost, bez toga ne može, ne možeš biti rigidan u ovom poslu. Ne možeš neka pravila koja si primjenjivao za određeni slučaj primijeniti za isti takav ili ako ti misliš za isti slučaj. Prilagodljivost mora biti apsolutna"*](S7); [*"jako prilagodljiva, mislim da to htio, ne htio, nakon dužeg, nakon više godina rada na ovom odjelu, razviješ nekakvu ja bi rekla kameleonsku prilagodljivost, gdje možeš u jednom danu odraditi žuran smještaj, otići na sud i slaviti posvojenje. Gdje se prešaltaš iz najtužnije emocije u neku najradosniju i to se sve odvije u 8 sati rada"*](S5), prihvaćanje [*"recimo jedna bitna riječ je prihvaćanje. Znači prihvati ono što ti se sada upravo događa. Prihvati i onda nešto napravi s time"*](S3), empatiju [*"baš ovisi od situacije do situacije. Ali bi rekla da se prilagođavam i općenito da razumijem tu stranu korisnika, to je stvarno kod nas najvažnije"*](S1), strpljenje [*"pa mislim da mi treba određeno vrijeme da...kada je nešto jako intenzivno, naravno da ću se u tom trenutku prilagoditi da prođe sve oke za korisnika, za mene, da smo svi sigurni ili bilo ko drugi ako treba nešto odraditi"*](S6)] i rad na sebi [*"pa nisam preveliki fan promjena, ali kroz ovaj, profesionalne promjene, mislim da svakako imam na čemu raditi..."*](S4)]. Dio sudionica iskazuje da su imale situaciju u kojoj su postupale protivno osobnoj profesionalnoj procjeni [*"...to su bile konkretno upute od nadređenih ... I tada sam morala postupiti protivno onom što sam smatrala da je..."*](S6); [*"...moja stručna procjena ne bi bila takva, ali ne bi imala drugog izbora. Morala bi odabrati manje zlo... da bi zaštitila to dijete da nije životno ugroženo"*](S5), međutim većina sudionica smatra da su postupale u skladu sa standardima struke [*"obavezno ja mijenjam onda kada vidim da ne ide onda mijenjam"*](S3); [*"mi uvijek isprobavamo sve što možemo da napravimo ono što je u interesu djeteta"*](S7); [*"nije*

*bilo situacija da sam postupala na način koji sam smatrala apsolutno krivim, ne bi to dopustila..."(S4)].*

**Čimbenici oporavka socijalnih radnika nakon stresne situacije.** Kod pitanja o oporavku sudionica nakon doživljenih stresnih situacija sve sudionice preferiraju razgovor nakon stresne situacije [*"...obično ono sjednemo i onda tako razgovaramo. Razgovaramo i tješimo se...na način da je svima tako u tome poslu...razgovaramo i onda se to smiri...razgovor s kolegama mi ubiti najviše pomaže. To razumijevanje, mi se jednostavno razumijemo, točno znamo kako je kojoj od nas. Jer smo zajedno to prošle"(S3)]; [*"... razgovaram s nekim...Imam kolegicu, onda se nađemo na kavi i izventiliramo...razgovor s kolegama"(S7)]; [*"obično imamo običaj na odjelu da nakon svake takve stresne situacije sjedimo svi zajedno i prokomentiramo svatko iz svoje pozicije taj dan ili tu situaciju, međusobno nekako to proradimo...kolege koji te razumije. Mislim da je uistinu specifično jer se mi svi ponekad osjećamo da se više trazumijemo međusobno nego što nas razumiju bliski ljudi mimo zavoda, jer je teško nekome dočarati tu dinamiku i situacije kroz koje mi prolazimo na dnevnoj razini...u njima nekako crpim najveću podršku"(S5)]; [*"bitno mi je da s nekim porazgovaram...zanimljivo je da imamo na odjelu zajecu stolić na hodniku gdje onda su slatkiši za takve stresne situacije da si uzmemo da nas digne, tko šta voli, slatko ili slano...porazgovaram s drugima, to mi je nekako razgovor rješenje"(S2)]; [*"volim s kolegicama razglabati o nekim slučajevima...Pomažu kolege..."(S4)]; [*"ja sam jako verbalni tip ...tako da prvo i osnovno pričam...kolege...s kojima mogu prokomentirati, podijeliti, pa makar i na kratko. Crni humor, opet s kolegama, jer se kužimo na toj razini"(S6)]; [*"pa često se razgovaram s kolegicama koje su u istoj situaciji, ili s kojom sam preživjela tu stresnu situaciju, pa odemo na kavu te se porazgovaramo i izventiliram se...ja se uvijek okrenem humoru, to je neki moj obrambeni mehanizam. Humor i šale, smjeh"(S1)], a uz to navode i aktivnosti slobodnog vremena [*"...onda si uzmem vrijeme za sebe i to možda ne odmah nakon toga ili recimo taj tjedan ili tih desetak dana ću si uzeti popodne...znam pogledam seriju, počistim kuću...uzemem dan godišnjeg...samo da imam taj psihički i fizički odmor"(S6)]; [*"uzmem vremena za sebe i da prošetam, ili da sjednem, upalim si glazbu"(S2)]; [*"čistim, odem u šetnju..."(S7)]; [*"izaći, prošetati, ići na fitnes...nešto što će me skroz odmaknuti...pomaže raditi neki hobi koji voliš...paše mi baš se ono fizički maknut od bilo čega što bi me moglo podsjetiti. Ali ono šetnje i biti vani, to mi se pokazalo kao ono, opravak"(S4)]; [*"...dođem doma, legnem si i pogledam neki film da se maknem od toga i bude mi zbilja lakše"(S1)], [*"...ovisi koliko je stresno, znam ukućanima nagovijestiti da taj dan mi je potrebna dodatna podrška, manje zahtjeva u moje privatno vrijeme koje onda ne mogu odraditi sa jednakim*************

kapacitetom"(S5)]. Vezano uz oporavak sudionice navode situacijske čimbenike koji otežavaju/olakšavaju prilagodbu [*"ja mislim da ovisi o situaciji, recimo od konkretno od ove žurne koju sam imala prošli tjedan se još nisam vratila, osjećam da se nisam. A nekad se to odradi prilično brzo"*(S6)]; [*"isto mi varira, ponekada se zna desiti da se ide iz stresne u stresnu situaciju, i nemaš vremena proraditi onu od jučer, a već te danas čeka nova. I onda to bude to razdoblje tog adrenalina gdje sve uguraš i funkcioniraš. A onda mi se zna desiti period da uistinu danima nisam svoja. Da danima nisam funkcionalna...I onda zna to biti neki period gdje danima osjetim da se ne mogu vratiti na neku optimalnu razinu funkcioniranja"*(S5)]; [*"zavisi koliko mi je stresna i zavisi u kojem dijelu dana...sasvim nešto drugačije koliko si vremenski mogu dat prostora ja osobno da se smirim"*(S2)]; [*"ovisi kakva je situacija, da li je to bio moj slučaj, da li je to bilo neko hitno postupanje"*(S4)]; [*"ovisi od situacije do situacije, ako je nešto fakat stresno onda mi treba duže vremena, a ako je neki samo stres jer su papiri, pritisak onda mi treba manje, ovisno o situaciji"*(S1)]; [*"definitivno se to razlikuje od situacije do situacije, postoje situacije gdje užas. Kužiš ako te netko napadne na terenu, da bježiš, a postoje situacije gdje glatko prođe sve. A odluke koje mi provodimo je primjer oduzimanje prava na stanovanje, mi moramo tamo doći i provesti odluku da uzimamo to dijete. To je najgora odluka"*(S7)], međutim sudionice ukazuju na poteškoće s smanjenom pažnjom i otežanom koncentracijom nakon stresne situacije [*"oporavak izgleda tako da sam kratke koncentracije i da sam ne znam, nemam toliko strpljenja jel. Tako da onda taj oporavak nije nešto bajan za ljude oko mene"*(S6)]; [*"primjetim da mi treba više sna, da mi treba samoće više nego obično, da nemam kapaciteta primat neke banalne situacije, da mi je teško skoncentrirat se i poslušat prijateljicu o nekom događaju i da mi je smanjena pažnja"*(S5)].

**Entuzijazam socijalnih radnika u radu.** Kod individualne otpornosti stručnjaka dolazi do izražaja entuzijazam u radu, gdje sudionice iskazuju intrinzičnu motivaciju za rad [*"kada si ti vrlo svjestan onoga što se dešava oko tebe i kakav posao radiš i koja ti je motivacija za taj posao, onda ti je puno lakše taj posao raditi"*(S6)]; [*"ja sam oduvijek željela biti socijalna radnica...ali sam uvijek znala da bi htjela taj Centar i dobila sam ga. Protekom vremena, još uvijek sam zadovoljna (S7)]; [*"pa ja sam jako zadovoljna zato što ga doživljavam kao poziv i ja uopće uz sve ove i negativne, i izazove i poteškoće i probleme što imamo, ja jako volim socijalni rad i jako sam sretna i zadovoljna što sam to studirala, što se educiram i što to radim, što imam privilegiju raditi ovo što radim"*(S6)]; [*"...da opet vratim dvadeset godina unatrag, da bi opet bila socijalni radnik i da bi opet radila na ovom odjelu. Da me ispunjava, evo još uvijek me taj posao ispunjava"*(S5), te sve sudionice procjenjuju visoku razinu optimizma [*"više**

*optimističnom”(S3); [“ja sam ful, ful optimistična”(S6); [“pa rekla bi za sebe da sam optimistična, da sam optimističnija od drugih”(S5) ; [“...sada mislim da sam optimističnija”(S2); [“smatram se optimističnom, više optimističnom”(S4); [“smatram da sam optimističnija od drugih ljudi”(S1); [“više optimističnom”(S7)] i navode situacije koje im dodatno povećavaju optimizam [“to što dobro radim, odnosno vidim rezultate svog rada”(S3); [“kada vidim konkretne promjene, kada nešto napravimo da vrlo konkretno da do znanja da ima smisla to što radimo...to nešto što mi daje nadu da moj posao ima smisla, čak i u tim užasno stresnim situacijama kada izričemo žurnu mjeru”(S6); [“pa kad vidim pozitivne rezultate, jel. Kad vidim da je neka moja odluka koja mi nije bila lagana, dovela do nekih pozitivnih promjena. Kad vidim da je profunkcionirala, da je to dijete ili mlada osoba stala na svoje noge. Kad se realizira neko posvojenje, a prethodno je bilo jako stresno doći do lišenja roditelja roditeljske skrbi. Sve te neke situacije koje kako da kažem, imalo je smisla, vrijedilo je...ma i jedno dijete u godini gdje vidiš da je završilo školu, da je zdravo, da je dobro, me onako, kažem si oke, dobro je”(S5); [“situacije kada riješimo i one najstresnije slučajeve, onda je dokaz da je i za najtamnije i najgore ima rješenje”(S2); [“mislim da mi najviše kada vidim da sam zbilja nekome, meni je to najviše kod djece, kad vidiš da si zbilja tom djetetu pomogao, to ti nitko ne može zamijeniti...Mislim da to najviše pomaže”(S1); [“ vidiš da si pomogao i koji nisu prije imali povjerenje u tebe i stvori se povjerenje za situacije i baš to ispuni osobu i nekako onda vidiš da ti rad ima smisla i da to što radiš, radiš u dobrom smjeru i to te stvarno napuni optimizmom i dobrom nekom energijom. Tako da eto taj osjećaj da sam nešto postigla mi je bitan i dobar”(S4)].*

Sveukupno gledajući individualnu otpornost sudionice opisuju uz više dimenzija, a to su odlučnost gdje do izražaja dolazi timsko donošenje odluka te osjećaj odgovornosti kod donošenja odluka te propitivanje ispravnosti donesene odluke. Prema literaturi osobe koje su odlučnije obično se lakše nose sa svakodnevnim izazovnim situacijama (Taormina, 2015.). Sljedeća dimenzija koja dolazi do izražaja je izdržljivost stručnjaka koja je važna za održavanje učinkovitosti, stabilnosti, kvalitete rada unatoč potencijalno zahtjevnim situacijama s kojima se suočavaju. Uz to slijedi prilagodljivost, gdje je otpornost ključna karakteristika koja omogućuje pojedincu da se prilagodi nepovoljnim situacijama. Uz navedeno, kao još jedna dimenzija individualne otpornosti navodi se oporavak nakon stresne situacije, što znači da stručnjak može prevladati stresne događaje i vratiti se u ravnotežu (Greer, 2016.; Al Siebert, 2006., prema Berc, 2012.). Sudionice također navode aspekte entuzijazma u radu u vidu optimističnosti te

motivacije gdje visoka motivacija obično bude i predispozicija za veću otpornost pojedinca (Taormina, 2015.).

#### 4.3. Organizacijska otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj

Organizacijska otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj uključuje organizaciju vlastitog rada socijalnih radnika, ulogu podrške u radu socijalnih radnika te (ne)zadovoljstvo socijalnih radnika poslom što ukupno čini tri podteme vidljivo u Tablici 4.4.

Tablica 4.4.

*Aspekt organizacijske otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj*

PODTEME	KODOVI
Organizacija vlastitog rada socijalnih radnika	Postavljanje profesionalnih ciljeva
	Definiranje prioriteta
	Postavljanje granica
	Senzibilitet
Uloga podrške u radu socijalnih radnika	Dobri odnosi na poslu
	Ugodno radno okruženje
	Traženje pomoći i podrške od kolega
	Uloga povjerenja među kolegama u svakodnevnom radu
	Podrška nadređenih stručnjacima
(Ne)Zadovoljstvo socijalnih radnika poslom	Dobra organizacija rada
	Česte promjene organizacije rada
	Količina i opseg posla socijalnih radnika
	Nedostatak radne snage
	Nužni uvjeti za osiguravanja kvalitete rada

**Organizacija vlastitog rada socijalnih radnika.** Sukladno podtemi sudionice navode da postavljaju profesionalne ciljeve na poslu [*"pa svaki dan imamo neki cilj, vezano za korisnike. Odnosno nekoliko ciljeva..."*](S3); [*"svaki dan si postavljam ...Tako da svaki tjedan je nešto drugo u fokusu i drugačiji je cilj"*](S6); [*"na dnevnoj bazi ... to je posao koji iziskuje jako dobru organizaciju i moraš bit tri koraka unaprijed tako da si postavljamo visoke neke ciljeve da preveniramo te jako stresne situacije o kojima pričamo. Tako da si postavljamo visoke ciljeve, ponekad možda i nerealne i neizvedive"*](S5); [*"pa svakodnevno ubiti...kod mene bez organizacije i bez ciljeva ne mogu baš najkvalitetnije obavljati ovaj posao. Jer se u danu svašta nešto događa, a ako nemam cilj onda će mi proći dan bez da sam puno toga uspjela*

napraviti"(S2)]; ["ovisi o predmetu, kada se radi o nekom postupku pa si postavim cilj to i to moram napraviti. Ali si znam na tjednoj bazi sastaviti popis stvari koje hoću trenutno ostvariti"(S1)]; ["...pokušavam i dalje imati za svaki tjedan neku organizaciju i par ciljeva što dovršiti...ali se meni to pokazalo teškim, barem na mojem radnom mjestu jer je svakodnevno toliko novih okolnosti, promjena kod obitelji..."(S4)] te definiranje prioriteta ["Imam teku gdje pišem što je prioritet, gdje su rokovi...Svaki dan, onda kada napravimo listu, onda barem još par stvari koje stigneš...nekad uspijem čak odraditi kada je dobro, uspijem sve odraditi. Ali kada se dogodi neka situacija...postavljaš novi prioritet"(S7)]; ["moram vrlo dobro organizirati i planirati vrijeme. Naravno da je tu problem kada se dogodi neka izvanredna situacija"(S6)]; ["pa nastojim ostat usredotočena, ali je vrlo promijenljivo jer je dinamika promjenjiva i ako sam tipa ja za danas napravila sebi neki plan ili neki cilj, a dogodi se situacija koju nisam predvidjela i nisam to računala, onda moram to pustiti po strani i fokusirati se na nešto aktualno. Tako da bude često i odustajanja od tih ciljeva, jer se doduše nešto što nisi planirao"(S5)]; ["pa nastojim ispuniti mada sam raspoložena i na ubacivanje među te ciljeve, ako je nešto baš puno važnije od tih ciljeva, primjer prijava nasilja gdje moram onda izaći odmah i na teren i onda se dogodi situacija žurnog izdvajanja, onda naravno pomičem ciljeve skroz za taj cijeli dan. Tako da ciljevi su tu, ali moram biti u svakom trenutku spremna na prilagodljivost tim ciljevima i situaciji koja se događa u tom danu"(S2)]; ["a pomaže da vidim koliko se mogu držati tog svog plana i svojih ciljeva i stvarno ih se pokušavam držati, ali je svakodnevno toliko novih okolnosti, posla, traženja svih živih institucija da je to teško"(S4)]; ["pa mislim da sam dosta usredotočena dok to ne riješim. Mislim na obiteljskoj dođe 100 situacija da se ti postaviš jedan dan da napraviš to, to i to, ali nikad to ne napraviš jer ti dođe ne znam 100 telefonskih poziva, pa nenajavljena stranka, obavijest policije ili nečega"(S1)]. Sudionice također prepoznaju postavljanje granica ["sada možda više biram gdje ću s kim kako iskomunicirati. I što je potrebno posložiti, neke stvari fakat nema potrebe dizati na neke više razine ili uopće se zamarati s nekim stvarima...Mislim da je to vjerojatno iskustvo, više neka zaštita sama sebe da ne uzimam na sebe što me neje. Nije moja odgovornost, nije moja kontrola, nema potrebe da keljim na sebe te neke osjećaje koji me se ne tiču...postavljanje granica"(S6)]; ["mislim da sam ranijih godina bila puno strastvenija u smislu zagovarivanja nekakvih promjena i davanja sebe preko nekakvih granica u smislu nepostojanja radnog vremena, zanemarivanja privatnog života, življenja tog posla. A promjene bi vezala nekako nakon što sam postala majka sam si počela poslagivati u glavi da je to moj posao i prvo moram imati radno vrijeme i da nakon toga ja imam privatan život. Postavljanje granica. Trebalo mi je za to sedam godina da ih naučim postaviti. I ne mislim da sam ih savladao do kraja, ali puno više na dnevnoj bazi razmišljam o

*granicama... (S5)] te senzibilitet [ "pa na emocionalnoj razini apsolutno sve... slabije sam jela, povlačila sam se više u sobu da razmislim, što se događa sad, razmišljala sam konstantno o situaciji i pokušavala naći rješenje za isto"(S2)]; [ "pa za sad ovih par zadnjih iznimno teških, sam primjetila onako neke promjene u raspoloženju i pad raspoloženja...mislim da sam kroz ovaj posao postala nekako više osjetljivija na ljudske probleme"(S4)]; [ "u nekoj privatnoj sferi sam postala jako emotivna..."(S7)].*

**Uloga podrške u radu socijalnih radnika.** Sudionice ističu važnost i ulogu podrške u radu vezano uz organizacijsku otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelji te navode dobre odnose na poslu [ "...obično bi se posavjetovala, mi se jedna drugu savjetujemo...valjda ja imam sreću da radim sa stvarno dobrim ljudima"(S3)]; [ "...savjetujem se uvijek i uvijek nekako raspravimo to. Znači s nekima sam si bliža...imam više sigurnosti da podijelim neke svoje kako da kažem, sumnje, ili u svoje kompetencije ili u odluku koju smo donjeli"(S6)]; [ "...uistinu grupa ljudi s kojima mogu u svakom trenutku. Mi to tako i običavamo, ne čekamo formalne sastanke, ako sad provedem neki stresni sastanak onda mogu se obratiti kolegama, podijelit, izventilirat se, saslušat njih, pitat za savjet"(S5)]; [ "posavjetovati, ili pričamo o nečem drugom da maknemo misli s te situacije ili pitam za savjet kako se nositi s nečime...ja sam tip koji voli čuti mišljenja drugih, i rješenja od drugih ljudi i na temelju svega donijeti svoj zaključak"(S2)]; [ "s tim određenim kolegicama bi i to obično radim i posavjetujem se s njima i na privatnom planu i u poslovnom dijelu"(S1)]; [ "...zaista divne kolegice i kolege bez kojih apsolutno mislim da ne bi ostala. Da nemam podržajnu okolinu u kolegama na poslu ne bi mogla ovako nešto raditi"(S4)], ugodno radno okruženje [ "ugodno, vrlo. Imamo sve, svakakvih osoba, ali smo uglavnom podržavajući jedni prema drugim i konflikti koji se dogode se ne vuku, ne podmećemo si nego smo uglavnom podržavajući. Imamo ugodnu radnu atmosferu jer imamo i neke zajedničke rituale, koji nas zbližavaju, da se obilježavaju neke stvari, da se počastimo, popinjemo jutarnju kavu, da prokomentiramo i privatni život i sve"(S6)]; [ "mislim da je jako pozitivno i kako kažu, po mucu se poznaju junaci. Mislim da što su lošiji uvjeti rada i veća kompleksnost i što je sve teže da smo mi sve bliži i bliži međusobno. Prepušteni smo jedni drugima ustvari i nekako nas to drži i zajedno. Jer kad ništa drugo ne štima, ali štima ti taj svoj tim i tvoji kolege, mislim da to vrijedi više nego da mi je sve drugo poštivano"(S5)]; [ "za većinu iskustva koje imam je okolina stvarno podržavajuća, baš nekako smo si prisni...apsolutno sam zadovoljna s svojom okolinom jer da nisam mislim da ne bi mogla nastaviti ovaj posao"(S4)], a uz to sudionice navode traženje pomoći i podrške od kolega kao uobičajenu metodu rada [ "...uvijek zatražim podršku"(S3)]; [ "...ja se obično i oslanjam previše

na pomoć drugih, ali treba se i malo i više osamostaliti, ali meni ubiti nije teško tražiti pomoć”(S1)]; [”ja čak nemam situaciju u kojoj mi je teško zatražiti pomoć, jer dugo tako funkcioniramo, jer nekako više ni ne razmišljaš o tome da je to traženje pomoći, nego kao sastavnom dijelu posla”(S5)] te ulogu povjerenja među kolegama u svakodnevnom radu [”pa u mojem timu je to povjerenje maksimalno. Smatram da je najvažnije za rad”(S3)]; [”...to je nešto što je jako važno, mislim da tu postoje dvije vrste povjerenja. Jedno je povjerenje prema tuđim kompetencijama i da možeš računat na njih, a jedna vrsta povjerenja je da ja mogu doći nesigurna nekome. I tu mogu postojati problemi, da li tebi neko vjeruje da si ti dovoljno kompetentan, da li ti vjeruješ nekome da će ti tu biti i da će odraditi s tobom što treba odraditi. Ali opet s druge strane opet možeš nekome onako slobodno doći i reći, gle ne znam šta radim, ne osjećam se kompetentno”(S6)]; [”mislim da je povjerenje od neprocjenjive važnosti. Povjerenje je neizmjerljivo važno, što povjerenje u nas kao ljude, u nas kao stručnjake. Ja bi stavila to povjerenje među kolegama među tri najvažnije vrijednosti u radu socijalnog radnika na ovom odjelu”(S5)]; [”imati povjerenje i dobru suradnju s njima i je ekstremno važno. Imala sam slučajeve na poslu koji su znali dovesti do otkaza kada nema takvog povjerenja i suradnje jer je u takvim timova jednostavno nemoguće raditi. Kada se ne možeš na nekoga osloniti, kada s nekim ne dijeliš odgovornost, kada znaš da je sve na sebi. To jednostavno umom i tijelom ne možeš izdržati barem na ovom odjelu”(S4)]; [”mislim da je jako važno, jer kada moraš biti u grču pred kolegom koji ti treba biti neka pomoć. Ja bi sveukupno rekla da je naš tim super i da to povjerenje igra veliku ulogu”(S1)]; [”pogotovo meni je bitan moj stručni tim, da imamo povjerenje jedni u druge, da ako kažemo da ćemo nešto napraviti da ćemo to zbilja i napraviti”(S2)]. Kao dodatan aspekt podrške sudionice navode podršku nadređenih [”meni je odlična potpora nadređenih, mijenjala sam više šefova, ali sada trenutno mi je jako dobra potpora nadređenih”(S7)]; [”pa naša voditeljica je stvarno podržavajuća i ono što mi se sviđa je da vjeruje u naše kompetencije, ima povjerenja”(S6)]; [”što se tiče trenutne predstavnice, pruža nam potporu.... Svaki petak ujutro sastanak s njom...prilika da se svi skupimo u isto vrijeme...da nju pitamo za neke savjete ili edukacije i slično. Imali smo i sastanak s ministarstvom i tada su nam pružili i oni mogućnost za pitanja, o poslovima i o radnom okruženju. I svi smo imali priliku reći što nas muči i koje promjene želimo”(S2)]; [”ravnateljica i voditeljica, kada sam se god obratila za pomoć imali su vremena saslušati i pružati podršku, bacat ideje i pomoći...”(S4)].

**(Ne)Zadovoljstvo socijalnih radnika poslom.** Pod čimbenike organizacijske otpornosti ispitivalo se zadovoljstvo poslom te neke sudinice navode dobru organizaciju rada



[*"pa mislim da je organizacija dobra"*(S3)]; [*"pa s moje pozicije ja sam dosta zadovoljna s organizacijom, u timu sam s psihologinjom. Psihologinja zna koji je njezin dio posla, ja znam koji je moj i koji je naš zajednički. Ja sam tu s organizacijom dosta zadovoljna"*(S1)] međutim spominju i česte promjene organizacije rada [*"tako da to sad, opet se to nešto ispremješalo, ovo ono, a uz ovo što ja odradim sam dobila još neke poslove..."*(S3)]; [*"za socijalnog radnika je organizacija rada izazovnija..."*(S7)]; [*"s obzirom da su nam se dogodile puno promjena kolega u posljednje vrijeme onda mislim da je bio problem tko što radi i kada je došla ta sistematizacija, onda mi je u jednom trenutku nedostajalo tog vodstva da nas posloži...to je bilo onako dosta kaotično..."*(S6)]; [*"mislim da ima prostora za unapređenje"*(S5)]. Kao čimbenike koji posebno imaju ulogu u zadovoljstvu poslom sudionice navode količinu i opseg posla socijalnih radnika [*"evo da sam došla ujutro i da danas uopće ne odem kući ne bih uspjela ispuniti zadatke za danas koje bi ja htjela, evo. Velik nesrazmjer, velik nesrazmjer je tog kadra i količine predmeta"*(S5)]; [*"nikad se ni ne može sve riješiti zbog velikog broja slučaja"*(S2)]; [*"previše posla za tolko korisnika, mislim da nas je stvarno premalo. Pogotovo na našem odjelu, to mislim da bi nam još jedna stručni tim dobro došao. Mi sad trenutno radimo na način da samo gasimo vatru i da pazimo da nam se nešto slučajno ne dogodi, ali ono ne radimo baš onaj dio rada koji bi stvarno da se ti možeš posvetiti jednoj obitelji, jednoj osobi da joj možeš dati svoju punu pozornost...da nas je više mislim da bi se mogli bolje posvetiti takvim situacijama"*(S1)] i nedostatak radne snage [*"...baš jako nedostaje kadra i već tu organizacija ne može bit takva kakva bi trebala bit jer ako u isto vrijeme pokrivaš, ako je po pravilniku pokrivaš ne znam deset socijalnih radnika, a nas je dvoje već ne može bit organizacija adekvatna"*(S5)]; [*"...uvijek fali zaposlenika pogotovo na našem odjelu"*(S2)]; [*"nema nas dovoljno, to stvarno otežava stvar"*(S4)]; [*"ne možemo kvalitetno obavljati posao, prevelik broj slučajeva, treba još socijalnih radnika"*(S7)]. Uz navedeno, sudionice opisuju nužne uvjete za osiguravanja kvalitete rada [*"da imamo alate što povećava našu stručnost i samim time smo otporniji. Zakoni, protokoli, dovoljan broj automobila, normalnog ureda, da znamo koji su naši resursi, da imamo dovoljan broj mjesta. Da povećava našu sigurnost u postupanju"*(S7)]; [*"mislim da bi tada svi skupa bili zadovoljniji, znači da dovoljan broj kadra i da je dovoljno usluga koje ti možeš koristiti da bi sproveo tu našu funkciju. Znači uzalud donosimo te neke odluke, procjene, mišljenja, ako ih ne možemo sprovest dalje. A da sprovedemo dalje potrebno je na razini sustava, države, ministarstva prepoznat da su potrebne promjene"*(S5)]; [*"pa svakako da je više stručnog osoblja, da postoji kontinuirana supervizija...I ne znam meni se uvijek činilo da našoj branši nedostaje neki glasnogovornik. Mislim da socijalne radnike pogađaju mediji i dojam nas u društvu. Tako da kada bi i mi malo osvještavali u našem*

*djelokrugu, mislim da bi to pomoglo da se ljudi osjećaju bolje na poslu jer se tu jako puno osjeća negative izvana”(S4); [“mislim da bi nam onda bio kvalitetniji rad. Da je još jedan tim pravnik, psiholog i socijalni radnik, mislim da bi tad bila zadovoljnija jer bi znala da bi se više trudila oko nekih ljudi jer ne bi bila bačena stalno u vatru”(S1)].*

Kada sumiramo organizacijsku otpornost, organizacija vlastitog rada socijalnih radnika uključuje postavljanje profesionalnih ciljeva, definiranje prioriteta. A veliku ulogu ima postavljanje granica te senzibilitet. Istraživanja pokazuju da radom na ponašajnim i emocionalnim promjenama, pojedinac može razviti veću otpornost na stres i izazove (Vogelvang i sur., 2014., prema Cvek, 2018.). Uz navedeno, jaka mreža podrške u organizaciji u kojoj je osoba zaposlena može značajno doprinijeti otpornosti te osobe, a zadovoljstvo poslom ne samo da ima utjecaj na to kako pojedinac doživljava svoje radno okruženje, već također može doprinijeti jačanju otpornosti na stres i izazove (Lifton, 1993., prema Greene i sur., 2004.). I sudionice istraživanja također ističu ulogu podrške i (ne)zadovoljstva poslom kod organizacijske otpornosti.

#### *4.4. Ograničenja istraživanja*

Važno je napomenuti da ovo istraživanje ima određena metodološka ograničenja. Budući da su uzorak činile u potpunosti žene, postoje ograničenja kada rezultate interpretiramo u kontekstu otpornosti socijalnih radnika u Hrvatskom zavodu na odjelu za djecu, mlade i obitelj. Međutim i za očekivati je da u Hrvatskom zavodu za socijalni rad većinom rade žene, s obzirom da studij socijalnog rada također upisuju većinom osobe ženskog roda (Jeleč Kaker, 2009.). Nadalje, regrutacija sudionika je uključivala traženje dobrovoljnih sudionika službenim putem. Potencijalni nedostatak ovakvog načina regrutacije je pristranost uzorka što bi značilo da se sudionici u ovom istraživanju vrlo vjerojatno po određenim karakteristikama razlikuju od ostalih sudionika koji nisu bili uključeni u realizirani uzorak. Tako da je moguće da su sudjelovale motiviranije osobe koje imaju želju za profesionalnim rastom i razvojem što ujedno uključuje i veću otpornost.

S obzirom da mi je ovo prvi susret sa kvalitativnim istraživanjem, uzela sam ovo kao osobni i profesionalni izazov za svladavanje istraživačke metode. Dobivanje suglasnosti i organiziranje intervjua su ključni koraci u kvalitativnom istraživanju. Naime, svakako je dolazak do sudionika te prikupljanje suglasnosti bio najneizvjesniji dio procesa. Nakon dobivanja suglasnosti, slijedilo je dogovaranje termina s sudionicama za provođenje intervjua.

Proces je ubrzan s obzirom na online provedbu intervjua što je pojednostavilo dogovor termina, a svakako i omogućilo da u istraživanju sudjeluju socijalne radnice diljem Republike Hrvatske. Online provedba intervjua može značajno pojednostaviti proces i omogućiti sudjelovanje sudionika iz različitih dijelova Republike Hrvatske, što je sjajna prednost, posebno kada se istražuje tematika koja seže izvan lokalnih okvira. Moje iskustvo sa provođenjem intervjua je pozitivno, posebno sam zahvalna na sudionicama koje su se trudile odgovoriti što opširnije na pitanja te su bile motivirane i upućene u temu o kojoj pričamo. Pozitivno iskustvo s provođenjem intervjua i suradnja s motiviranim sudionicima zasigurno olakšava proces prikupljanja podataka i doprinosi kvaliteti istraživanja. To je posebno važno jer dobar odnos s sudionicima može poboljšati kvalitetu prikupljenih informacija. Kako je i za očekivati, transkribiranje audio materijala je iziskivalo veću količinu vremena. Kada je došlo do dijela obrade podataka, uz pomoć mentorice napravljena je ista te je u radu predočena u obliku rasprave gdje sam iznosila ključne zaključke i interpretacije iz istraživanja.

## 5. Zaključak

Socijalni radnici koji rade u Hrvatskom zavodu na odjelu za djecu, mlade i obitelji suočavaju se s visokim profesionalnim stresom. Ovo područje socijalnog rada smatra se iznimno teškim zbog zahtjevnog okruženja koje uključuje emocionalno teške situacije uključujući slučajeve zlostavljanja djece, obiteljske disfunkcionalnosti i druge ozbiljne probleme. Kako bi se uspješno nosili s izazovima ovog posla, socijalni radnici na tom odjelu moraju razviti otpornost kao snažan zaštitni čimbenik. Otpornost im pomaže da se suoče s svakodnevnim stresorima i izazovima (Ajduković, 2007.). Ključna definicija otpornosti je sposobnost nošenja sa stresnim situacijama koja im omogućuje da se suoče sa teškim trenucima, pronađu emocionalnu ravnotežu i nastave sa svojim radom (Smith i sur., 2010.).

Rezultati istraživanja ukazuju da kod percepcije značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj sudionice definiraju otpornost socijalnih kao sposobnost suočavanja sa stresnim situacijama te također sudionice ističu ulogu osobnih karakteristika u otpornosti stručnjaka. Otpornost može biti ključna za suočavanje s teškim situacijama i pružanje podrške emocionalnoj stabilnosti, čak i u slučaju traumatičnih događaja te je prepoznata od sudionica kao ključna za obavljanje radnih zadataka i očuvanje mentalnog zdravlja (Al Siebert, 2006., prema Berc, 2012.). Prepoznaju se i ključni čimbenici koji utječu na otpornost socijalnih radnika, a to su usvojene vještine i znanja, iskustvo, radno okruženje, privatni odnosi te roditeljstvo. A kao načini jačanja otpornosti stručnjaka sudionice navode superviziju i edukacije koje mogu doprinijeti razvoju vještina suočavanja sa svakodnevnim stresnim situacijama te razvoju vještina za izgradnju otpornosti.

Individualna otpornost socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj pruža dublje razumijevanje individualnih karakteristika i osobnih resursa što čini temelj otpornosti kod stručnjaka. U ovom istraživanju, sudionice su opisale individualnu otpornost kroz nekoliko ključnih dimenzija. Odlučnost, gdje se ističe važnost timskog donošenja odluka, osjećaja odgovornosti te osjećaj nesigurnosti pri donošenju odluka. Uz to, izdržljivost koja je ključna za održavanje visoke učinkovitosti, stabilnosti i kvalitete rada unatoč potencijalno zahtjevnim situacijama s kojima se suočavaju. Prilagodljivost, gdje je naglasak na sposobnosti prilagodbe nepovoljnim situacijama te oporavak, što znači da stručnjaci imaju sposobnost prevladavanja stresnih događaja i vraćanja u emocionalnu i mentalnu ravnotežu (Taormina, 2015.). Sudionice su također istaknule entuzijazam u radu koji im povećava otpornost.

Organizacijska otpornost obuhvaća organizaciju vlastitog rada socijalnih radnika, a to uključuje postavljanje profesionalnih ciljeva, definiranje prioriteta. Uz to postavljanje granica i senzibilitet gdje je za organizacijsku otpornost značajno da rad na ponašajnim i emocionalnim promjenama može dodatno pomoći pri razvijanju veće otpornosti na stres i izazove (Greer, 2016.; Al Siebert, 2006., prema Berc, 2012.). Nadalje, jaka mreža podrške unutar organizacije u kojoj osoba radi igra značajnu ulogu u razvoju njezine otpornosti. Zadovoljstvo poslom nije samo ključno za percepciju radnog okruženja, već također može značajno doprinijeti jačanju otpornosti na stres i izazove. Ovi čimbenici, zajedno oblikuju organizacijsku otpornost koju ističu sudionice istraživanja.

Otpornost je zaštitni čimbenik, a kada se radi o zaštitnim čimbenicima manje je istraživanja u odnosu na ona koja se bave rizičnim čimbenicima, a posebno kada se radi o pomažućim profesijama (Jambrečina, 2020.). Tako da je jedan od razloga kvalitativnog pristupa također bio produblivanje teme s obzirom na manji broj istraživanja. U postojećim istraživanjima se ispitala otpornost većinom kvantitativnim istraživanjima te se povezivala sa zadovoljstvom života (Khodarahimi, 2007., prema Petrinjak, 2022.), mentalnim zdravljem osobe (Abolghasemi i Varaniyab, 2010., prema Petrinjak, 2022.), socijalnom podrškom (Brečić i sur., 2020., prema Petrinjak, 2022.). U ovome istraživanju se ispitala otpornost kvalitativnim istraživanjem s obzirom na želju autorice da dobije uvid u perspektivu stručnjaka, te uvažavajući činjenicu o manjem broju istraživanja temeljenih na kvalitativnoj metodologiji u proučavanju konceptu.

Ovim istraživanjem želja je bila produbiti spoznaje o konceptu otpornosti na specifičnoj populaciji, točnije socijalnim radnicima zaposlenima u HZSR na odjelu djece i obitelji. A istraživanje je značajno jer koncept otpornosti predstavlja ključni zaštitni čimbenik, pogotovo u pomažućim profesijama. To potvrđuju i podaci da se u svijetu provode treninzi otpornosti za pomažuće profesije koje ukazuju na pozitivne rezultate u otpornosti kod osoba koje zbog izgaranja ili stresa pate od dugotrajne bolesti (Steensma i sur., 2006., prema Robertson i Cooper, 2013.). Stručnjaci i radnici u emocionalno teškoj profesiji moraju imati razvijenu otpornost kako bi se bolje znali nositi s teškim i stresnim situacijama. Istraživanje također doprinosi daljnjim znanjima o dobrim praksama u socijalnom radu, te upućuje na pozitivne načine nošenja s emocionalnim zahtjevima profesije što može biti od koristi sadašnjim radnicima u pomažućim profesijama te onima koji će to tek postati.

## **Popis slika**

Graf 1. *Prikaz sudionika istraživanja prema radnom stažu u Zavodu za socijalni rad Republike Hrvatske na odjelu za djecu, mlade i obitelj*, stranica 14.

## **Popis tablica**

Tablica 4.1. *Prikaz rezultata dobivenih tematskom analizom*, stranica 17.

Tablica 4.2. *Percepcija značaja otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj*, stranica 18.

Tablica 4.3. *Aspekt individualne otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj u svakodnevnim stresnim situacijama*, stranica 23.

Tablica 4.4. *Aspekt organizacijske otpornosti socijalnih radnika na odjelu za djecu, mlade i obitelj*, stranica 31.

## Literatura

1. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetni rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(2), 339-353.
2. Ajduković, M. & Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M. & Laklija, M. (2014). Doživljaj poteškoća u radu voditelja mjera stručne pomoći roditeljima u nadležnosti centara za socijalnu skrb. *Kriminologija i socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 22(1), 47-75. Posjećeno 12.03.2023. na mrežnoj stranici Hrčka - Portala hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa: <https://hrcak.srce.hr/clanak/195888>
4. Berc, G. (2012). Obiteljska otpornost – teorijsko utemeljenje i primjena koncepta u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 19(1), 145-167.
5. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
6. Brinkmann, S. (2013). *Qualitative interviewing*. Oxford university press.
7. Cvek, T. (2018). *Otpornost probacijskih službenika*. Doktorska disertacija. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
8. Čaćinović Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina M. (2007.) *Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
9. Čorkalo Biruški, D. (2014). Etički izazovi kvalitativnih istraživanja u zajednici: od planiranja do istraživačkog izvještaja. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(3), 393-423.
10. Družić Ljubotina, O. & Friščić, L. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32. Posjećeno 22.03.2023. na mrežnoj stranici Hrčka - Portala hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa: <https://hrcak.srce.hr/127991?lang=hr>
11. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 13(2), 347-370.
12. Grant, L. & Kinman, G. (2014). Emotional resilience in the helping professions and how it can be enhanced. *Health and social care education*, 3(1), 23-34.
13. Greene, R. R., Galambos, C. & Lee, Y. (2004). Resilience theory: Theoretical and professional conceptualizations. *Journal of human behavior in the social environment*, 8(4), 75-91.

14. Greer, J. (2016). *Resilience and personal effectiveness for social workers*. London: SAGE Publications Ltd.
15. Guthrie, G. (2010). *Basic research methods: An entry to social science research*. SAGE Publications India.
16. Ilijaš, A., Štengl, M., & Podobnik, M. (2021). Izvori profesionalnog stresa i potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 28(1), 7-36.
17. Jambrečina, D. (2020). *Odnos zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga*. Diplomski rad. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
18. Jeleč Kaker, D. (2009). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(3), 537-549.
19. Maurović, I. (2022). Odnos nepovoljnih iskustava u djetinjstvu, zaštitnih čimbenika u sadašnjosti i zadovoljstva životom profesionalnih pomagača. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 58(2), 39-66.
20. McMurray, I., Connolly, H., Preston-Shoot, M. & Wigley, V. (2008). Constructing resilience: Social workers' understandings and practice. *Health & Social Care in the Community*, 16(3), 299-309.
21. Melada, A. & Drmić, S. (2021). Strategije suočavanja sa stresom. U: Mužinić Marinić, L. (ur.), *Psihijatrija u zajednici*, (str. 53 – 64). Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
22. Milas, G. (2009). *Metode istraživanja u psihologiji i drugim društvenim znanostima*.
23. Newman, R. (2005). APA's resilience initiative. *Professional psychology: research and practice*, 36(3), 227-229.
24. Petrinjak, S. (2022). *Prediktorna uloga otpornosti na stres, mentalnog zdravlja i socijalne podrške na zadovoljstvo životom*. Doktorska disertacija. Zagreb: Fakultet hrvatskih studija, Odsjek za psihologiju.
25. Prince-Embury, S. (2013). Translating resilience theory for assessment and application with children, adolescents, and adults: Conceptual issues. U: Prince-Embury, S., & Saklofske, D. H. (ur.), *Resilience in children, adolescents, and adults: Translating research into practice*, (str. 9-16). New York: Springer.
26. Robertson, I. & Cooper, C. L. (2013). Resilience. *Stress and Health*, 29, 175–176.
27. Robertson, I. T., Cooper, C. L., Sarkar, M. & Curran, T. (2015). Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. *Journal of occupational and organizational psychology*, 88(3), 533-562.



28. Seng, B. K., Subramaniam, M., Chung, Y. J., Syed Ahmad, S. A. M. & Chong, S. A. (2021). Resilience and stress in frontline social workers during the COVID-19 pandemic in Singapore. *Asian Social Work and Policy Review*, 15(3), 234-243.
29. Silverman, D. (2016). Introducing qualitative research. *Qualitative research*, 3(3), 14-25.
30. Smith, B. W., Epstein, E. M., Ortiz, J. A., Christopher, P. J. & Tooley, E. M. (2013). The foundations of resilience: What are the critical resources for bouncing back from stress? U: S. Prince-Embury, S. & Saklofske, D. H. (ur.), *Resilience in children, adolescents, and adults: Translating research into practice* (str. 167–187). New York: Springer.
31. Smith, B. W., Tooley, E. M., Christopher, P. J. & Kay, V. S (2010). Resilience as the ability to bounce back from stress: A neglected personal resource? *The Journal of Positive Psychology*, 5(3), 166–176.
32. Stanić, L. (2021). » Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme?«: Analiza medijskih izvještaja o socijalnim radnicima povodom medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta. *Ljetopis socijalnog rada*, 28(2), 317-351.
33. Taormina, R. J. (2015). Adult personal resilience: A new theory, new measure, and practical implications. *Psychological Thought*, 8(1), 35-46.
34. Van Breda, A. D. (2018). A critical review of resilience theory and its relevance for social work. *Social Work*, 54(1), 1-18.
35. Willig, C. (2013). *Introducing qualitative research in psychology*. McGraw-hill education.
36. Windle, G. (2010). The resilience network. What is resilience? A systematic review and concept analysis. *Reviews in Clinical Gerontology*, 21(2), 152–169.
37. Wright, M. O. D., Masten, A. S. & Narayan, A. J. (2013). Resilience processes in development: Four waves of research on positive adaptation in the context of adversity. *Handbook of resilience in children*. U: Goldstein S. & Brooks R. B. (ur.), *Handbook of resilience in children*, (str. 15–37). New York: Springer.
38. Zakon o socijalnoj skrbi, *Narodne novine*, br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23
39. Yu, F., Raphael, D., Mackay, L., Smith, M., & King, A. (2019). Personal and work-related factors associated with nurse resilience: A systematic review. *International journal of nursing studies*, 93, 129-140.

## Prilozi

### Prilog 1. Anketni upitnik konstruiran za potrebe istraživanja

1. Šifra:
2. Područni ured Zavoda za socijalni rad Republike Hrvatske:
3. Dob:
4. Spol:
5. Bračno stanje:
6. Broj djece:
7. Razina završenog obrazovanja:
8. Ukupan radni staž:
9. Dužina rada na odjelu djece, mladih i obitelji Hrvatskog zavoda za socijalni rad:

### Prilog 2. Polustrukturirani intervju konstruiran za potrebe istraživanja

1. Kako biste Vi definirali pojam otpornosti stručnjaka?
2. Zašto je otpornost važna u životu stručnjaka?
3. Kako biste Vi opisali svoju profesionalnu otpornost?
4. U vidu jačanja otpornosti stručnjaka što mislite da je potrebno činiti/ promijeniti/ uvesti?
5. Kako reagirate u stresnim i zahtjevnim situacijama vezano uz posao?
6. Kako se osjećate kada treba donijeti teže ili zahtjevnije odluke vezane uz određene situacije korisnika ili zahtjeve posla?
7. Kako biste opisali Vaše kapacitete za zadržavanje osjećaja kontrole nad svojim emocijama kada ste suočeni sa stresnom i zahtjevnom situacijom na poslu?
8. U kojim situacijama vam je lakše ostati smiren, čak i kada su okolnosti stresne?
9. Kako biste opisali Vašu prilagodljivost u situacijama koje se brzo mijenjaju?
10. Koliko često ste bili u situaciji da ste se zadržali određenog način postupanja, a smatrali ste da bi bilo bolje promijeniti to što radite?
11. Što činite nakon stresne situacije?
12. Što vam pomaže u svakodnevnim stresnim situacijama?
13. Koliko često sebi postavljate određene profesionalne ciljeve na poslu?
14. Koje su promjene prisutne kod Vas nakon suočavanja s teškim situacijama?
15. Kako se osjećate kada razmišljate o budućim izazovnim situacijama?
16. Kako se osjećate kada tražite podršku od drugih kod stresnih situacija s kojima se teško nosite?
17. Kako opisujete organizaciju rada na poslu?

18. Kakvi su odnosi na poslu?
19. Općenito, smatrate li sebe više ili manje optimističnim od drugih ljudi?
20. Kako procjenjujete osobno zadovoljstvo poslom?
21. Kako bi organizacija na poslu trebala izgledati kako bi se osjećali otpornije na svakodnevne situacije?
22. Imate li još nešto dodati o otpornosti socijalnih radnika u Hrvatskom zavodu za socijalni rad na odjelu za djecu, mlade i obitelj?