

# Neke specifičnosti sustava socijalne skrbi u razdoblju krize

---

**Mrdeža, Matea**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:820774>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-18**



*Repository / Repozitorij:*

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



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

**Matea Mrdeža**

**NEKE SPECIFIČNOSTI SUSTAVA SOCIJALNE**  
**SKRBI U RAZDOBLJU KRIZE**

**ZAVRŠNI RAD**

**Prof.dr.sc. Kristina Urbanc**

**Zagreb, 2022. godina**

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b>	<b>1</b>
<b>2. Definiranje krize</b>	<b>2</b>
2.1. <i>Kriza i s njom povezani pojmovi</i>	3
2.2. <i>Kriza kao psihičko stanje</i>	5
2.3. <i>Važnost zajednice u sprječavanju krize</i>	6
2.4. <i>Kriza iz perspektive zelenog socijalnog rada</i>	9
<b>3. Sustav</b>	<b>10</b>
3.1. <i>Obilježja sustava</i>	11
3.2. <i>Teorije sustava primijenjene na hrvatski sustav socijalne skrbi</i>	12
3.3. <i>Kontekst krize u sustavu socijalne skrbi u RH</i>	13
3.4. <i>Odgovor nadležnih donositelja odluka na krizna događanja u sustavu socijalne skrbi</i>	17
3.5. <i>Odgovor profesionalnih udruga na krizu u sustavu socijalne skrbi</i>	18
3.6. <i>Participatorni pristup u donošenju odluka kao rješenje</i>	21
3.7. <i>Podrška od strane Međunarodne federacije socijalnih radnika</i>	22
<b>4. Osvrt studenata i studentica socijalnog rada na krizu u sustavu socijalne skrbi</b>	<b>23</b>
<b>Zaključak</b>	<b>31</b>
<b>Literatura</b>	<b>32</b>

## Neke specifičnosti sustava socijalne skrbi u razdoblju krize

### Sažetak:

*Svjedoci smo različitih kriza, što u životima pojedinaca, što na razini sustava. Razne prirodne katastrofe (potresi, poplave, klimatske promjene), ekonomska kriza te aktualna korona kriza utječu na živote svih nas, ali i opterećuju sustav hrvatske državne uprave. Sustav socijalne skrbi, ionako opterećen, nailazi na dodatne krize te su stručnjaci, socijalni radnici, izloženi brojnim optužbama u medijima i uvredljivim komentarima javnosti. U svom radu socijalni se radnici nerijetko susreću s kriznim događajima. Netom nakon tih događaja socijalni radnici kao i ostali stručnjaci u zajednici, koji su dodatno obrazovani iz područja krize i traume te koji su osposobljeni za taj postupak, provode psihološko krizne intervencije. Da bi se bolje razumio pojam sustava, pa tako i sustava socijalne skrbi, u radu je navedeno nekoliko njegovih specifičnosti te su teorije sustava (opća teorija sustava, ekološko-sustavska teorija i teorija kompleksnih sustava) objašnjene kroz primjere sustava socijalne skrbi. Na kraju rada nalazi se osvrt na razmišljanja, osjećaje i ponašanje studenata i studentica socijalnog rada vezano uz krizu u sustavu socijalne skrbi.*

**Ključne riječi:** kriza, sustav, socijalna skrb, studenti/ice socijalnog rada

## Some specifics of the social welfare system in times of crisis

### Abstract:

*We are witnessing various crisis, both in the lives of individuals and at the system level. Various natural disasters (earthquakes, floods, climate changes), economic crisis and current Covid-19 crisis affect the lives of all of us, but also burden Croatian state administration. The social welfare system, already burdened, is facing an additional crisis and experts, especially social workers, are exposed to numerous accusations in the media and insulting comments from the public. In their work social workers often encounter crisis events. Immediately after these incidents social workers and other experts in the community, who are additionally educated in the field of crisis and trauma and who are trained for that procedure, conduct psychological crisis interventions. In order to better understand the concept of the system and thus social welfare system, the paper lists several of its specifics and system theories (General System Theory, Ecological-system theory and Complex systems theory) are explained through examples of social welfare system. Additionally it will look for thoughts, emotions and behavior of social work students regarding the crisis of the social welfare system.*

**Key words:** crisis, system, social welfare, social work students

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Matea Mrdeža (ime i prezime studenta/ice) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima od onih navedenih u radu.

Matea Mrdeža

---

(potpis studenta)

## 1. Uvod

Socijalni rad je praktično utemeljena profesija i akademska disciplina koja promiče društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju te osnaživanje i oslobađanje ljudi. Ostvarivanje socijalne pravde, poštivanje ljudskih prava, društvene odgovornosti i društvenih različitosti su ključna načela socijalnog rada (HUSR, [http://husr.hr/web/?page\\_id=304](http://husr.hr/web/?page_id=304)).

Kako bi osnažili ljude, a s obzirom da socijalni radnici rade s korisnicima koji se najčešće nalaze u ranjivom položaju, posebno nakon kriznog događaja, važno je da su upoznati s obilježjima krize te s psihološkim intervencijama u zajednici. Prema Etičkom kodeksu socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada socijalne radnice i socijalni radnici svojim djelovanjem promiču pozitivne vrijednosti zajednice i života ljudi u zajednici, stoga se u ovom radu ističe važnost zajednice u suočavanju s kriznim događajima. To se dodatno apostrofira iz perspektive zelenog socijalnog rada koji potiče izgradnju zdravih zajednica i razvijanja otpornosti kod istih.

Također, kao jedno od načela u Etičkom kodeksu navodi se utjecaj na političko – pravno društveno uređenje koje kaže da socijalne radnice i socijalni radnici trebaju predlagati i poduzimati inicijative u području zakonodavstva i socijalne politike koje su u interesu korisnika i korisnica te profesionalne zajednice. Osim toga, dužni su javno upozoriti na svaku praksu i politiku koja odstupa od načela socijalne pravednosti i otežava pristup društvenim resursima i uslugama. U tom kontekstu u ovom radu prikazat će se nekoliko kritičnih događaja u našem sustavu socijalne skrbi, ali i reakcije profesionalnih udruga, a posebno zaključci i kritike Hrvatske udruge socijalnih radnika na predložen Akcijski plan unaprjeđenja sustava socijalne skrbi od nadležnog ministarstva.

Nadalje, temeljem proučavanja domaće i strane literature kroz rad će se detaljnije prikazati kriza i sustav. Kriza će se predočiti kroz prikaz zajedničkih obilježja krize s naglaskom da je važno da se zajednice uključe u suočavanje s kriznim događajima kako bi razvile otpornost. Zatim će se prikazati sustav socijalne skrbi u Hrvatskoj kroz tri teorije sustava, točnije kroz opću teoriju sustava, ekološko-sustavsku teoriju i teoriju kompleksnih sustava. S obzirom na već spomenute krize te posebno s obzirom

na nedavnu krizu u sustavu socijalne skrbi, prikazat će se kontekst tih događaja u našem sustavu kao i Akcijski plan za unaprjeđenje sustava socijalne skrbi predstavljenog od strane nadležnog ministarstva koji je odgovor na tu krizu. Nastavno na to, izdvojit će se zaključci i kritike Hrvatske udruge socijalnih radnika na predloženu reformu, a na kraju rada izneseno je kako su studenti i studentice socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu doživjeli nedavnu krizu sustava socijalne skrbi sa željom da se uključi i analizira njihova perspektiva. Prikazane su njihove misli, osjećaji i neke specifičnosti u ponašanju koji su analizirani prema komentarima u Facebook grupi u kojoj virtualno komuniciraju studenti i studentice socijalnog rada.

## 2. Definiranje krize

Kada se dogodi krizna situacija, nesreća velikih razmjera ili katastrofa, svijet kojeg smo do tada poznavali iz temelja se mijenja, a osjećaj sigurnosti pojedinca i zajednice ozbiljno je ugrožen (Ajduković i sur., 2016.). Autori navode da je prema podacima briselskog Centra za istraživanje epidemiologije katastrofa utvrđeno da se u prosjeku svaki dan u godini negdje u svijetu dogodi jedna prirodna ili ljudskim djelovanjem uzrokovana katastrofa. Još k tome, životno ugrožavajući događaji velikih razmjera i katastrofe imaju poguban učinak na zdravlje pojedinaca, funkcioniranje zajednica, a na nacionalnoj razini mogu dovesti do dubokih gospodarskih poremećaja i političke nestabilnosti.

Ajduković (2000.) tvrdi da je iznimno važno da pomagači dobro razumiju krizu kao psihičko stanje, zato što je sastavni dio njihova posla pružanje podrške i pomoći ljudima u krizi, ali i zato što su tijekom svog rada i sami često suočeni s kriznim situacijama koje pobuđuju njihove vlastite reakcije i utječu na njihov osoban i profesionalan život. Upravo zbog toga važno je upoznati se s definicijama pojma krize i njoj sličnih pojmova.

„Sam pojam riječi kriza dolazi od grčke riječi *krisis* – odluka, odlučivanje što upućuje da kriza podrazumijeva određene izbore i donošenje značajnih odluka“ (Ajduković, 2000.) S obzirom da autorica u svom djelu „Supervizija „na daljinu“ u vrijeme Covid-19 krize: hrvatska perspektiva“ kaže da za rad u kriznim situacijama imamo u domaćoj

literaturi dva dobra izvora i pritom ističe da se radi o knjigama “Psihološke krizne intervencije” (Arambašić, 2000.) i “Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera” (Ajduković, Bakić i Ajduković, 2016.), korisno je ući u ovu temu definicijom krize i sličnih pojmova upravo iz ovih djela.

Kriza se može definirati kao kritičan događaj i reakcije koje slijede nakon tog događaja (Langsley i sur., 1968. prema Ajduković, 2000.). Autorica pojam krize ovdje doživljava vrlo široko te izdvaja zajednička obilježja različitih kriza:

- Krizni događaj koji je visoko stresan ili traumatizirajući
- Određene reakcije kao posljedica takvog događaja
- Vrijeme koje uključuje krizni događaj i razdoblje reakcija nakon njega (Ajduković, 2000.).

### *2.1. Kriza i s njom povezani pojmovi*

Proučavajući literaturu koja se odnosi na krizu i krizne događaje, uočava se da se uz taj pojam javljaju još i pojmovi kao što su stres, stresor, trauma, traumatski događaj, posttraumatski stresni poremećaj, (psihološke) krizne intervencije, sažeta psihološka integracija traume i sl., stoga kako bi se bolje razumjela ova problematika, važno je objasniti i neke od spomenutih pojmova.

Arambašić (2000.) navodi da je stres sklop emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi zbog procjene događaja kao opasnog ili uznemirujućeg, odnosno zbog zahtjeva iz okoline kojima ne možemo udovoljiti. Nadalje, autorica tu naglašava tumačenje događaja, to jest kaže da je stres rezultat svjesne procjene pojedinca o tome da je njegov odnos s okolinom poremećen (Lazarus i sur., 1966. prema Arambašić, 2000.).

Traumatski događaj je događaj koji je izvan granica uobičajenog ljudskog iskustva i koji je izrazito neugodan svim ljudima. S obzirom na to, tu se naglasak stavlja na intenzitet traumatskog događaja te na reakcije koje su univerzalne i neizbježive (Arambašić, 2000.).



Stres i traumatski stres ne vode nužno u krizu. Da bi se razvila kriza, potreban je osjećaj bespomoćnosti, gubitak kontrole i unutarnje ravnoteže. Kad osoba dođe u stanje, koje karakterizira dezorganizacija ponašanja, koja joj onemogućava funkcioniranje, govorimo o krizi (Ajduković, 2000.).

„Pojam psihološke krizne intervencije označava skup postupaka pomoću kojih se, nakon kriznih događaja, ljudima nastoji pomoći da lakše prebrode ono što su doživjeli“ (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000.). Kao što je prethodno istaknuto, krizu karakterizira osjećaj bespomoćnosti, što je najizrazitija osobina krize kao psihološkog stanja (Eranen i Liebkind, 1993. prema Vizek-Vidović i Arambašić, 2000.), stoga je važno osobama pružiti podršku i pomoć kako bi ponovno stekle autonomiju i kontrolu nad životom. Ajduković i sur. (2016.), opisujući iskustvo rada na području pogođenom poplavama 2014. godine te tijekom izbjegličke krize u 2015. i 2016. godini, kažu da je to iskustvo pokazalo da ljudi u situacijama kriza i nesreća velikih razmjera pored hrane, vode, odjeće i skloništa iznad svega trebaju podršku i poštovanje, lijepu riječ i istinsku pažnju te osnaživanje da mogu krenuti dalje. Upravo je to ideja kriznih intervencija. Takve intervencije se u literaturi često nazivaju „psihološkom prvom pomoći“ kojom se ljudima pomaže da lakše podnesu posljedice kriznog događaja, a kad je potrebno, savjetuje se i odlazak stručnjaku (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000.). Autorice tu vuku paralelu s medicinskom prvom pomoći nakon koje ljudi, po potrebi, odlaze liječniku.

„Sažeta psihološka integracija traume najslabiji je od svih postupaka u okviru kriznih intervencija.“ Radi se o „sustavnom i detaljnom prorađivanju neke krizne situacije ili nesreće uz usmjeravanje na misli, osjetne doživljaje, emocionalne i ponašajne reakcije“, ali i na edukaciju o bitnim činjenicama iz područja traume i stresa. Time se, upravo, „želi postići integracija traumatskog događaja u dosadašnje životno iskustvo pojedinca pomoću odgovarajuće interpretacije onog što se zbilo“ (Arambašić i Ajduković, 2000.).

Treba imati na umu da je za provođenje kriznih intervencija potrebno imati dodatno obrazovanje. Vizek-Vidović i Arambašić (2000.) navode da pri organiziranju kriznih intervencija treba biti vrlo oprezan kako bi one zaista postigle svoju svrhu. To, primjerice, znači da ovaj oblik intervencija smiju provoditi ljudi koji imaju znanja iz

područja stresa, traume i kriza te razvijene komunikacijske vještine potrebne za savjetovanišni rad. Ajduković (2000.) ističe da je obrazovanje iz područja stresa i traume sastavni dio svih oblika djelovanja sustava. Autor time želi reći da ljudi koji unaprijed nešto znaju o traumatskom stresu, s njime se mogu uspješnije suočiti kad nastupi krizni događaj, što pridonosi smanjenju kaosa i ranijem prepoznavanju znakova traumatskog stresa. Ti ljudi mogu uspješnije pomoći sebi i drugima te tako ubrzati proces oporavka.

Zaključno, želi se istaknuti razlika između psihološko krizne intervencije i sažete psihološke integracije traume koju možemo tražiti u ciljevima ovih dviju intervencija. Ajduković (2000.) navodi da je sustav psihološke krizne intervencije namijenjen pružanju naročite vrste psihološke prve pomoći tijekom i nakon kriznih događaja ili katastrofa koji pogađaju pojedince, grupe ljudi i lokalnu zajednicu. Njegov cilj je pripremiti zajednicu za učinkovito djelovanje prije događaja i pružati psihološku pomoć te podizati razinu znanja i svijesti o psihičkim posljedicama prirodnih ili čovjekom prouzročenih nezgoda i katastrofa. Nadalje, sažeta integracija traume je specifični postupak u okviru krizne intervencije (Vizek-Vidović i Arambašić, 2000.). Neki od ciljeva ovog postupka su: prorada vrlo jakih emotivnih stanja, poboljšanje grupne kohezije, poučavanje o načinima suočavanja sa stresom te otkrivanje pojedinca kojima treba dodatna pomoć (Shalev, 1995. prema Arambašić i Ajduković, 2000.).

## *2.2. Kriza kao psihičko stanje*

„Krizna je psihičko stanje uzrokovano nekim kriznim događajem poslije kojeg uobičajeni mehanizmi suočavanja s problemima ili nisu dostupni ili nisu djelotvorni, a uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, dobara ili vrijednosti važnih za pojedinca“ (Ajduković, 2000.:35).

Zajednička obilježja kriza:

- 1) Krize su iznenadne i neočekivane te su uvijek povezane s osjećajem gubitka kontrole.

- 2) Javlja se preplavljenost osjećajima i misaona smušenost, dok je unutarnja ravnoteža poremećena, a osjećaj ranjivosti izrazito snažan.
- 3) Javljaju se vrlo jaki osjećaji straha, tuge, bespomoćnosti, tjeskobe.
- 4) Spomenutu misaonu smušenost može se primijetiti prilikom nemogućnosti odlučivanja, koncentracije, pri zaboravljanju i drugačijem opažanju.
- 5) Emocionalne i misaone reakcije dovode do dezorganizacije ponašanja. Osoba je tada tjelesno nemirna, ima teškoće sa spavanjem, naglo mijenja odluke, čini besmislene radnje itd.
- 6) Sve to otežava uspješno rješavanje krizne situacije.
- 7) Takve situacije su vremenski samoograničene. Navodi se da do uspješnog ili neuspješnog razrješenja krize dolazi u razdoblju od 4 do 6 tjedana.
- 8) U kriznom stanju osoba je dosta otvorena za psihološke intervencije jer su uobičajeni mehanizmi obrane oslabljeni, a ustaljeni načini rješavanja teškoća neuspješni (Ajduković, 2000.).

Proučavajući krize, određena su dva kriterija po kojima ih razlikujemo. To su (ne)predvidljivost i intenzitet događaja koji prethodi krizi. Prema prvom kriteriju razlikujemo situacijske krize koje su nepredvidljive (npr. nagli gubitak posla, požar u kojem je stradala imovina) i razvojne krize koje su predvidljive (npr. odlazak u mirovinu). Osim toga, razlikujemo još i „šok“ krize koje nastaju nakon iznenadnih i snažnih stresnih ili traumatskih događaja (npr. smrt partnera, silovanje) te krize iscrpljivanja koje nastaju postupno i najčešće ih se opisuje kao „kap koja prelijeva čašu“ (Ajduković, 2000.).

### *2.3. Važnost zajednice u sprječavanju krize*

Zajedničko je većini definicija kriznih događaja velikih razmjera da nastaju posljedice čije prevladavanje premašuje sposobnost pogođene zajednice da se sama s njima nosi. Stoga su procjena kapaciteta za suočavanja i psihosocijalnih resursa zajednice nužni za definiranje kojeg je razmjera destruktivni događaj (Weisæth, 1995. prema Ajduković i sur., 2016.). Zbog velike uloge zajednice u životu pojedinca i obitelji

razvijeno je nekoliko pristupa čiji je cilj organizirati zajednicu da što djelotvornije ispunjava svoje funkcije (Ajduković, 2003.).

Iznoseći svoje iskustvo provođenja kriznih intervencija u prosvjetnim ustanovama, Lidija Arambašić (2012.) navodi kako u početku njezine kolege i ona nisu imali suglasnost nadležnih ministarstava, ali usprkos tome provodili su intervencije neko vrijeme (to je tzv. razdoblje „ilegale“) dok im to nije postalo sve apsurdnije te su odlučili da više neće provoditi krizne intervencije. Bez obzira na to odlučili su da će zajednice u krizi, koje ih zovu upomoć, poticati da izvrše pritisak na nadležne kako bi taj posao postao legalnim. Želja im je bila da krizne intervencije postanu zajednički interes sviju, a ne samo stručnjaka koje ih provode u nekoliko ustanova i njihovih ravnatelja koji se ne boje vladajućih. Naposljetku dobili su poziv za intervenciju ove vrste zato što je u jednoj školi došlo do slučaja spolnog zlostavljanja nekoliko djevojčica od strane školskog osoblja te su se, saznajući to, roditelji obratili brojnim medijima i to je postala senzacija. Od tada se provode krizne intervencije uz potporu nadležnog ministarstva. Ovim primjerom želi se pokazati što zajednica može učiniti i koliko je to važno za njezin napredak.

„Odgovornost države i lokalnih zajednica je da smanje rizik od kriznih događaja velikih razmjera i katastrofa. U tom pogledu je uveden pojam „smanjenje rizika od katastrofa“ koji uključuje dvije dimenzije: prvu, prevenciju i djelovanje da se postojeći ili novi rizici otklone ili smanje na prihvatljivu razinu gdje je to moguće, i drugu, smanjenje posljedica nakon samog događaja (Čemerin, 2010., prema Ajduković i sur., 2016.). Isto sugerira i „upravljanje rizicima od katastrofe“ koje stremi izbjegavanju nastanka i smanjivanju štetnih utjecaja događaja putem preventivnih mjera, mjera ublažavanja i mjere pripravnosti“ (UNISDR, 2009., prema Ajduković i sur., 2016.).

Kako bi se uspješno provele psihološke krizne intervencije, neophodna je suradnja sa službama, ustanovama i organizacijama koje se aktiviraju prilikom kriznog događaja (Ajduković, 2000.). To su prvenstveno policija, vatrogasci i hitna medicinska služba, no uz njih se uključuju još i organizacije koje su po logici svog djelovanja pozvane da to rade kao što je npr. Crveni križ. Kao što se vidi, važno je da u kriznoj intervenciji sudjeluje što više dionika iz zajednice koja je pogođena kriznim događajem.

Nadalje, autor navodi da, kad je riječ o događaju širih razmjera, tada se uz specijalizirane službe trebaju uključiti i organi vlasti i samouprave (kroz npr. osnivanje kriznih stožera) koji bi trebali koristiti mrežu za psihološke intervencije. Autor ističe da se nedovoljno zna o postojanju timova za psihološke krizne intervencije kao i koje usluge pružaju te koje su koristi od toga i kakav je postupak aktiviranja navedenog tima. Dakle, promicanje znanja i izobrazba drugih službi o psihološkim kriznim intervencijama treba biti stalan oblik suradnje na razini lokalne zajednice (Ajduković, 2000.).

Kao pozitivan primjer u našoj praksi ističe se Hrvatska platforma za smanjenje rizika od katastrofa. Ova platforma ima zadaću razmjene i usuglašavanja znanja, iskustva i stavova o potrebama za djelovanje na području smanjenja rizika od katastrofa te poticanja i postizanja kvalitetnog odgovora na prijetnje i rizike od katastrofa na nacionalnoj razini. Hrvatska platforma djeluje kroz cijelu godinu te potiče ostala tijela državne uprave, nevladine organizacije, javna i privatna poduzeća te znanstvene institucije na djelovanje u području smanjenja rizika od katastrofa, a svake godine organizira se i Konferencija o smanjenju rizika od katastrofa (Hrvatska platforma za smanjenje rizika, <https://civilna-zastita.gov.hr/hrvatska-platforma-za-smanjenje-rizika-od-katastrofa/80> 28.7.2021.). Osim ove platforme, važno mjesto u području psiholoških kriznih intervencija zauzelo je svakako Društvo za psihološku pomoć (DPP). Ova nevladina organizacija je razvila program i okupila tim stručnjaka osposobljenih za psihološke krizne intervencije u školama, organizacijama i lokalnoj zajednici koji su spremni djelovati nakon traumatskih događaja kao što su teške prometne i druge nesreće, ubojstva, samoubojstva, elementarne nepogode i sl. DPP je osposobio veliki broj stručnih suradnika iz sustava socijalne skrbi i prosvjete (450) te omogućio formiranje mreže timova za psihološke krizne intervencije (Društvo za psihološku pomoć, <https://dpp.hr/activities/psiholoske-krizne-intervencije/> ).

#### *2.4. Kriza iz perspektive zelenog socijalnog rada*

„Zeleni socijalni rad je fokusiran na međusobnu ovisnost ljudi kroz socijalno organiziranje veza između ljudi te flore i faune u njihovom fizičkom okruženju, interakcije među socioekonomskim i ekološkim krizama i međuljudskim ponašanjima

koja određuju bivanje ljudi na Zemlji“ (Dominelli, 2012., prema Ćurčić, 2018.). Osim toga, spomenute autorice za zeleni socijalni rad ističu izravan rad s ljudima u zajednici.

Nadalje, kad nastupe poplave, potresi, požari i druge prirodne katastrofe, ljudski životi bivaju ugroženi na brojne načine. „Kako ove posljedice nepovoljnih ljudskih aktivnosti na okoliš uzrokuju ekološke, ekonomske i socijalne probleme kao što su gubitak ljudskih života, mjesta stanovanja ili zagađivanje voda i nedostatak hrane i drugih osnovnih životnih resursa, postaje očito da je ljudima potrebno osigurati pomoć i podršku u proživljavanju ovih nedaća“ (Ćurčić, 2018.). S tom namjerom stručnjaci raznih područja znanosti reagiraju na posljedice, ali se i podiže svijest o potrebi preventivnog djelovanja na lokalnim razinama, čija je važnost već istaknuta, te o uključivanju lokalnog stanovništva u brigu o okolišu. Nadalje, Ćurčić (2018.) navodi da potreba za uključivanjem socijalnih radnika u rješavanje ekoloških problema i zbrinjavanje ljudi, koji se nađu u stanju potrebe, proizlazi iz osnovnih načela socijalne skrbi te je u skladu s temeljnim načelima profesije, a to je djelovati u interesu zaštite ljudskih prava pa tako i prava na zdrav okoliš.

Autorica u radu ističe pristup „nove ekologije“ u praksi socijalnog rada te kao jedan od osam načela ovog pristupa ističe upravo osnaživanje javnih politika i zajednica što podrazumijeva zagovaranje prava oblikovanja javnih politika kako bi zajednica mogla imati bolje šanse za suočavanje s teškoćama (Ungar, 2002., prema Ćurčić, 2018.).

Zadatak je zelenog socijalnog rada stvarati zdrave zajednice koje same znaju reagirati na donošenje loših političkih i drugih odluka, a kako bi se izgradile zdrave zajednice, autorica navodi da je ključan element osjećaj pripadnosti članova zajednice.

Kako bismo se uspješno suočavali s izazovima i neuravnoteženosti u prirodnom okolišu, potrebno je razvijati i postaviti na odgovarajuću razinu otpornost zajednica (Ćurčić, 2018.) kako bi spriječili nastanak štetnih posljedica (Dominelli, 2012., prema Ćurčić, 2018.).

Spomenuvši otpornost zajednice, Opačić (2020.) izdvaja nekoliko osnovnih značenja otporne zajednice. To su:

- 1) Sposobnost oporavka nakon izloženosti nekom događaju koji je šok ili stresor za sustav

- 2) Sposobnost učenja, planiranja i komuniciranja uslijed nastalih disrupcija u sustavu
- 3) Sposobnost samo-organiziranja i samo-dostatnosti u vremenu krize
- 4) Snažna socijalna povezanost koja je pokretač pružanja odgovora zajednice na krizu, šok ili stresor.

### **3. Sustav**

S obzirom na temu i područje kojim se ovaj rad bavi, a koje se odnosi na specifičnosti sustava, ovdje posebno naznačenog sustava socijalne skrbi, valja započeti od definicije, točnije teorije sustava. Teorija sustava jedna je od teorija koje su značajne za profesiju socijalnog rada, a kako kažu Knežević i sur. (2013.) život teorije sustava u socijalnom radu je bio obilježen činjenicom da je holistički pristup cjelokupnoj prirodi čovjeka i njegova okruženja prepoznat kao inherentan prirodi socijalnog rada. Nadalje, kažu da se u vrijeme pojave te teorijske škole pojavila potreba za jednom zajedničkom teorijom ili jedinstvenim misaonim sustavom koji bi u sebi sadržavao bit socijalnog rada kao profesije. To su mnogi vidjeli u teoriji sustava.

Jedan od osnivača Opće teorije sustava je Karl Ludwig von Bertalanffy koji je zaključio da je moguće ući u trag zakona po kojem svi opći sustavi funkcioniraju (von Bertalanffy i sur. 2008. prema Knežević i sur., 2013.).

Teoriju sustava Knežević i sur. (2013.) u svojoj knjizi predstavljaju biološkom metaforom u društvenim znanostima i to s razlogom jer je von Bertalanffy bio biolog, koji je zaključio da se u različitim disciplinama pojavljuju jedinstvene ideje, i na taj način kroz teoriju sustava spojio biologiju i socijalni rad. U okviru ove teorije razvile su se tri velike škole:

- 1) Opća teorija sustava,
- 2) Ekološko-sustavska teorija i
- 3) Teorija kompleksnih sustava s doprinosima teorija kaosa i nelinearne dinamike.

### 3.1. Obilježja sustava

Može se primijetiti da je fokus proučavanja ove teorije upravo sustav. U ovom poglavlju ćemo se osvrnuti na to što je to sustav i od čega se sastoji.

Sustav je cjelina koja se sastoji od određenih dijelova. Prema Knežević i sur. (2013) ono što je ključno za razumijevanje te cjeline jest pojam strukture. Struktura znači da se sastavne jedinice (elementi) nalaze u određenom položaju jedna u odnosu na drugu, a između njih postoje neki definirani odnosi (Skytnerr, 2005. prema Knežević i sur., 2013.).

Drugo ključno obilježje sustava su procesi, tj. „prijenos informacija te materije i energije kroz sustav, i u najčešćem broju slučajeva, između njih. Upravo ti procesi činitelji su promjena sustava“ (Knežević i sur., 2013.). Ova spoznaja je izuzetno važna za profesiju socijalnog rada.

Svaki sustav ima granice koje određuju koji se elementi strukture uključuju (Bishop, 2008., prema Knežević i sur., 2013.). „S obzirom na granice, prijenos informacija i energije počinje izvana ulaskom u sustav (eng. *input*), prolazi ili se transformira u sustavu i može izaći van u obliku nove informacije, materije i energije (eng. *output*).“

Prema tome, razlikujemo:

- 1) Otvoreni sustav (primaju i odašilju informacije)
- 2) Zatvoreni sustav (primaju informacije, ali ih ne odašilju)
- 3) Izolirani sustav (niti primaju niti odašilju informacije) (Sytner, 2005. prema Knežević i sur., 2013.).

### 3.2. Teorije sustava primijenjene na hrvatski sustav socijalne skrbi

Prethodno smo se upoznali s tri teorijske škole koje se odnose na sustav. U nastavku se izdvajaju karakteristike pojedinih sustava koje поближе mogu opisati i naš sustav socijalne skrbi.

Proučavajući Opću teoriju sustava, autori navode da je u otvorenim sustavima kontrolni mehanizam povratna veza, tj. da se dio izlaznog materijala vraća nazad u ulazne materijale i regulira novi izlazni produkt sustava. Zatim, kažu ako je takva veza



negativna, tj. *output* kontrira novom *inputu*, sustav će se vraćati u svoje staro stanje. Ako je takva veza pozitivna, sustav će nastavljati smjer promjene (Sytnerr, 2005., prema Knežević i sur., 2013.).

Povezano s tim, autori u djelu ističu da je ovom teorijom uveden „koncept svrhovitosti sustava ili teza da sustavi nastoje ostvariti neke zadane ciljeve te ideje da se sustavi stalno nose sa stanjima napetosti, promjene i održavanja ravnoteže za što im je upravo važan koncept povratne veze kao djelatni činitelj sustava.“ Nadalje, autori navode kako socijalni radnici trebaju posebno voditi računa o mjestu intervencije. Oni ne mijenjaju (ako mogu dodati, ni ne mogu sami mijenjati) cijele sustave (shvativši ovo kao sustav socijalne skrbi), već mijenjaju nešto u njihovom funkcioniranju što će imati utjecaja i na sustav u cjelini. Osim mjesta intervencije, socijalni radnici trebaju voditi računa o tome koliko će neka intervencija „uzdrmati sustav“ i može li on podnijeti takvu razinu promjene u nekom trenutku (Compton i Galaway, 1989., prema Knežević i sur., 2013.).

Zaključno, autori ističu da se socijalni rad ne bavi nekim pojedinim sustavima, već mu je uloga u traženju točke gdje je došlo do loše interakcije unutar i između sustava. To omogućuje socijalnom radu da se po tome razlikuje od ostalih društvenih profesija koje se bave pojedinim sustavima (Knežević i sur., 2013.).

U kontekstu Ekološko-sustavske teorije valja imati na umu jednu od ideja spomenute teorije koja kaže da će pokretanje jednog objekta (akcija) izazvati posljedice, tj. promjenu na drugom (reakcija). No, potrebno je reći da se ova tradicionalna veza akcija-reakcija upotpunjava utjecajem konteksta određenog vremena, socijalnog okruženja i obilježja fizičkog okruženja (Pardcek, 1988., prema Knežević i sur., 2013.).

Opća teorija sustava i ekološko-sustavska teorija kao jednu od temeljnih ideja imaju stabilnost sustava i dinamičku ravnotežu. S obzirom na to, iduća teorija, teorija kompleksnih sustava je potpuno oprečna jer govori kako rijetko koji sustav realno postiže dinamičku ravnotežu (Hudson, 2000., prema Knežević i sur., 2013.), tj. promjena sustava je njegova konstanta (Warren i sur., 1998., Hudson, 2000., prema Knežević i sur., 2013.). Jedno od obilježja kompleksnih sustava je i kaotično ponašanje. Takvo ponašanje je karakteristično za sustav koji ima unutarnje mehanizme svog ponašanja, ali nema obrazac koji je moguće predvidjeti i koji se ponavlja u

pravilnim intervalima. Preneseno na naš sustav, kaotično ponašanje se može primijetiti u radu CZSS-a gdje postoje određeni zakoni, pravilnici i ostala pravila kako postupati u radu, ali taj sustav je također okupiran velikim brojem podražaja za koje često nije moguće predvidjeti kad će se dogoditi i kakav će potencijalan kaos proizvesti u sustavu. Neki od tih podražaja su svakako nedostatni smještajni kapaciteti i pružatelji usluga u zajednici, nedovoljan broj zaposlenih, manjak resursa kao i regionalna nejednakost u RH.

Zaključno, teorija sustava je do sada opskrblila socijalni rad mnogim inspirativnim idejama za praksu i znanost (Knežević i sur., 2013.) te je koncept sustava toliko apstrahiran da je nemoguće zamisliti nešto što nije sustav (Bishop, 2008., prema Knežević i sur., 2013.). Nastavno na ove teorijske škole i dane primjere, prikazat će se kontekst krize u našem sustavu, reakcija nadležnog ministarstva kao i profesionalnih organizacija iz sustava socijalne skrbi.

### *3.3. Kontekst krize u sustavu socijalne skrbi u RH*

Nakon pobližeg definiranja pojmova krize i sustava, točnije njihovih obilježja i teorija, izložit će se nekoliko značajnih kriznih događaja u našem sustavu socijalne skrbi. Ono što je važno naglasiti i na što upozorava pučka pravobraniteljica je da su „sustav socijalne skrbi posljednjih godina obilježile velike tragedije, među njima i slučaj teškog obiteljskog nasilja na Pagu, ubojstva u Centru za socijalnu skrb Đakovo, pogibije korisnika obiteljskih domova u požarima i, posljednji, smrt pretučene dvogodišnje djevojčice, žrtve obiteljskog nasilja“ (Pučki pravobranitelj, 2021.). Nastavno na to, spomenuti događaji će se prikazati kroz isječke iz medija i priopćenja profesionalnih udruga i javnih tijela.

Nezapamćeni slučaj obiteljskog nasilja u veljači na Pagu gdje je otac s balkona obiteljske kuće bacio svoje četvero maloljetne djece šokirao je javnost te na vidjelo iznio čitav niz problema koji opterećuju sustav socijalne skrbi i ne rješavaju se godinama (N1, 2019.). Nadalje, navodi se da je muškarca (54) koji je u četvrtak ujutro u Pagu bacio s balkona na prvom katu obiteljske kuće svoje četvero djece policija prijavila za četverostruko teško ubojstvo u pokušaju, potvrdila je glasnogovornica zadarske policije (tportal.hr, 2019.). Nadzorom je utvrđeno kako dvije od tri nadzirane

socijalne radnice, koje su vodile navedenu obitelj, nisu napravile stručni propust, dok jedna socijalna radnica jest. Propust se odnosi na primjene metoda i postupaka socijalnog rada u radu s obiteljima koje su u riziku, utemeljenih na suvremenim spoznajama znanosti i prakse, kao i u primjeni pozitivnih propisa vezano uz zaštitu prava i dobrobiti djeteta. Povjerenstvo za stručni nadzor predložilo je za navedenu socijalnu radnicu pokretanje postupka pri Disciplinskom sudu Hrvatske komore socijalnih radnika (HKSR, 2019.).

Niti pola godine nakon tog događaja „u đakovačkom Centru za socijalnu skrb početkom srpnja je ubijena dugogodišnja socijalna radnica Blaženka Poplašen, a njezin kolega, pravnik Ivan Pavić, teško je ranjen. Nakon 10 dana u bolnici je podlegao ozljedama, dok je optuženom XY bila oduzeta poslovna sposobnost, liječen je na psihijatriji, a socijalna radnica, koju je hladnokrvno ubio iz vatrenog oružja, bila mu je skrbnica po službenoj dužnosti“ (nacional.hr, 2020.). Sudski vještaci u iskazu navode svoju procjenu osuđenika prema kojoj je XY osoba koja je u stanju logično promišljati, ali je emocionalno nestabilan. Također je rečeno da se na žrtve fokusirao jer je bio ovisan o njima, a da je zločin počinio jer je bio uvjeren da mu rade nešto loše (index.hr, 2020.). Nastavno na to, reagiraju i socijalni radnici. „Napadi na socijalne radnike naša su svakodnevnica, no u posljednje su se vrijeme pojačali, a sustav ne nudi nikakav mehanizam zaštite. To se mora promijeniti“ javljaju iz Centra za socijalnu skrb Zagreb, podružnica Trešnjevka (Jutarnji list, 2019.). Nakon spomenutog ubojstva socijalni radnici su iznijeli svoje zahtjeve: hitno traže da im se dodijeli status službene osobe, da im se osigura adekvatna fizička zaštita, osobito pri radu na terenu, da se u sustav zaposli još stručnjaka kojih, prema službenim analizama, nedostaje oko 30 posto te da se ravnatelji centara biraju po stručnosti, a ne po političkoj liniji kao što je to sada slučaj (Jutarnji list, 2019.).

Iz priopćenja Hrvatske komore socijalnih radnika vidi se da socijalni radnici svakodnevno susreću osobe koje imaju duševne smetnje, a koje su prijavljene zbog nasilja u obitelji, čiji liječnici smatraju kako njihovo ponašanje nije uzrokovano psihičkom bolesti te nije potrebno liječenje, barem ne prisilno liječenje (HKSR, 2019.). Tu se ističe problematika neadekvatne međuresorne suradnje koja se može primijetiti i u slučaju na Pagu, ali i u Đakovu.

„Socijalna skrb je sustav koji je prihvatio odgovornost te ispitaio valjanost poduzetih mjera kroz stručni nadzor. Stavljaajući krivnju na jedan sustav, događa se kako se ne otvara pitanje odgovornosti ostalih sustava zaštite. Sistemska rascjepkanost koordinirane brige o ljudima uzima već duže vrijeme svoj danak“ ističu iz Komore (2019.).

Nadalje, na početku 2020. godine došlo je do požara u obiteljskom domu u Andraševcu zbog kvara na električnoj grijalici koji se zbio u pomoćnom objektu koji nije bio uredno prijavljen. U tom pomoćnom objektu uvijek je trebao biti netko kako bi nadzirao i obilazio starce koji su bili gotovo potpuno nepokretni, ali s obzirom da se navedeni ilegalni objekt nalazio udaljen sedamstotinjak metara od onog glavnog, u kojem je bilo osoblje, vatra se razbuktala i korisnici su poginuli prije nego što su vatrogasci stigli intervenirati (Večernji list, 2021.). Nakon spomenutog tragičnog požara u kojem je smrtno stradalo šestoro korisnika, kao i nakon posljednjeg slučaja pogibije dviju korisnica u Dugom Ratu, „aktualizirao se problem lošeg zakonskog okvira i nedostatnog nadzora obiteljskih domova na koji upozoravamo niz godina. Još uvijek nema pomaka ni oko uvođenja statusa njegovatelja čime bi se u velikoj mjeri olakšala situacija osobama koje skrbe o starim i nemoćnim članovima svojih obitelji pa će se i nadalje morati snalaziti bez bolovanja, dopusta i stručne podrške“ (Pučki pravobranitelj, 2021.).

Uz već spomenute tragične događaje koji su obilježili sustav socijalne skrbi izdvaja se slučaj smrti pretučene dvogodišnje djevojčice iz Nove Gradiške. „Djevojčica (2) koja je s teškim ozljedama u Klaićevu stigla iz novogradiške bolnice još se bori za život. Iz Centra za socijalnu skrb kažu da je obitelj bila pod nadzorom, ali govore da nije bilo propusta. Ministarstvo je poslalo inspekciju. Policija je potvrdila da su roditelji uhićeni“ (DNEVNIK.hr, 2021.). Tadašnji ravnatelj tog centra kaže da podnose kaznenu prijavu protiv roditelja te da je u tijeku liječnički pregled ostale djece uhićenog para. Kako je objasnio, obitelj je pod nadzorom Centra za socijalnu skrb od prošle godine. Naime, roditelji su tada uputili Centru za socijalnu skrb zahtjev da im se dijete vrati jer, dodaje, dotad je bilo u udomiteljskoj obitelji. "Poboljšali su im se uvjeti, došli su na nekakav prosjek za ovo područje. Donesena je odluka da im se dijete vrati, uz mjeru nadzora i savjetovanja nekoliko puta mjesečno“ (DNEVNIK.hr, 2021.).

Nakon tog događaja Hrvatska komora socijalnih radnika je obavila stručni nadzor kojim je ocijenjeno da je socijalna radnica u postupcima zaštite dobrobiti postupala stručno i odgovorno, u skladu s pozitivnim propisima, standardima socijalnog rada s obiteljima u riziku i javnim ovlastima Centra za socijalnu skrb u području obiteljsko pravne zaštite djece. Stručnim nadzorom nisu utvrđene pogreške ili propusti u radu ovlaštene socijalne radnice značajne za tragičan ishod postupka (tportal.hr, 2021.).

U međuvremenu iz Komore socijalnih radnika izvijestili su da posljednjih nekoliko dana, kao strukovna organizacija, s terena primaju obavijesti o povećanju broja prijetnji smrću i uvreda (Večernji list, 2021.) upućenih socijalnim radnicima i stručnjacima iz Centra za socijalnu skrb diljem države. Povezano s tim, zabrinjava činjenica da se prema napadima na socijalne radnike, bilo oni verbalni, sramoćenje, vrijeđanje i sl., a onda i direktni - ugrožavanje života i zdravlja, ne postupa s dužnom pažnjom te se nema u vidu kako je svrha postupanja pravosudnog sustava - zaštita, u ovom slučaju, osoba koje rade svoj posao i koji su napadnuti u obavljanju svojih poslova. Ono što još više otežava položaj socijalnih radnika je atmosfera linča prema socijalnim radnicima koji rade svoj posao jer se i korisnici i promatrači bez ustezanja prepuštaju izražavanju agresije na krajnje uvredljiv, zlonamjeren i ponižavajući način (HKSR, 2019.).

Uz to, pravobraniteljica (2021.) u svojem godišnjem izvješću upozorava na sporost i neučinkovitost svih dosadašnjih reformi socijalne skrbi koje su, nažalost, bile parcijalne i nisu rezultirale bitnijim pozitivnim pomacima. Zatim, navodi kako su se donosile strategije i provodili projekti, kojima se nakon svake promjene vlasti gubio kontinuitet, pa su se mijenjali ili donosili novi što onda usporava modernizaciju sustava i utječe na česte izmjene i dopune propisa ili donošenje novih što posljedično nameće dodatne obveze i odgovornosti, ionako preopterećenim, stručnjacima. Sve se to negativno reflektira i na korisnike u sustavu socijalne skrbi koji sve više gube povjerenje u sustav. Dodatno upozorava na niska izdvajanja proračunskih sredstava za ovaj sustav, a posebno za socijalne naknade, lošu međusektorsku suradnju i nedostupnost socijalnih usluga, ali i na potpuno neadekvatan sustav nadzora rada domova za starije, nedostatan broj automobila za teren, preopterećenost administracijom. Zaključno, navedene dugotrajne slabosti i problemi u sustavu sigurno

doprinosu tragičnim događajima (Pučki pravobranitelj, 2021.) te je zbog njih sustav već duže vremena u krizi, stoga je potrebno adekvatno reagirati na nabrojene probleme i izazove.

Za kraj valja naglasiti kako podrška socijalnim radnicima u ostvarenju njihovih zahtjeva za manjom birokracijom, više vremena u radu s korisnicima, boljim prostornim uvjetima rada, usklađivanjem broja korisnika s europskim standardima i zapošljavanjem stručnih radnika sukladno postojećim propisima ujedno predstavlja podršku uređenijem i sigurnijem društvu (HKSR, 2019.).

### *3.4. Odgovor nadležnih donositelja odluka na krizna događanja u sustavu socijalne skrbi*

Nedugo nakon tragičnog događaja u Novoj Gradiški i krize, koja već dugo opterećuje sustav socijalne skrbi, ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike predstavilo je Akcijski plan unaprjeđenja sustava socijalne skrbi, kojem je krajnji cilj sveobuhvatna reforma sustava koji treba omogućiti bolju zaštitu korisnika i unaprijediti stručni rad djelatnika u sustavu. Također, osnovano je Nacionalno vijeće za razvoj socijalnih politika, koje je savjetodavno i stručno tijelo Vlade Republike Hrvatske, a čija je zadaća da Vladi daje prijedloge, mišljenja i stručna obrazloženja radi razvoja socijalnih politika, osobito kada je riječ o predlaganju programa mjera i razvoja na području socijalne zaštite, praćenju rada u području socijalnog planiranja i razvojnog usmjerenja u sustavu socijalne zaštite, praćenju standarda socijalnih usluga i drugih pitanja iz područja socijalne zaštite te praćenju primjene međunarodnih ugovora i postojećih propisa koji se odnose na područje sustava socijalne zaštite kao i praćenju potreba na području socijalne zaštite. Cilj Akcijskog plana je hitno unapređenje rada sustava socijalne skrbi kako bi osigurali bolju zaštitu korisnika i djelatnika sustava, a dugoročni cilj je reforma sustava od vrha do dna. To znači više prevencije, uspostavljanje jasnih procedura i postupanja, više kontrole i adekvatno sankcioniranje (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.). Prilikom predstavljanja Akcijskog plana ministarstvo je izdvojilo probleme sustava socijalne skrbi. Navedeno je da je trenutna situacija rezultat više ključnih

faktora i tu se izdvajaju: fragmentiranost sustava, nedostatak stručnog kadra, nedostatak supervizije, nedostatak stručne podrške, neujednačeno postupanje, neadekvatnost naknada u sustavu, regionalna neravnomyjnost u pristupačnosti uslugama.

Nastavno na izdvojene probleme i s glavnom idejom unaprjeđenja sustava socijalne skrbi s ciljem bolje zaštite korisnika kroz fokus na međuresornu suradnju i kontrolu sustava, ministarstvo izdvaja tri cilja:

- 1) osnažen sustav socijalne skrbi,
- 2) pravodobna i ujednačena postupanja te
- 3) dostupne kvalitetnije usluge i povećane naknade (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.).

### *3.5. Odgovor profesionalnih udruga na krizu u sustavu socijalne skrbi*

Nastavno na predstavljeni Akcijski plan unaprjeđenja sustava socijalne skrbi, reagirala je Hrvatska udruga socijalnih radnika (u nastavku: HUSR) te je organizirala stručni skup pod nazivom “Socijalna skrb na uzburkanom moru reformi” te je iznijela zaključke navedenog skupa s obzirom na predstavljeni Akcijski plan.

- 1) Neprimjerenost centralizacije sustava kroz osnivanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad
- 2) Prekomjerni broj javnih ovlasti i neriješeno pitanje prevelikih normativa stručnih djelatnika
- 3) Nedovoljan odgovor na problem međuresorne suradnje
- 4) Potreba pojašnjenja uloge Akademije socijalne skrbi
- 5) Neprimjerenost osnivanja Povjerenstva za pritužbe građana
- 6) Nedovoljno participativan proces donošenja strateških dokumenata u sustavu socijalne skrbi (HUSR, 2021.)

Nadležno ministarstvo ističe da su glavne promjene, koje su sadržane novim Zakonom, osnivanje Hrvatskog zavoda za socijalnu zaštitu i Obiteljskog centra, osnivanje Akademije, smanjenje broja korisnika u institucijama, osiguravanje regionalne

ravnomjernosti i pristupačnosti usluga, sigurnost i zaštita starijih osoba. Nadalje, ističe se da će Hrvatski zavod za socijalnu zaštitu imati jedan središnji ured, 21 područnu županijsku službu, 75 područnih ureda i 22 ispostave (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.). Nastavno na to, članovi Hrvatske udruge socijalnih radnika smatraju neprimjerenim poistovjećivanje sustava socijalne skrbi kao kompleksnog i višedimenzionalnog s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje ili Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje. Najavljene promjene znače gubitak pravne osobnosti centara za socijalnu skrb te će dovesti do nepovratne čvrste centralizacije sustava koja se smatra potpuno neprimjerenom (HUSR, 2021.).

Visoko centralizirani i hijerarhijski ustrojen model organizacije sustava, kakav je predložen Akcijskim planom, odgovara tradicionalnoj vizuri sustava socijalne skrbi kao onog koji služi gašenju "socijalnih požara" i pruža osnovnu socijalnu zaštitu. Navode kako ovakav ustroj nikako nije primjeren za sustav koji bi trebao imati transformativnu, preventivnu ulogu, koji je blizak lokalnoj zajednici i koji uvažava načelo supsidijarnosti. Tim više što Ćurčić (2018.) ističe da se centraliziranim pristupom resursi rijetko stavljaju tamo gdje su najviše potrebni što umanjuje sposobnost zajednice da se brine za sebe.

HUSR (2021.) objašnjava da će se centralizacija sustava socijalne skrbi i uvođenje čvrste hijerarhijske strukture kroz Hrvatski zavod za socijalni rad negativno odraziti na sva tri stupa sustava socijalne skrbi: na mjere, na novčane naknade i na socijalne usluge. Vezano uz to, mjere u sustavu socijalne skrbi su najosjetljiviji i najrepresivniji dio sustava socijalne skrbi kojim se izravno intervenira u živote korisnika (HUSR, 2021.). Baš zato treba postojati izravna veza između prve instance na kojoj se ona donosi (CZSS) i resornog Ministarstva, a ne preko nekoliko posredničkih kanala. To se posebno naglašava kad se uzme u obzir da već i prvi ulazak sustava u obitelj izaziva potrebe u obitelji. Nadalje, spomenuta centralizacija nije u duhu velikih nejednakosti u Hrvatskoj po pitanju raširenosti siromaštva, ali i nejednakosti koliko neka lokalna i regionalna samouprava može osigurati građanima. Osnivanjem Zavoda, HUSR (2021.) navodi da će se postupak ostvarivanja materijalnih prava nepotrebno produžiti, održat će se dvostruke nejednakosti te tako siromašni građani u najsiromašnijim regijama ostaju u najlošijem položaju i država u tome nije nikakav korektiv. Iz tog



razloga nužno je da se visina naknada na državnoj razini značajno poveća i uskladi s linijom rizika od siromaštva.

Također, posebno se ističe važnost snažne integracije centara za socijalnu skrb s lokalnom zajednicom i jačanje kapaciteta lokalne zajednice da pruži socijalnu zaštitu građanima u riziku. Povezano s tim, smatra se da će se predložena centralizacija i gubitak pravne osobnosti centara za socijalnu skrb negativno odraziti na razvoj socijalnih usluga. HUSR (2021.) navodi da socijalne usluge treba razvijati sukladno potrebama na terenu, a one su u čitavoj Hrvatskoj vrlo različite. Posljedično, to može dodatno dovesti do kadrovskog i infrastrukturnog zaostajanja centara za socijalnu skrb u manjim sredinama i istovremeno manje dostupnih usluga građanima.

Zaključno, Zakon o socijalnoj skrbi predstavlja najvažniji zakon u području uređenja sustava socijalne skrbi, ali zbog svojih čestih izmjena unosi nestabilnost u sustav socijalne skrbi (Ilijaš i Podobnik, 2018.). Treba uzeti u obzir da je socijalna skrb djelatnost od javnog interesa čiji je cilj pružanje pomoći socijalno ugroženim osobama, kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima u svrhu unaprjeđenja kvalitete života (ZSS, NN 18/22, 46/22). S obzirom na istaknutu svrhu ove struke, ali i na novi Zakon o socijalnoj skrbi, uslijedila je iscrpna rasprava s velikim brojem komentara tijekom procesa e-savjetovanja u kojoj je velik broj stručnjaka istaknuo svoje nezadovoljstvo istim. Hrvatska komora socijalnih radnika iskazuje negativan stav i navodi da su im nametnuti novi administrativni poslovi, potpuno birokratski pristup i iscrpljivanje stručnjaka poslovima koji ih još više udaljavaju od korisnika. Također, sustav uopće nije pripremljen za primjenu novih propisa u praksi jer nedostaju sredstva, ljudi, kapaciteti za smještaj i pružanje usluga. “Sustav je sada ovdje radi samoga sebe. Porazno za sve nas, ali istinito” (HKSR, 2022.).

### *3.6. Participatorni pristup u donošenju odluka kao rješenje*

Kao što se prethodno vidi, Akcijski plan ne prepoznaje u dovoljnoj mjeri ulogu različitih dionika u izgradnji sustava uključujući organizacije civilnog društva (HUSR, 2021.). Članovi udruge smatraju da akcijski plan treba biti proizvod cjelovite vizije sustava socijalne skrbi, odnosno toga kakav sustav zapravo želimo, dok suradnja treba biti izdignuta na razinu umrežavanja koja podrazumijeva da sustavi donose svoje

odluke u međusobnoj koordinaciji. Ministarstvo treba aktivno poticati podizanje razine i kvalitete međuresorne suradnje. S obzirom na izneseno, izražava se nezadovoljstvo procesom donošenja relevantnih odluka pa tako i prijedloga nacrtu Akcijskog plana koji nije u duhu modela otvorene koordinacije i koji bi, prema tome, trebao uključivati veću razinu suradnje i dijaloga s relevantnim dionicima.

Kao rješenje toga izdiže se pojam participatornog odlučivanja u procesu donošenja odluka. Uzevši to u obzir, „participacija je proces kroz koji dionici utječu i dijele kontrolu nad razvojnim inicijativama te odlukama i resursima koji utječu na njih“ (World Bank, 1996: 3 prema Kordej-De Villa i sur., 2009.). Nadalje, autori tvrde da su „dionici oni koji su pogođeni ishodom – negativno ili pozitivno – ili oni koji mogu utjecati na ishod predložene intervencije“ (World Bank, 1996: 125 prema Kordej-De Villa i sur., 2009.). Tu se prepoznaje da različiti dionici imaju različite razine moći, različite interese te različite resurse, stoga su potrebni dogovori kako bi se ujednačilo područje djelovanja i omogućilo različitim dionicima da sudjeluju u interakciji na jednakoj i izvorno kooperativnoj osnovi (World Bank, 1996. prema Kordej-De Villa i sur., 2009.).

Nastavno na to, kad govorimo o socijalnom radu u kontekstu donošenja odluka, valja istaknuti kako je posljednjih desetljeća stavljen naglasak na koncept osnaživanja i uključivanja korisnika u odlučivanje i donošenje odluka koje se odnose na njihov život (Urbanc i sur., 2009.). Osnaživanjem, kao metodom u socijalnom radu, otvara se mogućnost zadovoljavanja potreba korisnika na nekoliko razina. Na individualnoj razini osnaživanjem se jača i podupire osobna moć korisnika, na interpersonalnoj razini stjecanjem osobne moći jača se i sposobnost korisnika da utječe na druge ljude, a time se na institucionalnoj razini stvaraju pretpostavke osnaživanja zajednice kao i mogućnost utjecaja na političku moć (Payne, 2005. prema Urbanc i sur., 2009.).

Da zaključimo, potreban je participatorni pristup u donošenju odluka kao jedan suvremeni, važan i demokratski pristup koji uključuje profesiju u procese i sadržaje donošenja relevantnih odluka za struku. Tu je još važno istaknuti kako korisnik u sustavu socijalne skrbi ima pravo sudjelovati u procjeni stanja, potreba i odlučivanju o korištenju usluga te pravodobno dobiti informacije i podršku za donošenje odluka (ZSS, NN 18/22) iz čega se vidi da mi kao socijalni radnici razvijamo osjetljivost za

uključivanje korisnika u procese i sadržaje socijalnog rada pa tako i donositelji odluka trebaju uključivati sve dionike, uključivo i struku, u donošenje ključnih odluka o promjenama u sustavu.

### *3.7. Podrška od strane Međunarodne federacije socijalnih radnika*

„Međunarodna federacija socijalnih radnika podržava predstavnike naše članice, Hrvatsku udruhu socijalnih radnika i Hrvatsku komoru socijalnih radnika u nastojanju da utječu na donositelje odluka u poduzimanju odgovarajućih mjera za zaštitu prava i interesa socijalnih radnika te korisnika usluga socijalnog rada. Zakonska regulacija profesije je temelj naše profesionalne odgovornosti kao socijalnih radnika, stoga IFSW Europe poziva sve relevantne donositelje odluka u Republici Hrvatskoj da pruže potporu profesionalnim tijelima socijalnih radnika. Također, socijalni radnici zaposleni u Centrima za socijalnu skrb osjećaju se ugroženim i onemogućenim u obavljanju svakodnevnih poslova, jer umjesto reformiranog i decentraliziranog sustava socijalne skrbi svakodnevno im se nameću dodatne obveze, odgovornosti, novi poslovi i visoki normativi što povećava vjerojatnost od profesionalne pogreške i donošenja neetičkih odluka, odnosno socijalne radnike se stavlja u položaj da nisu u mogućnosti postupati sukladno svom Etičkom kodeksu i štiti ljudska prava (Podrška međunarodne federacije socijalnih radnika, posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 29.7.2021. na <https://www.hksr.hr/pocetna> ).

## **4. Osvrt studenata i studentica socijalnog rada na krizu u sustavu socijalne skrbi**

Nakon niza tragičnih događaja koji su se relativno nedavno dogodili i utjecali na naš sustav socijalne skrbi, a koji su ranije opisani u ovom radu, primjetno je da je sustav u krizi. Gledajući unatrag, iza nas je period koji je obilježen s nekoliko fizičkih nasrtaja i pokušaja istih u različitim centrima za socijalnu skrb diljem zemlje, osuđujućim komentarima na društvenim mrežama, ali i neprimjerenim komentarima aktivista, pozivanjem na linč i ostalo. Nedugo nakon toga Vlada je osnovala Nacionalno vijeće

za razvoj socijalnih politika kako bi reformirala sustav socijalne skrbi. Na sve te nemile događaje osvrnuli su se i studenti i studentice socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu. U nastavku slijede osvrti i razmišljanja studenata koji su preuzeti iz privatne Facebook grupe pod nazivom „Socijalni rad ZG (sve godine) 2021./2022.“ u kojoj su okupljeni sami studenti. Kao što stoji u opisu grupe cilj je povezati i informirati studente svih godina vezanih uz akademsku godinu 2021./2022. U grupi se objavljuju informacije vezane uz fakultet i studij socijalnog rada te se može dobiti uvid u rad predstavnika studenata. Ova grupa napravljena je na inicijativu članova Odbora za socijalni studij u kojem se nalaze predstavnice našeg studija u Studentskom zboru Pravnog fakulteta.

S obzirom na cilj i svrhu grupe, a netom nakon tragičnog događaja u Novoj Gradiški, Društvo studenata socijalnog rada (u nastavku DSSR) je u grupi objavilo sljedeće: „Potaknuti aktualnom situacijom u vezi Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška, ali još važnije, ponovnim negativnim medijskim prikazivanjem socijalnih radnika i negativnim javnim mišljenjem prema nama i našoj struci, odlučili smo napraviti ovu objavu kako bismo svi međusobno mogli podijeliti naša razmišljanja i osjećaje vezano uz tu situaciju. Ne želimo kao Društvo studenata socijalnog rada ulaziti u pitanje adekvatnosti posla Centra za socijalnu skrb Nova Gradiška jer nitko od nas ne raspolaže dovoljnim informacijama da bi o tome mogli nešto reći, ali je činjenica da su socijalni radnici uvijek na meti mržnje medija i javnosti bez obzira na opravdanost i adekvatnost postupanja Centra za socijalnu skrb.

U skladu s time, voljeli bismo čuti kako se vi nosite sa svim negativnim komentarima na račun socijalnih radnika, kako se osjećate u vezi toga, utječe li to na vašu motiviranost za radom u Centru za socijalnu skrb te što mislite da bi se moglo poduzeti po tom pitanju?“

Nastavno na ovu objavu, javio se velik broj kolega i kolegica te je pronađeno ukupno 76 komentara. Prikazani su komentari od 22 kolega i kolegica čiji su komentari relevantni za ovu analizu i ovaj rad, a koji su dali suglasnost za objavu komentara u ovom radu. Naglašava se da su neki od kolega objavili više komentara, dok su neki samo jedan. Suglasnosti su prikupljene putem google obrasca u kojem je objašnjen cilj objave tih komentara i ovog rada. Kolege su kontaktirane putem poruke na Facebook-u

u kojoj im je poslan obrazac i spomenuta objava. U obrascu je također naglašeno da podaci nisu anonimni jer je provoditelju istraživanja poznato ime i prezime sudionika, ali je povjerljivo zato što su ti podaci poznati i dostupni samo provoditelju koji ih ne širi dalje. Osim toga, naglašeno je kako će podaci biti analizirani na grupnoj razini što znači da nitko neće moći povezati njihov komentar s njima. Od podataka prikupljalo se samo njihovo ime i prezime, naziv Facebook profila i jesu li suglasni s objavom njihovog komentara na što su mogli odgovoriti s da ili ne.

Svaki komentar je posebno označen točkom i uvršten u novi red. Grupirani su u nekoliko grupa, a za svaku je grupu podebljano na što se odnosi. Također, u komentarima su podcrtani najvažniji pojmovi čime se želi istaknuti ono što je u fokusu komentara i što studenti žele poručiti.

Unaprijed se napominje da komentari najčešće nisu izneseni u cijelosti te da su analizirani i podijeljeni s obzirom na one koji se odnose na neka razmišljanja, tj. misli studenata. Ta je grupa komentara podijeljena na one misli koje se odnose na unutarnje stanje samog studenta/studentice te na misli i stavove koji se više odnose na rad CZSS-a, sustava socijalne skrbi, Komore i na društvo. Zatim, izdvojene su još dvije grupe komentara: jedna koja se odnosi na osjećaje (emocije) studenata/ica te na neke karakteristike u ponašanju studenata/ica u tom periodu.

S obzirom na razmišljanja, tj. misli koje su studenti i studentice podijelili u grupi izdvajaju se prvo ona **razmišljanja** koja se **odnose na unutarnje stanje studenata/ica**:

- „...kao studentica socijalnog rada pitam se ima li sve ovo smisla? (...)“,
- „Razmišljam, sada bih se ja do sutra trebala "skockati" i učiti za kolokvij iz socijalne politike, a zašto? Zato da nekome za godinu dana budem vreća za boks na kojoj će ispoljavati svoje osobne frustracije?“,
- „Zadnjih dana samo razmišljam jesam li na pravom mjestu, a od prvog dana sam neopisivo bila motivirana za ovaj faks i budući posao i sa svakim novim konkretnim kolegijem (pojedinač, savjetovanje, grupa...) moja se motivacija povećavala, dok sad više nisam sigurna ni u šta.“,
- „Ne znam što mislim i kako se osjećam. Iskreno, zapitam se treba li meni ovo, zbog čega sam na ovom studiju unatoč tome što mislim i vjerujem da je

socijalni rad moj poziv, zapitam se je li vrijedno sljedećih xy godina raditi posao koji želim, a radi toga biti na vješalima javnosti. (...) Voljela bih da ovo sve ne ostane aktualna tema par dana i voljela bih da iz ovoga izrodi neka promjena jer je očito da se socijalni radnici i građani pronalaze u istoj misli - da je sustav nefunkcionalan i da ga treba mijenjati. Sustav, ne samo zakoni nego i uvjeti u kojima se radi, (...)“,

- „Pa ja ne znam ima li većeg paradoksa u ikojoj drugoj struci da posvetiš svoj rad društvu, a onda će te to isto društvo pljuvat i gazit na prvi medijski članak.“,
- „Ponekad jednostavno ne razumijem kako se ovoliko mržnje nakupilo prema ovoj profesiji (...)“,
- „Također sam mišljenja da smo inače jedna od najomraženijih struka i da su im čak i političari mrvicu draži od nas.“,
- „Imam osjećaj da smo mi svi studenti socijalnog rada barem do nekog trenutka u nekakvom mjhuriću, odvojenom od stvarnog svijeta gdje na fakultetu u super organiziranim uvjetima, kroz kvalitetnu nastavu učimo kako ćemo jednog dana pomagati ljudima, baviti se i rješavati društvene probleme, ali imam dojam da to sve padne u vodu prvih dana prakse u Centru, imam osjećaj kao da se tada suočimo sa realnošću i onda imamo 2 izbora, prvi je pobjeći glavom bez obzira i tražiti alternativu, što još i gdje još možemo raditi u okviru naše profesije, a drugi je jednostavno utopiti se u birokracijskom sistemu.“,
- „Ova tragična priča nažalost može biti i velika motivacija za promjenom koju u sustav možemo donijeti mi, svježi socijalni radnici koji će svoj posao raditi na jedini način koji je ispravan - najbolje što možemo i znamo!“,
- „Mene ovo sve motivira na samo jednu stvar, a to je definiranje ciljeva za reformu sustava socijalne skrbi i štrajk do ispunjenja tih zahtjeva.“,
- „Istovremeno bih se htjela maknuti i zaboraviti da je odgovornost i moja te sačuvati svoj život i zdravlje u nekom drugom polju (...), a ne da se svaki dan borim sa sustavom koji radi protiv svakog od nas, ali opet, s druge strane, ne možemo živjeti u ovakvom sustavu, pobit će nas sve, na ovaj ili onaj način, a tko će ga barem pokušati promijeniti ako ne mi iznutra?“,

- „(...) Na neki način, ja i razumijem...ne podržavam i ne opravdavam, ali razumijem, sve te agresivne komentare, mrziteljske statuse, izjave, jer razumijem kako u ovakvoj nekoj situaciji ljudi imaju potrebu da netko snosi odgovornost pa ih ne shvaćam osobno. (...)Međutim, razumijem i kako se u svijetu u kojem ovako važna struka funkcionira pod geslom "radim najbolje što mogu s onim što imam" , ovakvi propusti skoro pa mogu i očekivati. I da bi se svele te pogreške i prostor za propuste na taj minimum minimuma, naprosto, (...) moraju biti dovedene u red kako struke s kojima surađujemo (policija, suci..), tako i alati s kojima radimo (zakoni). (...) Zašto šutimo dok nas tuku po glavama? Zašto šutnjom doprinosimo tom jednostranom izvještavanju koje ima ogroman utjecaj na stav društva prema struci socijalnog rada i nezamislive posljedice kasnije. Ovim tempom, pancirka će nam postati dress code na radnom mjestu. (...) Razvlačenje struke socijalnih radnika po medijima, generaliziranje, čitanje prijetećih komentara ispod članaka po raznim portalima me eventualno malo učini da žalim pojedince, statusi na facebooku, instagramu, tweetovima koji pozivaju na mržnju i osudu moje struke, vjerovali ili ne, mene ne mogu demotivirati. To me samo dodatno motivira, ali ne da radim "najbolje što mogu s onim što imam" i da se time pravdam što nisam nešto napravila dovoljno dobro, već da pokušam učiniti što je potrebno kako bih "ono što imam" i što mi svi imamo na raspolaganju kao socijalni radnici, jednoga dana bilo dovoljno da činimo sve što je potrebno da svaka osoba u teškoći ima dostojanstven život.“

Također, izdvajaju se **razmišljanja i stavovi** koji se više odnose na **rad Centra za socijalnu skrb, Hrvatske komore socijalnih radnika, sustava socijalne skrbi i društva:**

- „Mislim da je došlo do velikog propusta samog nadležnog centra, ali i nas kao društva u cijelosti. Gdje je u ovom slučaju bio pedijatar, odgojitelji, ali i druge fizičke ili pravne osobe?“,

- „Smatram da je najbolji pristup da socijalni radnici preuzmu svoju odgovornost i iziđu pred javnost sa svim problemima i rješenjima neovisno o mržnji i osudi (...),
- „Centar je zakazao, nije prvi put i osjetila sam na vlastitoj koži, zato i jesam na ovom faksu, a bome sam vidjela i na praksi (...) Greške će se događati, ali ovakve spriječive ne smiju.“,
- „Trebam nam temeljito restrukturiranje sustava, vođeno stvarnim stručnjacima, a ne samoprozvanim borcima za pravdu iz Veljačine sekte.“,
- „Smatram da bi barem komora mogla učiniti nešto u smjeru senzibilizacije javnosti ili barem pritiska na ministarstvo, kad je ono već dovoljno inertno.“,
- „Ovdje se on (propust) dogodio i po meni je najbolje da se odgovorni stručnjaci kazne, a time se daje primjer i svim ostalim stručnjacima, ali se i stvara slika u društvu da nismo jedni od onih gdje samo čuvamo jedni drugima du\*\*\*ce, nego svoj posao shvaćamo odgovorno i stavljamo interes korisnika i društva na prvo mjesto.“,
- „Trebam smiriti glave i da, sankcionirati prema zakonu i statutu odgovorne osobe ili osobu, ali ne pozivati na hajku i nasilje (da ne napišem smrt). Treba razmisliti o rješenju na koji način će se riješiti problemi s kojima se već godinama borimo u sustavu, ali ovaj put, zaboga, za stvarno to isto izrealizirati.“,
- „Moje mišljenje je da svi koji rade mogu i pogriješiti, međutim, kada se radi o ljudskim životima, te pogreške moraju biti svedene na minimum minimuma jer mogu biti kobne i posljedice (...)“,
- „Oduvijek govorim da ne želim raditi u CZSS jer jednostavno mislim da ne bih mogla podnijeti toliku nemoć, (...), ograničena zakonima, (...) i birokracijom.“,
- „Ima puno socijalnih radnika koji se nikad nisu trebali baviti ovim poslom. (...) Nadam se da u centru neću morati raditi, mislim da ću duhovno umrijeti.“,
- „Svi nas mrze kao što su u SAD-u mrzili/mrže policajce. I uvijek ih mrze sve, bez iznimke, bez otvaranja prostora za dijalog.“,
- „Sustav soc skrbi je, kao i svaki sustav u HR, zatrovan zapošljavanjem podobnih i konstantnom nebrigom za zaposlenike i korisnike tog istog sustava,



zbog čega patimo i mi socijalni radnici, ali naši korisnici još više. Za njihovu dobrobit smo direktno odgovorni i to je nešto što moramo riješiti inače će nam biti samo još gore, (...) a nijedan ministar očito nije zainteresiran za rješavanje istih“,

- „Po meni stajanje iza socijalnog radnika od strane Komore znači stajati iza radnika u trenutku kada preuzima odgovornost za svoje postupke i potporu kada snosi posljedice.“,
- „Nedostaje nam sustavnog razumijevanja i empatije kao društvu za sve, čak i za one koje mrzimo. Danas su to i socijalni radnici, a svakodnevno su migranti, jučer Romi, a sutra LGBTIQ+, itd. No to je prastara i reciklirana priča. "Sustav" kao apstraktni entitet ne postoji. Produkt je političkih odluka. Koliko god se u ovoj gnjiloj karikaturi hrvatske demokracije politika činila daleko od građana, politika je naša, naša kao građana, naša kao socijalnih radnika! (...) To je uvijek bila borba, za bilo koji sloj društva. Neće vas CZSS progutati. Ako znate da želite biti dio sustava socijalne skrbi, naoružajte se integritetom, svojim vrijednostima i tvrdoglavošću. Posijajte sjeme, biti primjer drugima, time i njih pogurati.“

Zatim, izdvajaju se **osjećaji** koje su studenti i studentice socijalnog rada podijelili u grupi:

- „(...) ali sam zapravo ljuta na sebe i sve jer šute i jer šutimo. Jer prebacujemo loptice i pristajemo da i mi za par godina radimo u takvim uvjetima.“,
- „Teško podnosim (...) Iskreno, bit će grubo rečeno ali u zadnjih par godina sramim se, iz razloga što smo uvijek osuđeni, što smo uvijek dežurni krivci ,a zapravo smo kao društvo zakazali.“,
- „Ne znam kolege kako je vama, ali je mene iskreno strah zaposlit se na Odjelu za djecu i obitelj (iako mi je na početku studiranja upravo područje djece i obitelji bilo najzanimljivije). Ja ne znam kako bi osobno podnijela medijski i javni teror, u slučaju, da ne daj Bože postupim krivo, ili lako moguće, i postupim ispravno, "izvučem" neko dijete iz nefunkcionalne obitelji, ali iz medijske perspektive bude to još jedan slučaj pogodan za senzacionalistički članak (...)“,
- „Ja sam tužna, ljuta i razočarana (...)“,

- „Ponekad me strah raditi u struci, ali želim hrabro ići naprijed.“,
- „Osjećam se ljuto i razočarano! (...)“,
- „Mene osobno nakon svega što se događa najviše frustrira što se ministar na kraju sastaje sa Jelenom Veljačom i ostalim aktivistima dok se ljude iz struke opet ne pita ništa...“,
- „Kod mene su osjećaji pomiješani. Nešto između tuge, razočaranja, straha od budućeg rada u sustavu. (...)Također bih htjela izraziti nezadovoljstvo ukinućem našeg ministarstva i spajanjem s ministarstvom rada.“,
- „Mene ljuti što mene moja obitelj, pogotovo baka i djed ispituju kako se to moglo dogoditi i zašto socijalni radnici ništa ne rade. Ja ne znam ništa o toj obitelji, nisam radila s njima. Kako mogu znati zašto se to dogodilo? Smeta mi što okolina misli da smo svi isti i da nitko ništa ne radi.“,
- „(...) osvrnuti na mail profesora Staničića, koji je iskazao poštovanje i podršku, svojim riječima. Moram priznati da je na mene djelovalo iscjeljujuće, pročitati taj mail nakon dana provedenih u osjećaju napuštenosti od starijih članova naše struke, u tom javnom medijskom linču (...)“,
- „Teško mi je čitati o strahu, nedoumicama, "sustavu" kao dementoru koji nas ugnjetava. Teško mi je, a pogotovo u Lijepoj našoj u doba Uskrsa, gledati ovo linčovanje.“

I, zaključno, iz komentara nekih kolega i kolegica mogu se izdvojiti dijelovi koji upućuju kako je spomenuti događaj i ozračje nakon toga djelovalo na njihovo ponašanje:

- „Plakala sam nekoliko sati danas, što zbog pokojne djevojčice (počivala u miru), što zbog izrazite mržnje prema svim socijalnim radnicima kao dežurnim krivcima. Svaki put kad pomislim na tu tragediju i cijelu ovu situaciju, suze krenu same od sebe.“,
- „Danima ne mogu ništa koherentno reći na ovu temu tako da zazirem od pitanja poznanika i obitelji o mišljenju o ovom slučaju.“,
- „Na početku uopće nisam pokušala pratiti situaciju (inače gledam vijesti i trudim se biti u toku pogotovo kad se radi o nekom soc problemu), baš zbog ovih komentara.. Trudim se izbjegnuti reći kojeg sam faksa prvostupnica (Uskršnji su praznici, svi smo doma) jer jednostavno ne želim da me netko pita

*da komentiram slučaj. Ni ja ne znam što se tamo dogodilo, da mogu komentirati i osuđivati nekoga.“*

Ovdje je ukratko izneseno kako su studenti i studentice socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu doživjeli opisani krizni događaj u sustavu socijalne skrbi. Iznesena su njihova razmišljanja, osjećaji i neke specifičnosti u ponašanju koja su prikupljena analizom komentara u Facebook grupi „Socijalni rad ZG (sve godine) 2021./2022.“ (grupa Socijalni rad ZG (sve godine) 2021./2022., posjećeno 29.7.2021. na <https://web.facebook.com/groups/1555652914513828/posts/3888139031265193>).

## **Zaključak**

Uvidom u literaturu utvrđeno je da nakon kriza nastupaju razorne posljedice za živote pojedinaca, ali i zajednica i društva u cjelini. Kriza nastaje nakon nekog traumatskog, tj. kriznog događaja koji toliko utječe na osobu da ne može funkcionirati onako kako je to činila do tada. Potrebno je da stručnjaci provedu psihološko krizne intervencije kako bi osoba postigla željenu stabilnost.

Baš kao što pogađa pojedince, kriza pogađa i razne sustave. Jedan od njih je i sustav hrvatske državne uprave, ovdje posebno obrazložen sustav socijalne skrbi. Spomenuti sustav i njegove specifičnosti su objašnjene kroz tri teorije sustava. Opća teorija ističe važnost koncepta povratne veze u sustavu, dok Ekološko-sustavska navodi da pokretanje jednog objekta (akcija) izaziva promjenu na drugom (reakcija), a Teorija kompleksnih sustava ističe da ne postoji nešto kao što je ravnoteža, već je promjena sustava njegova konstanta. Baš kao što je ljudima potrebna krizna intervencija kako bi se oporavili nakon traumatskog događaja, isto tako je i sustavu socijalne skrbi potrebna neka vrsta intervencije. Za intervenciju u ovom sustavu je nadležno ministarstvo, točnije Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike koje je interveniralo na način da je napravilo Akcijski plan za unaprjeđenje sustava socijalne skrbi čiji su ciljevi: postići osnažen sustav socijalne skrbi, omogućiti pravodobna i ujednačena postupanja te osigurati dostupne kvalitetnije usluge i povećane naknade.

Nastavno na ciljeve i prijedloge, koje je ministarstvo izložilo, a s obzirom da smo uočili važnost participacije svih relevantnih dionika u zajednici, na predloženi plan reforme oglasila se i Hrvatska udruga socijalnih radnika koja okuplja velik broj praktičara socijalnog rada kao i predstavnika akademske zajednice i civilnog društva. Članovi su iznijeli nekoliko zaključaka prema kojem se protive većini prijedloga Akcijskog plana. Između ostalog, izražavaju bojazan te se protive osnivanju Hrvatskog zavoda za socijalni rad kojim bi centri za socijalnu skrb izgubili pravnu osobnost te bi došlo do još veće centralizacije sustava za koji je važno da djeluje preventivno i da potiče lokalne zajednice na sudjelovanje u rješavanju socijalnih problema. Dakle, vidimo koliko je važno da se u reformu uključe i profesionalne organizacije i koliko je potrebno da se čuje njihov glas. Njihova je odgovornost da upozoravaju na moguće probleme i neodržive prijedloge, zato je potrebno da politika to uzme u obzir i njeguje participatorni pristup u donošenju ključnih odluka. Bez znanja i iskustva profesionalaca sustav ne može naprijed!

Zaključno, iako ih nitko ne priželjkuje, krize mogu učiniti da postanemo bolji ljudi. Isto tako mogu učiniti da izgradimo zdravije zajednice i bolje, održivije sustave. Potrebno je da svi reagiraju i ulože napore da lakše prebrodimo krizu i iz nje izađemo jači!

#### **Literatura:**

1. Ajduković D. (2000.). Psihološke krizne intervencije u zajednici. U Arambašić L.: *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja* (str. 93-121). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Sinapsa d.o.o .
2. Ajduković M. (2000). Krizni događaji i kriza kao psihičko stanje. U Arambašić L.: *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja* (str. 33-57). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Sinapsa d.o.o.

3. Ajduković M. (2003.). Socijalna akcija u zajednici. U Ajduković D.: *Socijalna rekonstrukcija zajednice: psihološki procesi, rješavanje sukoba i socijalna akcija* (str. 271-302). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Ajduković D. (2003). Socijalna rekonstrukcija zajednice. U Ajduković D.: *Socijalna rekonstrukcija zajednice: psihološki procesi, rješavanje sukoba i socijalna akcija* (str. 11-41). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
5. Ajduković D., Bakić H., Ajduković M. (2016). *Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera*. Zagreb: Hrvatski Crveni križ.
6. Ajduković, M. (2020). SUPERVIZIJA “NA DALJINU” U VRIJEME COVID-19 KRIZE: HRVATSKA PERSPEKTIVA. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 7-30.
7. Arambašić L. (2000.). Stresni i traumatski događaji i njihove posljedice. U Arambašić L.: *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja* (str. 11 – 33). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Sinapsa d.o.o.
8. Arambašić L. i Ajduković M. (2000.). Sažeta psihološka integracija traume: specifični grupni postupak u okviru kriznih intervencija. U Arambašić L.: *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja* (str. 121-149). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Sinapsa d.o.o.
9. Arambašić L. (2012). *Psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja*. Zagreb: Naklada Slap.
10. Ćurčić, I., Milić Babić, M. i Šimleša, D. (2018). *Zeleni socijalni rad*. Socijalne teme, 1 (5), 11-26. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/217181>

11. DNEVNIK.hr (2021.): *Centar za socijalnu skrb Nova Gradiška o brutalnom zločinu: "Znali smo za obiteljsko nasilje. Nije bilo propusta. Posjećivali smo obitelj redovito"*. Posjećeno na mrežnoj stranici DNEVNIK.hr 6.9.2021. na <https://dnevnik.hr/vijesti/koronavirus/oglasilo-se-i-ministarstvo-o-slucaju-pretucene-djevojciice---646361.html>
12. Društvo za psihološku pomoć (2021.). *Psihološke krizne intervencije*. Posjećeno na mrežnoj stranici Društva za psihološku pomoć 29.7.2021. na <https://dpp.hr/activities/psiholoske-krizne-intervencije/>
13. Facebook grupa Socijalni rad ZG (sve godine) 2020./2021. (2021.). Posjećeno 29.7.2021. na poveznici <https://web.facebook.com/groups/1555652914513828/posts/3888139031265193>
14. Hrvatska komora socijalnih radnika (2015.): *Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada*. Posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 3.9.2021. na <https://www.hksr.hr/dokumenti>
15. Hrvatska komora socijalnih radnika (2019.): *Priopćenje o rezultatima stručnog nadzora u slučaju Pag*. Posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 5.9.2021. na <https://www.hksr.hr/arhiva-2019>
16. Hrvatska komora socijalnih radnika (2019.): *Istina o slučaju Pag!* Posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 6.9.2021. na <https://www.hksr.hr/arhiva-2019>

17. Hrvatska komora socijalnih radnika (2019.): *Otvoreno pismo*. Posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 6.9.2021. na <https://www.hksr.hr/arhiva-2019>
18. Hrvatska komora socijalnih radnika (2022.): *Socijalni radnici: Neka se političari i birokrati ispričaju i zahvale korisnicima na strpljenju*. Posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 8.9.2022. na <https://www.hksr.hr/>
19. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2021.). *Socijalna skrb na uzburkanom moru reformi – zaključci*. Posjećeno 29.7.2021. na mrežnoj stranici Hrvatske udruge socijalnih radnika na <http://husr.hr/web/?p=4795>
20. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2021.): *Pitanja o socijalnom radu*. Posjećeno 30.7.2021. na mrežnoj stranici Hrvatske udruge socijalnih radnika na [http://husr.hr/web/?page\\_id=304](http://husr.hr/web/?page_id=304)
21. IFSW (2021.). *Podrška međunarodne federacije socijalnih radnika*. Posjećeno na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika 29.7.2021. na <https://www.hksr.hr/pocetna>
22. Ilijaš, A. i Podobnik, M. (2018). NESTABILNOST ZAKONA O SOCIJALNOJ SKRBI – KAKO UTJEČE NA RAD SOCIJALNIH RADNIKA U CENTRIMA ZA SOCIJALNU SKRB?. *Ljetopis socijalnog rada*, 25 (3), 427-450. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/clanak/319206>
23. Index.hr (2020.): *Ubojica socijalne radnice i pravnika: Rekao mi je da sam dosadan, a ona mi se smijala*. Posjećeno na mrežnoj stranici index.hr 5.9.2021. na <https://www.index.hr/vijesti/clanak/ubojica-socijalne-radnice-i-pravnika-rekao-mi-je-da-sam-dosadan-a-ona-mi-se-smijala/2187947.aspx>

24. Jutarnji list (2019.): *U ZAGREBU PROSVJEDOVALO NEKOLIKO STOTINA SOCIJALNIH RADNIKA Traže ostavku ministrice Nade Murganić: 'Preuzmite odgovornost i tako iskažite pijetet'*. Posjećeno na mrežnoj stranici Jutarnjeg lista 6.9.2021. na <https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/u-zagrebu-prosvjedovalo-nekoliko-stotina-socijalnih-radnika-traze-ostavku-ministrice-nade-murganic-preuzmite-odgovornost-i-tako-iskazite-pijetet-9102620>
25. Knežević M., Miljenović A., Branica V. (2013). *Teorija socijalnog rada*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
26. Kordej-De Villa Ž., Stubbs P. i Sumpor M. (2009.): *Participativno upravljanje za održivi razvoj*. Zagreb: Ekonomski institut.
27. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2021.). *Ministar Josip Aladrović predstavio Akcijski plan unaprjeđenja sustava socijalne skrbi*. Posjećeno 29.7.2021. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike <https://mrosp.gov.hr/vijesti/ministar-josip-aladrovic-predstavio-akcijski-plan-unaprjedjenja-sustava-socijalne-skrbi/12323>
28. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2021.). *Unaprjeđenje sustava socijalne skrbi – Akcijski plan*. (Power point prezentacija). Posjećeno 29.7.2021. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike <https://mrosp.gov.hr/vijesti/ministar-josip-aladrovic-predstavio-akcijski-plan-unaprjedjenja-sustava-socijalne-skrbi/12323>
29. Ministarstvo unutarnjih poslova, Ravnateljstvo civilne zaštite (2021.). *Hrvatska platforma za smanjenje rizika*. Posjećeno na mrežnoj stranici



Ministarstva unutarnjih poslova, Ravnateljstva civilne zaštite 28.7.2021. na <https://civilna-zastita.gov.hr/hrvatska-platforma-za-smanjenje-rizika-od-katastrofa/80>

30. N1 (2019.): *Ovi događaji obilježili su socijalnu politiku u 2019. godini.* Posjećeno na mrežnoj stranici portala N1 6.9.2021. na <https://hr.n1info.com/vijesti/a471847-ovi-dogadjaji-obiljezili-su-socijalnu-politiku-u-2019-godini/>
31. Nacional.hr (2020.): *U Osijeku počelo suđenje za ubojstvo socijalne radnice i pravnika u Đakovu.* Posjećeno na mrežnoj stranici nacional.hr 5.9.2021. na <https://www.nacional.hr/u-osijeku-pocelo-sudenje-za-ubojstvo-socijalne-radnice-i-pravnika-u-dakovu/>
32. Opačić A. (2020.): *Otpornost zajednice – konceptualni okvir.* (Power point prezentacija). Posjećeno 29.7. 2021. na mrežnoj stranici Merlin: <https://moodle.srce.hr/2022021/mod/folder/view.php?id=1476126>
33. Pučki pravobranitelj (2019.): *Preporuke za poboljšanja u socijalnoj skrbi i dalje „na čekanju“.* Posjećeno na mrežnoj stranici Pučki pravobranitelj 5.9.2021. na <https://www.ombudsman.hr/hr/preporuke-za-poboljsanja-u-socijalnoj-skrbi-i-dalje-na-cekanju/>
34. tportal.hr (2019.): *Otac prijavljen za pokušaj četverostrukog teškog ubojstva, slijedi mu pritvor.* Posjećeno na mrežnoj stranici tportal.hr 5.9.2021. na <https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/otac-koji-je-na-pagu-bacio-djecu-s-prvog-kata-prijavljen-za-pokusaj-cetverostrukog-teskog-ubojstva-20190228>
35. tportal.hr (2021.): *Konačan nalaz Komore socijalnih radnika: U slučaju djevojčice iz Nove Gradiške nisu utvrđene pogreške u radu.* Posjećeno na mrežnoj stranici tportal.hr 6.9.2021. na

<https://www.tportal.hr/vijesti/clanak/konacni-nalaz-komore-socijalnih-radnika-u-slucaju-djevojcice-iz-nove-gradiske-nisu-utvrđene-pogreske-u-radu-20210423>

36. Urbanc, K., Kletečki Radović, M. i Delale, E.A. (2009). UKLJUČIVANJE I OSNAŽIVANJE KORISNIKA TIJEKOM TERENSKE PRAKSE STUDENATA SOCIJALNOG RADA. *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (2), 395-423. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/46359>
37. Večernji list (2021.): *Vlasnica doma u kojem je poginulo 6 korisnika osuđena na četiri godine i šest mjeseci zatvora*. Posjećeno na mrežnoj stranici Večernjeg lista 6.9.2021. na <https://www.vecernji.hr/vijesti/vlasnica-doma-u-kojem-je-poginulo-6-korisnika-osudena-na-cetiri-godine-i-sest-mjeseci-zatvora-1504674>
38. Večernji list (2021.): *Komora socijalnih radnika: 'Prestanite s govorom mržnje prema socijalnim radnicima'*. Posjećeno na mrežnoj stranici Večernjeg lista 6.9.2021. na <https://www.vecernji.hr/vijesti/komora-socijalnih-radnika-prestanite-s-govorom-mrznje-prema-socijalnim-radnicima-1482845>
39. Vizek-Vidović V. i Arambašić L. (2000.). Psihološke krizne intervencije. U Arambašić L.: *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoć nakon kriznih događaja* (str. 57-93). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Sinapsa d.o.o.
40. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*. br. 18/2022, 46/2022.