

# Važnost primjene etike i vrijednosti u socijalnom radu

---

Mrnjavčić, Helena

Master's thesis / Diplomski rad

2024

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:199:646501>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-04**



Repository / Repozitorij:

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



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

**Helena Mrnjavčić**

**VAŽNOST PRIMJENE ETIKE I VRIJEDNOSTI U  
SOCIJALNOM RADU**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2024.

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

**Helena Mrnjavčić**

**VAŽNOST PRIMJENE ETIKE I VRIJEDNOSTI U  
SOCIJALNOM RADU**

**DIPLOMSKI RAD**

Mentor: prof. dr.sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Etika socijalnog rada.....	2
2.1. Pojam profesionalne etike.....	2
2.2. Vrste etike u području socijalnog rada.....	3
2.3. Model etičkih pravila.....	6
2.4. Feministička etika.....	10
3. Vrijednosti.....	12
4. Obrazovanje o etici.....	16
4.1. Sadržaj, ciljevi i elementi obrazovanja o etici.....	16
4.2. Obrazovanje socijalnih radnika.....	19
5. Kompetencije socijalnih radnika.....	23
6. Svakodnevna etika u profesionalnom životu.....	26
6.1. Etičko donošenje odluka.....	26
6.2. Etička pitanja i dileme.....	31
6.3. Etički rad.....	34
7. Etički kodeksi pomažućih profesija.....	36
7.1. Etički kodeks socijalnih radnika Republike Hrvatske.....	38
8. Zaključak.....	42
Literatura.....	43

## Važnost primjene etike i vrijednosti u socijalnom radu

### Sažetak:

*Glavni je cilj ovog rada dati pregled aktualnih spoznaja o primjeni etike i vrijednosti u djelatnosti socijalnog rada, temeljem kritičkog osvrtu na aktualnu literaturu domaćih i stranih autora. Rezultati istraživanja literature pokazuju da su etika i vrijednosti duboko ukorijenjene u djelatnosti socijalnog rada i čine temelje na kojima se gradi odnos socijalnog radnika i korisnika. Socijalni radnik svojim se radom zalaže za promjene u društvu i poštivanje prava svakog pojedinca, tako da etika čini nužni dio njegovog stručnog obrazovanja. Usvajanjem teorijskog i praktičnog znanja tijekom školovanja budući socijalni radnici, kroz program studija stječu potrebne kompetencije za što efikasnije obavljanje prakse. Stručnjak koji je kompetentan, razvija znanja, vještine i vrijednosti, kako bi u svakodnevnoj praksi pronašao uporište za etičke odluke i imao sposobnost moralnog rasuđivanja u rješavanju etičkih dilema. Rezultati prikupljeni istraživanjem literature ukazuju kako u današnjem društvu postoji tendencija odmicanja od tradicionalne etike i zanimanje za etiku vrline i etiku brige, gdje je pažnja usmjerena na međuljudske odnose, suradnju i bliskost socijalnog radnika i korisnika. U središtu zanimanja etike vrline je socijalni radnik kao osoba koja vlastitom prosudbom donosi odluke, spreman je i sposoban napraviti pozitivne promjene u društvu. Brižan pristup korisniku, razumijevanje pojedinca i bliskost između socijalnog radnika i korisnika vidljivi su i u feminističkoj etici koja se temelji na etici brige. Etički kodeks struke socijalnog rada kao dokument koji propisuje kojim se vrijednostima stručnjak treba voditi u profesionalnom životu, pruža socijalnom radniku smjernice u radu s ljudima. Budući da su to apstraktna moralna pravila koja se ne mogu primijeniti u svim situacijama, uloga socijalnog radnika iznimno je važna. Etika i vrijednosti čine sadržaj i samu bit djelatnosti socijalnog rada, dok njihova primjena i provođenje u praksi ovise isključivo o socijalnom radniku.*

**Ključne riječi:** etika, vrijednosti, kompetencije, etičke odluke, etički kodeks

## The importance of applying ethics and values in social work

### Summary:

*The main objective of this paper is to give an overview of current knowledge about the application of ethics and values in social work, based on a critical review of the current literature of domestic and foreign authors. The results of the literature research show that ethics and values are deeply rooted in the activity of social work and form the basis on which the relationship between the social worker and the user is built. The social worker, through his work, advocates for changes in society and respect for the rights of each individual, so that ethics is a necessary part of his professional education. By acquiring theoretical and practical knowledge during schooling, future social workers acquire the necessary competencies through the study program for the most efficient practice. An expert who is competent, develops knowledge, skills and values, in order to find a foothold for ethical decisions in everyday practice and have the ability to reason morally in solving ethical dilemmas. The results collected by the literature research indicate that in today's society there is a tendency to move away from traditional ethics and interest in virtue ethics and ethics of care, where attention is focused on interpersonal relationships, cooperation and closeness of social worker and user. At the heart of the profession of virtue ethics is the social worker as a person who makes decisions by his own judgment, is ready and able to make positive changes in society. A caring approach to the user, an understanding of the individual and the closeness between the social worker and the user are also visible in feminist ethics based on the ethics of care. The Code of Ethics of the profession of social work, as a document that prescribes which values an expert should be guided by in professional life, provides the social worker with guidance in working with people. Since these are abstract moral rules that cannot be applied in all situations, the role of the social worker is extremely important. Ethics and values constitute the content and the very essence of social work activities, while their application and implementation in practice depend exclusively on the social worker.*

Key words: ethics, values, competencies, ethical decisions, code of ethics

### **Izjava o izvornosti**

Ja, Helena Mrnjavčić (ime i prezime studenta/ice) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica diplomskog 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: Helena Mrnjavčić

Datum: 05.05.2024.

## 1. Uvod

Socijalni rad se kao humana profesija temelji na etici i moralnim vrijednostima, a usmjerena je na proučavanje i rješavanje socijalnih problema u životu čovjeka.

Cilj je ovog rada dati pregled aktualnih spoznaja o primjeni etike i vrijednosti u profesiji socijalnog rada, temeljem kritičkog osvrta na aktualnu literaturu domaćih i stranih autora.

Tema etike i vrijednosti usko je povezana s djelatnošću pomažućih profesija. Rad s ljudima zahtijeva poštivanje i primjenu profesionalnih vrijednosti kao i donošenje etičkih odluka, kako bi svaki pojedinac, kao i zajednica u cjelini, imali koristi u socijalnoj interakciji s institucijama. Budući da ta područja nisu strogo definirana, već ovise o brojnim čimbenicima, koji uključuju korisnika, stručnjaka, utjecaj i pravila zajednice, primjena vrijednosti i etičko postupanje u profesiji socijalnog rada čini zanimljivo područje istraživanja.

Socijalni radnik svakodnevno je izložen donošenju odluka u profesionalnoj praksi, gdje zajedno s timom stručnjaka utječe na život korisnika i u konačnici određuje njegov daljnji tijek. Upravo je ta činjenica utjecala na izbor teme ovog diplomskog rada, koji ukazuje na važnost primjene etike i vrijednosti u praksi socijalnog rada, kako bi se pronašlo najbolje moguće rješenje za određeni problem korisnika.

Prvo poglavlje definira pojam profesionalne etike te obuhvaća spoznaje o etici socijalnog rada kroz povijest. Analizira model etičkih pravila pomažućih profesija i opisuje vrste etike u području socijalnog rada s naglaskom na feminističku etiku. U drugom poglavlju govori se o etičkim vrijednostima, kao skupu pravila o pozitivnoj i ispravnoj međuljudskoj komunikaciji.

Treće poglavlje naglašava važnost obrazovanja o etici kroz izobrazbu studenata kao i cjeloživotno usavršavanje stručnjaka u području socijalnog rada, kako bi bili kompetentni za profesionalnu praksu, što je tema četvrtog poglavlja. Peto poglavlje istražuje svakodnevnu etiku u profesionalnom životu s naglaskom na etičko donošenje odluka, etičke dileme i etički rad, što čini temelj etičkog djelovanja



socijalnog radnika u praksi. Rad završava osvrtom na etičke kodekse pomažućih profesija i analizom Etičkog kodeksa socijalnih radnika Hrvatske, kao skupa pisanih pravila temeljenih na profesionalnim vrijednostima, koja daju smjernice socijalnom radniku u radu s ljudima.

## **2. Etika socijalnog rada**

### *2.1. Pojam profesionalne etike*

Etika (grč. ethos) je filozofska disciplina o moralu i moralnom ponašanju. Definira se kao skup načela kojima se procjenjuje ponašanje kao dobro ili loše (Banks, 1995., prema Cicak, 2011.).

Razlikujemo opću etiku, koja se bavi općim principima, i profesionalnu etiku, čiji su glavni principi sažeti u etički kodeks određene profesije. Cilj je etičkog kodeksa pomoći pripadnicima profesije da prepoznaju moralno opravdani put u obavljanju svoje djelatnosti u praksi (Žganec, 1999.). Etički kodeks određene profesije sadrži vrijednosti i pravila za provedbu etičkih načela u praksi.

Uz to, profesionalna etika povezana je s udžbenicima posebno dizajniranim za programe stručnog obrazovanja, koji nude analizu slučajeva iz prakse, etičkih pitanja i etičkog kodeksa, pregled etičkih teorija i procesa etičkog donošenja odluka.

U socijalnom kontekstu, etika predstavlja okvir za odvijanje željene prakse i najbolje moguće rješenje za konkretnu situaciju (Bauman, 2004., prema Cicak, 2011.). Profesionalna etika uključuje poštivanje određenih načela od strane stručnjaka i odnosi se na ispravno postupanje u radu s korisnicima, suradnicima i javnošću. Profesionalno ponašanje stručnjaka određeno je skupom pisanih pravila na temelju kojih se određuju primjeri dobre i loše prakse (Urbanc, 2001., prema Cicak, 2011.).

Etika socijalnog rada predstavlja jedinstveni pojam i odnosi se na specijalizirano područje struke koje se bavi proučavanjem normi ispravnog

djelovanja, zagovaranjem i težnjom dobrom životu i proučavanjem dobrih osobina karaktera i vrijednosti koje su potrebne socijalnim radnicima (Banks, 2008.).

Unutar područja etike socijalnog rada, vidljivo je povećanje objavljene literature i područja unutar etike socijalnog rada kojima se autori zanimaju, proučavajući tradicionalne profesionalne kodekse, etičke smjernice i pišući udžbenike i znanstvene članke vezane uz tu tematiku (Banks, 2008.).

U području etike socijalnog rada i profesionalne etike, dolazi do proširenja opsega etike na vrline, emocije i odnose, što utječe na povećano zanimanje za etiku vrlina, etiku brige, kao i feminističke etiku (Banks, 2016.). Takav povećani interes predstavlja pokušaj širenja domene profesionalne etike, izvan donošenja odluka koje zahtijevaju racionalnu prosudbu, usklađenost s etičkim kodeksima i pravilima ponašanja, kao i etičkim dilemama te se umjesto toga odluke i dileme sagledavaju u širem okviru društvenih, političkih i kulturnih konteksta i odgovornost nije više na pojedinačnom donositelju odluka. Takav opći trend Banks (2009.) naziva pomakom od profesionalne etike prema etici u profesionalnom životu, što karakterizira odmicanje od tradicionalne profesionalne etike, kojoj je fokus na ocrtavanju općih načela i ponudi modela donošenja odluka, na etiku koja je utjelovljena u svakodnevnoj praksi (Banks 2009., prema Banks 2016.). Pokušaj takvog sagledavanja etike ima kao cilj proširiti svakodnevno djelovanje stručnjaka, van racionalnog odlučivanja i poštivanja pravila. Taj koncept Banks (2016.) naziva "etičkim radom", što obuhvaća rad na emocijama, ulogama, odgovornosti, identitetu i svi ti elementi se povezuju u praktičnom radu (Banks, 2016.).

## *2.2. Vrste etike u području socijalnog rada*

U profesiji socijalnog rada, napetost između birokracije i vrijednosti usmjerenih na socijalnu pravdu i etiku skrbi uvijek će biti prisutna (McBeath i Webb, 2002., prema Gray i Gibbons, 2007.). Zbog toga je važna etika vrlina, koja stavlja naglasak na osobu koja donosi odluke, a ne na okvir ili kodeks. U području etike

vrline socijalni radnici usredotočuju se na osobnu prosudbu, iskustvo, razumijevanje i razmišljanje (Gray i Gibbons, 2007.).

Normativna etika ispituje standarde, načela i metode za određivanje onoga što je dobro i loše, ispravno i pogrešno te je ona često fokus u etici socijalnog rada. Uz normativnu etiku navodi se i ne teorijska etika ili laičko etičko odlučivanje (Feldman, 1978., prema Joseph, 1992.). Ne teorijska etika prisutna je kada ljudi razvijaju i brane etička stajališta o važnim moralnim pitanjima na temelju intuicije, a najistaknutija je u praksi socijalnog rada i obrazovanju. Etičko ispitivanje profesionalnog ponašanja oblik je normativne etike, koji se naziva profesionalna etika. No, zbog širokog opsega etičkih pitanja u socijalnom radu, potrebno je baviti se makro etikom ili socijalnom etikom. Usredotočenost socijalne etike je na moralnoj kvaliteti društvenih institucija te vrijednostima i etičkim teorijama, koje su u osnovi socijalne politike (Joseph, 1992.). Potrebno je istaknuti organizacijsku i timsku etiku kao oblike socijalne etike, gdje se organizacijska etika bavi etičkim obvezama organizacija i njihovim dužnostima prema korisnicima, osoblju i zajednici, dok je pozornost timske etike usmjerena na obveze pojedinog člana tima u etičkom donošenju odluka i tima kao cjeline (Joseph, 1983., prema Joseph, 1992.). Unutar profesije socijalnog rada, navodi se i etika karaktera ili vrline koja se usredotočuje na osobu profesionalca u donošenju etičkih odluka. Etika karaktera ili vrline ističe se zbog ograničenja normativne etike u rješavanju etičkih pitanja i isticanja važnosti profesionalnih vrijednosti poput altruizma, vjernosti i predanosti služenja, budući da odluke u konačnici donosi stručnjak na temelju vlastite prosudbe (Joseph, 1992.).

U kontekstu pomažućih profesija, etika podrazumijeva norme profesionalnog ponašanja objedinjene u etičkim kodeksima. Njihova je svrha određivanje standarda za „dobru“ ili „lošu“ praksu, odnosno uslugu pruženu klijentu u okviru pomažućih profesija (Urbanc, 2001.).

U procesu rada s klijentima, kod pomagača može doći do konflikta između etike brige i etike pravde (Farley, 1993., prema Urbanc, 2001.). Etika pravde predstavlja dominantan način moralnog razmišljanja pomagača kao predstavnika ustanove i struke, dok etika brige uključuje aspekt pomagača kao osobe čiji je osnovni cilj dobrobit klijenta. Osnovna vrijednost etike pravde odnosi se na

odvajanje profesionalnog i privatnog, dok se etika brige odnosi na poticanje bliskosti i povezanosti (Farley, 1993., prema Urbanc, 2001.). Etika pravde poziva se na principe i usmjerena je na dužnosti, socijalni ugovor, poredak i hijerarhijske vrijednosti, dok se etika brige poziva na odnose, a usmjerena je na brigu, pažnju, njegu, međusobnu suradnju, komunikaciju i međuljudske odnose (Farley, 1993., prema Urbanc, 2001.).

Razvijanjem interesa i oživljavanjem etike vrline, čiji je interes kvaliteta karaktera i osobnih vrijednosti; etike brige, kojoj je težište na brižnom i bliskom odnosu; komunitarnoj etici, usmjerenoj na zajednicu i suradnju te postmoderni ili pluralistički pristupi etika, gdje se izbjegavaju sveobuhvatne teorije, dolazi do preispitivanja utemeljenih načela etike poput usmjerenosti na dužnost i posljedice određenih radnji (Banks, 2008.). Utjecaj etike vrline i etike skrbi, koje su često povezane s feminističkim pristupima etici (Graham, 2007., prema Banks, 2008.), vidljiv je u znanstvenim člancima i udžbenicima koji nude pregled relevantnih teorija. Etika vrline i etika skrbi obraćaju pozornost na vrijednosti koje su ugrađene u obitelji, zajednici i kulturi i promatraju kako te vrijednosti utječu na ponašanje, odnos s drugima, motive za određeno djelovanje i prisutne emocije (Banks, 2008.).

Zastupljenost teorija temeljenih na dužnostima i ishodima vidljiva je u etičkim kodeksima socijalnih radnika i u profesionalnoj etici koja je često najzastupljenija u području obrazovanja o etici socijalnog rada. Te teorije zastupaju pristup gdje su prisutna opća načela koja određuju ispravan način ponašanja, koji je primjenjiv na sve situacije. No, sve istaknutija je etika vrlina, koja se umjesto prije navedenog, usredotočuje na karakter osobe, a ne na djelovanje u skladu s apstraktnim moralnim pravilima (Slote, 1997., prema Clark, 2005.). Vrline se odnose na izvrsnosti karaktera osobe i često korišteni primjeri su suosjećanje, odanost, dobronamjernost i hrabrost (Rachels, 2002., prema Clark, 2005.). Usredotočenost na karakter stručnjaka predstavlja alternativni pristup teorijama temeljenim na dužnostima i ishodima. Socijalni rad prožet je etičkim vrijednostima i svrhom, a etika vrline vraća u središte pozornosti pojedinog radnika kao ljudskog bića i osobu sposobnu napraviti promjene (McBeath i Webb, 2002., prema Clark, 2005.).

### 2.3. Model etičkih pravila

U skladu s etikom pomažućih profesija, model etičkih pravila hijerarhijski razvrstava skupine pravila na etička prava, načela i standarde (Banks, 1998., prema Cicak, 2011.).

Etička prava, kao najopćenitija kategorija, odnose se na sve ljude te jamče poštovanje prava i slobode ljudi. Iz prava proizlaze etička načela kao opća pravila trajnog karaktera, koja se odnose na sve ljude i određene situacije. Etički standardi, specifična pravila, promjenjivi su i pojedinačni, a proizlaze iz etičkih načela. Vrijede za pojedinačne, konkretne situacije.

Svrha je etičkih prava zaštita, poštovanje i promicanje ljudskih prava i slobode. U pomažućem odnosu najvažnija su dva prava: pravo na autonomiju i pravo na poštovanje dostojanstva i jedinstvenosti osobe. Odnos poštovanja je ključna pretpostavka i temelj za sva druga etička pravila u pomažućem odnosu. Poštovanje dostojanstva odnosi se na prepoznavanje i prihvaćanje osobe kao jedinstvenog i vrijednog pojedinca na osobnoj i profesionalnoj razini (Agelii i sur., 2000., prema Cicak, 2011.). Uključuje bliskost, povjerenje, podršku, suradnju, uvažavanje granica osobe, kao i njezinog sustava vrijednosti; dok isključuje vrijeđanje, diskriminaciju, prisilu i svaki oblik uznemiravanja (Čaćinović Vogrinčić, 2009., prema Cicak, 2011.). Poštovanje jedinstvenosti osobe uključuje pozitivan odnos prema osobi kao jedinstvenom pojedincu te poticanje osobe na aktivno sudjelovanje u pomažućem procesu kroz pokretanje promjena i stvaranje rješenja u skladu s vlastitim vrijednostima (Banks, 1995., prema Cicak, 2011.). Autonomija se odnosi na postojanje moći pojedinca da određuje što je za njega dobro te da zastupa vlastite interese. Uvjeti za to su sloboda, odnosno samostalnost i djelovanje, odnosno donošenje odluka, djelovanje u skladu s njima, kao i preuzimanje odgovornosti za učinjeno (Urbanc, 2001., prema Cicak, 2011.).

Etička načela predstavljaju ključna stajališta komunikacije s drugom osobom i svojevrsni vodič ponašanja i odlučivanja stručnjaka u svakodnevnoj profesionalnoj praksi (Yeeles, 2004., prema Cicak, 2011.). Skup etičkih načela podrazumijeva:

a) Individualni pristup

Budući da svaki pojedinac predstavlja jedinstvenu osobu po svojim vrijednostima, iskustvu, osobinama, osobnoj i profesionalnoj povijesti te prednostima i ograničenjima (Kobolt i Žižak, 2007., prema Cicak, 2011.), stručnjak treba prepoznati i poštovati te različitosti te djelovati kroz individualni pristup osobi (Banks, 1995., prema Cicak, 2011.).

b) Samoodređenje

Samoodređenje naglašava slobodu izbora i aktivno sudjelovanje supervizanta u supervizijskom odnosu kroz odabir između više opcija, razumijevanje i stvaranje novih alternativa (Cajvert, 2004., prema Cicak, 2011.). Supervizant svoju volju izražava kroz informirani pristanak, koji predstavlja najjači oblik samoodređenja (Ajduković, 2004., prema Cicak, 2011.).

c) Ravnopravnost

Ravnopravnost se odnosi na poštivanje jednakih prava za sve sudionike odnosa, što uključuje jednaku mogućnost pristupa uslugama, kvalitetan tretman, intervenciju i ishod. Ona obuhvaća napor kojim se sprečava i otklanja šteta koja nastaje zbog neravnopravnosti (Force-EmeryMackie, 2007., prema Cicak, 2011.).

d) Povjerljivost

Povjerljivost je etičko načelo koje se odnosi na čuvanje podataka o osobi, sadržaju, procesu, odnosu i temama supervizijskog rada (Cajvert, 2004., prema Cicak, 2011.). Izvor je sigurnosti i temeljni čimbenik za stvaranje povjerenja u supervizijskom odnosu (Agelii i sur., 2000., prema Cicak, 2011.). Profesionalna uporaba podataka u svrhu evidentiranja i dokumentiranja procesa, etična je jedino u slučaju informiranog pristanka supervizanta. Kršenje načela povjerljivosti opravdano je u slučaju sprečavanja štete koja može nastati zbog ugrožene dobrobiti i sigurnosti osobe (Hvala, 2003., prema Cicak, 2011.).

e) Neštetnost

Načelo neštetnosti temelji se na odgovornom odnosu supervizora prema supervizantu i naglaskom na kvaliteti usluge te sigurnosti i dobrobiti supervizanta (Hewitt, 2007., prema Cicak, 2011.). Jedna od najvažnijih uloga supervizora je voditi brigu da ne nastupi zlouporaba, iskorištavanje ili bilo kakva šteta u supervizijskom odnosu.

f) Dobrobit

Dobrobit uključuje aktivno promoviranje dobra, poštovanje integriteta osobe i zaštitu njezinog najboljeg interesa, kao i izbjegavanje i sprečavanje moguće štete (Reynolds Welfel, 2005., prema Cicak, 2011.). U procesu supervizije, gdje istovremeno sudjeluje više osoba, prednost u poštovanju načela dobrobiti daje se supervizantu, koji je izravno uključen u profesionalni odnos (Yeeles, 2004., prema Cicak, 2011.).

g) Lojalnost

Lojalnost se odnosi na poštivanje pravila i granica te sve oko čega su se supervizor i supervizant dogovorili prilikom uspostavljanja supervizijskog odnosa (Reynolds Welfel, 2005., prema Cicak, 2011.). U poštovanju načela lojalnosti prednost ima supervizant koji je osoba u neposrednom profesionalnom odnosu.

h) Pravednost

Temelj načela pravednosti čini uvjerenje da su svi pojedinci jednako vrijedni. U skladu s tim, pravednost uključuje ravnopravnost u tretmanu, jednakost mogućnosti, pravedno profesionalno djelovanje te jednaku podjelu rizika i tereta među sudionicima procesa (Ferrie, 2006., prema Cicak, 2011.).

Etički standardi odnose se na pojedinačne slučajeve i konkretne situacije, a uključuju:

a) Dvostruki odnos

U pomagačkim profesijama dvostruki je odnos vrlo često neizbježan, osobito u malim sredinama. Pritom takav odnos može biti koristan radi uspostavljanja povjerenja, bliskosti i bolje suradnje (Jacobs, 2000., prema Cicak, 2011.). U nekim slučajevima dvostruki odnos može uzrokovati smanjenu profesionalnu objektivnost, sukob interesa i zlouporabu moći (Yeeles, 2004., prema Cicak, 2011.). Dvostruki standard treba izbjegavati ili nastojati umanjiti moguće štetno i neetično ponašanje.

b) Kompetencije supervizora

Kompetencija je etički standard koji uključuje osobnu, stručnu i etičnu dimenziju (Falender i sur., 2004., prema Cicak, 2011.). Pritom se stručna kompetencija odnosi na stručno znanje i njegovu primjenu u profesionalnom radu, dok su osobne kvalitete, kao što su osjetljivost, empatija, razumijevanje, odgovornost i predanost značajke integriranog i zrelog stručnjaka. Etička kompetencija uključuje etičku svijest, etičku informiranost, razumijevanje etičke teorije, identifikaciju etičkog pitanja i odgovornu primjenu etičkih vrijednosti (Ferrie, 2006., prema Cicak, 2011.).

c) Povjerenje

Temelj kvalitetnog profesionalnog odnosa je povjerenje. Očekuje se da će stručnjak koji ima moć u takvom odnosu, istu uporabiti odgovorno i s ciljem sprečavanja štete, a povećanja dobrobiti.

d) Privatnost

Kao jedno od osobnih ljudskih prava, privatnost se očituje u potrebi čovjeka da svoje intimne misli, osjećaje i iskustvo zadrži za sebe, odnosno da ih ne izlaže pred drugima. U profesionalnom odnosu, stručnjak je dužan, kroz poštovanje načela povjerljivosti, očuvati granicu privatnosti te privatne podatke korisnika koristiti isključivo u profesionalne svrhe (Agelii i sur., 2000., prema Cicak, 2011.).



e) Informirani pristanak

Informirani pristanak predstavlja slaganje osobe s aktivnim sudjelovanjem u profesionalnom odnosu, a može biti usmeni i pismeni. Bitno je da osoba daje pristanak nakon što joj je detaljno objašnjen proces te da je odluka donesena svojevrijedno, bez prisile.

f) Sigurnost

Načelo sigurnosti odnosi se na doživljaj osobe da u profesionalnom odnosu nije ugrožen njezin integritet i dobrobit (Kobolt i Žižak, 2007., prema Cicak, 2011.). Stručnjak ima etičku zadaću u odnosi prema korisniku stvoriti prijateljsko ozračje puno povjerenja te izbjegavati ponašanje koje bi bilo ugrožavajuće za korisnika (Spafford i sur., 2007., prema Cicak, 2011.).

#### *2.4. Feministička etika*

Osnova etike treba biti ravnopravnost i jednake mogućnosti, a feministička etika uvodi rodnu ravnopravnost, pitanje roda i samoodređenje u etiku. Pojavljuje se kao reakcija na nepravdu i diskriminaciju na osnovu spola, roda i seksualne orijentacije, što je u tradicionalnoj etici bilo zanemareno. Značaj feminističke etike u socijalnom radu vidljiv je u toplom i brižnom pristupu stručnjaka, koji želi ostvariti kvalitetan odnos i komunikaciju s korisnikom, s ciljem što boljeg razumijevanja. Također, ovakav pristup ukazuje na jedinstvenost svakog korisnika i njegovih životnih iskustva, koji su ga oblikovali.

Tradicionalni pristupi etici, u društvenim profesijama usredotočeni su na odgovornost pojedinca stručnjaka, koji je dužan svoje djelovanje opravdati univerzalnim i racionalnim pojmovima (Banks, 2001., prema Clifford, 2002.). Kao vrsta kritike javljaju se feminističke i postmoderne perspektive, koje tvrde kako tradicionalni pristupi etici nisu u stvarnosti bili racionalni i univerzalni, već su odražavali interese pojedinih skupina, odnosno muškaraca u društveno višem položaju. U moralnoj filozofiji zanemaruje se briga i podrška i isključuju se iskustva,

želje i potrebe karakteristične ženama (Bowden, 1997., prema Clifford, 2002.). Novije feminističke etičke teorije usko su povezane i značajne za etiku prakse, kao i s epistemološkim i metodološkim pitanjima.

Feministička etika dovodi u pitanje pretpostavku da je kvaliteta moralnih odnosa potpuno jednaka bez obzira na spol. Društveni položaj i status važni su, jer se postavlja pitanje na koji način je razlika u društvenom položaju povezana s etičkom i epistemološkom razlikom. Razlika u društvenom položaju, statusu i identitetu vodi do nejednakog položaja i ovlasti unutar zajednice (Walker, 1998., prema Clifford, 2002.). Žensko razumijevanje etičkih vrijednosti razlikuje se od tradicionalnog muškog gledišta i veliki raspon društvenih različitosti zahtijeva feminističku etičku teoriju i žensko gledište na društvene probleme. Etika brige, koja je karakteristična za žene, suprotstavljena je etici pravde, koja je prisutna u tradicionalnim muškim teorijama. Feministička etička teorija vođena je različitostima pojedinaca, što je usko povezano sa strukom socijalnog rada i zabrinutosti stručnjaka oko provođenja etičke prakse i svijesti o postojanju više različitih društvenih pozicija (Clifford, 2002.).

Temelj ženske, odnosno feminističke etike, čini šest karakteristika: dobronamjerna briga za ranjive, važnost intimnih odnosa ispunjenih brigom, važnost individualnih razlika naspram dosljednosti, maštoviti razgovori u kojem su svi sudionici jednako važni bez deduktivnog zaključivanja, mijenjanje svijeta u kojem su prisutne izražene povijesno nastale razlike u položaju i moći i pogled na sebe kao dio društva, a ne individue (Koehn, 1998., prema Clifford, 2002.). Feministička etika ima značajan doprinos struci socijalnog rada, budući da osvještava važnost moći u odnosu, podiže svjesnost o društvenim različitostima, promiče brižan pristup i razumijevanje pojedinca i njegove priče. Uz to, može služiti kao vrsta epistemološkog okvira, u svrhu pružanja etičke osnove na temelju koje se mogu razviti profesionalne metode razumijevanja i intervencije. Feministički pristup etici zahtijeva otvoren, ali kritičan pristup empirijskim dokazima i mišljenjima drugih, posebno onih čija su mišljenja, iskustva i znanja skrivena ili potopljena dominantnim kulturama. Koncepti koje feministička etika zastupa, pružaju okvir socijalnim radnicima, koji služi etičkom obavljanju prakse i informiranju o profesionalnim zadacima (Clifford, 2002.).

Primjer na kojem je vidljiv utjecaj feminističke etike i na kojem je vidljiv način suprotstavljanja tradicionalnim vrijednostima prisutnim u socijalnom radu, odnosi se na informirani pristanak i autonomiju u odlučivanju. Prilikom informiranja korisnika o njegovim pravima, korisniku je dana autonomija u odabiru željene akcije, čime se nastoji izbjeći prisila. No, informacije su često pružane na neutralan način svim korisnicima, bez obzira imaju li oni kognitivnu sposobnost i slobodu samostalnog donošenja odluka ili ne. Uz to, treba uzeti u obzir i društveno ugnjetavanje, kao faktor koji ugrožava pravo korisnika na razvijanje i ostvarivanje autonomije (McLeod i Sherwin, 2000., prema Clifford, 2002.). Društvena potlačenost ili ugnjetavanje u potpunosti mijenja dimenzije autonomije, na način da su korisniku ograničene opcije, želje i vrijednosti su mu oblikovane na samo ozljeđujuće načine, korisnika su smanjene vlastite vrijednosti i samopouzdanje u donošenju odluka, vještine i kompetencije u donošenju odluka su ograničene. Feministička etička pozicija tvrdi kako za uspješno poticanje autonomije korisnika, kognitivna sposobnost i samostalnost potrebna je u dovoljnoj mjeri, što znači da postoje različite razine uključenosti, koju treba poticati. Neophodno je istražiti osobni, obiteljski život i povijest korisnika, iskustvo potlačenosti, osobne vrijednosti korisnika i sposobnost samostalnog donošenja odluka na temelju prijašnjih životnih situacija, kako bi se donijela prikladna etička odluka. Davanjem autonomije korisniku, povećava se povjerenje u vlastite prosudbe, mišljenja i osjećaje, što povećava samostalnost i sigurnost korisnika, a utječe i na socijalnog radnika, koji upoznavanjem korisnika preispituje vlastite vrijednosti (McLeod i Sherwin, 2000., prema Clifford, 2002.).

### **3. Vrijednosti**

Etičke vrijednosti predstavljaju skup stavova, mišljenja i uvjerenja o ispravnom i poželjnom odnosu u komunikaciji s ljudima te pomažu stvoriti i očuvati kvalitetu međuljudskih odnosa. Levy (Levy, 1993., prema Urbanc, 2001.) smatra kako vrijednosti predstavljaju način odnosa prema drugima, pozitivne i poželjne

ishode, misli ili osjećaje koje osoba ima prema drugima. Profesionalne etičke vrijednosti odnose se na skup pravila koja određuju odnos pripadnika profesije i drugih sudionika profesionalnog odnosa, u svrhu kvalitetnog odnosa, ispunjavanja potreba i očuvanja integriteta sudionika (Banks, 1995., prema Cicak, 2011.).

Izraz „vrijednosti“ često obuhvaća različita značenja, od temeljnih etičkih načela do ideoloških uvjerenja (Timms, 1983., prema Banks, 1998.). Banks (1998.) pod terminom vrijednosti smatra opća etička načela, kao što su prihvaćanje korisnika onakvim kakav jest, osporavanje nejednakosti i diskriminacije, poticanje samoodređenja, poštivanje povjerljivosti i poštivanje korisnika. Ove vrijednosti govore o načinu na koji bi se socijalni radnici trebali odnositi prema korisnicima (Banks, 1998.). Također, ove vrijednosti često su nalaze u etičkim kodeksima socijalnih radnika većine zemalja i pretpostavlja se da odražavaju dominantne i prihvaćene vrijednosti profesije (Banks, 1998.).

Opseg vrijednosti socijalnog rada može biti različit. Uski ili ograničeni opseg vrijednosti usredotočen je samo na ponašanje socijalnih radnika prema korisnicima, opseg srednje klase usredotočen je na ulogu socijalnog rada kao profesije, sučelje između socijalnog rada i zakona, ulogu socijalnog rada u društvu, kao i utjecaj organizacija socijalnog rada na ponašanje pojedinih socijalnih radnika, dok je široka definicija usredotočena na prirodu znanja o socijalnom radu, odnos socijalnog rada prema religijskim sustavima vjerovanja i konstrukcija socijalnog rada kao aktivnosti (Shardlow, 1998.).

Novonastale profesionalne vrijednosti utječu na ideologiju socijalnog rada, a neke od njih su osnaživanje (Adams, 1990., prema Shardlow, 1998.), zagovaranje prava korisnika (Simons, 1992., prema Shardlow, 1998.), sudjelovanje korisnika u donošenju odluka (Biehal, 1993., prema Shardlow, 1998.), partnerstvo (Marsh i Fisher, 1992., prema Shardlow, 1998.) i uključenost korisnika (Managment, 1994., prema Shardlow, 1998.). Ove novonastajuće vrijednosti suprotstavljaju se tradicionalnim vrijednostima i naglašavaju individualiziran i kreativan pristup socijalnog radnika prema korisniku koji prima uslugu (Shardlow, 1998.).

Socijalni radnici u svojem radu susreću se s različitim vrijednostima određenih pojedinaca ili zajednice, ali standardna etika socijalnog rada, na temelju

koje su napravljeni propisi, od njih zahtijeva neutralan stav o prirodi dobrog života i značenju dobrobiti za pojedinog korisnika. Također, socijalni rad, kao i druge pomažuće profesije, od stručnjaka zahtijevaju modeliranje poželjnog načina života i savjetovanje o etičkim pitanjima, a ne samo pružanje standardizirane usluge svim korisnicima. To dovodi do suprotstavljanja vrijednosti propisa i iskustva u praksi te upravo zbog toga, u radu s korisnicima, vrijednosna neutralnost nije izvediva, a ni poželjna (Clark, 2005.).

Socijalni radnik je osoba od koje pojedinac očekuje pomoć i podršku u trenutku kada mu ih njegova okolina ne može pružiti. On je osoba od povjerenja koja pruža ruku pomoći i čvrsto uporište na koje se čovjek može osloniti, siguran od kritiziranja i osuđivanja. Ukoliko socijalni radnik stavi osobne vrijednosti po strani, neće biti moguće stvoriti istinsku povezanost s korisnikom, gubi se autentičnost i korisnik gubi povjerenje i s vremenom uviđa neiskrenost socijalnog radnika. Iluzija vrijednosne neutralnosti stručnjaka, vodi do stvaranja konvencionalnih i apstraktnih etičkih kodeksa, što stavlja pritisak na socijalne radnike, da njihove osobne vrijednosti moraju biti jednake profesionalnim te da moraju biti osobno predani vrijednostima struke i načinu života koje ona promovira, što se proteže znatno dalje od obveza navedenih u ugovoru o radu (Clark, 2005.).

U radu s korisnicima, socijalni radnici ne mogu biti vrijednosno neutralni, jer priroda odnosa s korisnicima podrazumijeva praktično opimjeravanje načina življenja i savjetovanje o životnim pitanjima, u vezi kojih nijedna zrela osoba ne može biti posve ravnodušna, no to ne govori gotovo ništa o tome kakve vrijednosti i kakav tip osobnosti se smatra prikladnim ili neprikladnim u profesionalnoj praksi. Osobne vrijednosti i moralni karakter koji se od socijalnih radnika zahtijeva, može se grupirati u dvije klase: generički i kontekstno osjetljivi. Na općenitoj ili generičkoj razini, socijalni radnici trebaju podržavati etička načela koja su obuhvaćena standardnim pojmovima i nalaze se u deklaracijama i zakonima, a tiču se ljudskih prava. Kontekstno osjetljive standarde čine vrijednosti koje su specifične u različitim kontekstima, onim vjerskim, kulturnim i osobnim, gdje pristup socijalnih radnika mora biti specifično prilagođen (Clark, 2005.).

Moralni karakter i sustav vrijednosti stručnjaka sigurno će se prenijeti u usluge i odnose koje nude korisnicima. To je važno, jer se u tome razlikuju stručnjaci

i specifične kvalitete koje unose u svoju profesionalnu ulogu. Pri zapošljavanju je stoga važno posvetiti pažnju moralnom karakteru i vrijednostima stručnjaka i identificirati koje se vrijednosti traže, odnosno koje vrijednosti organizacija sama promovira. Važno je identificirati i kontekstualno osjetljive standarde. Oni su bitni u promicanju prava korisnika, uključivanja korisnika u svakodnevne aktivnosti i upravo u tim područjima će socijalni radnici pokazati svoj talent i entuzijazam, na primjer u radu s osobama s invaliditetom, osobama starije životne dobi itd. Dakle, potrebno je tražiti stručnjake koji su internalizirali generičke, ali i kontekstualno osjetljive vrijednosti, kako bi se pokazali ispravnim i najprikladnijim odabirom u organizaciji gdje obavljaju praksu ili su zaposleni (Clark, 2005.).

Primjena etičkih vrijednosti događa se u kontekstu određene situacije i određenih sudionika, tako da je subjektivna i relativna i u većoj mjeri ovisi o etičkoj predanosti stručnjaka. Iako su zakonske, profesionalne i etičke norme u praksi u interakciji, ne moraju se podudarati. Zakonska norma ima prednost, dok je za dobru stručnu praksu poželjna da bude stručna, koliko i etična. Etička vrijednost predstavlja standard ponašanja stručnjaka u slučaju da zakonska i stručna norma nisu dovoljne za odlučivanje (Heintel, 2004., prema Cicak, 2011.). Stručnjak je tijekom svojeg rada izložen utjecaju formalnih i neformalnih sustava vrijednosti. Pritom je potrebno otkloniti utjecaj osobnih vrijednosti kako one ne bi utjecale na stručnu objektivnost (Žganec, 1999., prema Cicak, 2011.). Primjena etičkih pravila odnosi se na poštovanje i kršenje istih, odnosno dobro ophođenje u skladu s pravilima ili kršenje poželjnih granica u profesionalnom odnosu (Riess i Fishel, 2000., prema Cicak, 2011.).

Promocija i zaštita etičkih vrijednosti odnosi se na uspostavljanje i održavanje kvalitetnog stručnog odnosa i dosljednu primjenu etičkih pravila. Strategije zaštite etičkih vrijednosti uključuju sankcioniranje i sprječavanje etičkog prekršaja. Kršenje etičkih pravila može biti namjerno i nenamjerno. Etički prekršaj je nepoželjno ponašanje stručnjaka koje može biti definirano kao objektivna i subjektivna kategorija. Pritom se objektivna odnosi na činjenicu nepoštovanja etičkog pravila, dok subjektivna uključuje postojanje prekršaja na osnovu percepcije osobe. Etička povreda može nastati kao posljedica etičkog prekršaja, a predstavlja povredu etičkog

pravila, zbog čega osoba doživljava štetu ili neugodu. Etički rizik je način ophođenja koji uključuje mogućnost kršenja etičkog pravila (Cicak, 2011.).

Potrebno je naglasiti važnost osobnog morala socijalnog radnika. Spominje se i moralni impuls koji govori osobnoj sposobnosti moralnog djelovanja, koje je svojstvo pojedinca, a ne pridržavanje vanjski nametnutog etičkog okvira (Husband, 1995., prema Banks, 1998.). Takav pogled odbacuje ideju izvana nametnute profesionalne etike koja vrijedi za sve socijalne radnike u svim okolnostima, ruši barijeru između javne i privatne sfere života i povezuje se s idejom da je biti socijalni radnik zvanje ili poziv u kojem socijalni radnik brine i služi drugima i radi na promjenama u društvu (Banks, 1998.).

#### **4. Obrazovanje o etici**

##### *4.1. Sadržaj, ciljevi i elementi obrazovanja o etici*

Etika predstavlja važno područje u socijalnom radu. Potreban je dio stručnog obrazovanja, budući da pomaže u osobnom i profesionalnom razvoju studenata. Značajno pridonosi socijalizaciji studenata i olakšava integraciju raznih drugih obrazovnih sastavnica (Joseph, 1992.).

Etika u socijalnom radu, razlikuje se od etike kao striktno moralne filozofije. U socijalnom radu, potrebno je etiku shvaćati u kontekstu društva i potrebno ju je provoditi i iskusiti. Etiku se ne može naučiti isključivo čitanjem literature, već je potrebna praksa i refleksija, što je nužan dio obrazovnog procesa i istinskog razumijevanja etike u socijalnom radu (Hugman, 2005.). Ono što je možda manje priznato je da bi se etika trebala smatrati dijelom učenja u praksi profesionalnog rada, čime se implicira da bi studenti unutar prakse trebali razmatrati etiku, koja prema mišljenjima nekih ne bi smjela biti ograničena na samo jedan kolegij unutar studiranja, već da bi trebala biti uključena u cijeli program, uključujući i terensku praksu (Hugman, 2005.).

Obrazovanje u socijalnom radu, u području etike, suočava se s dilemom poučavanja onome što se ne može naučiti (Gould, 1996., prema Hugman, 2005.). Potrebno je zagovarati viziju obrazovanja koja je usmjerena na studente. Socijalni rad se kao profesija stalno razvija i zahtijeva maštovite i sposobne mislioce koji su sposobni preuzeti etičku odgovornost i propitivati postojeće obrasce i odnose u svim aspektima svoje prakse. Upravo zbog toga, bilo tko uključen u aspekt obrazovanja u području socijalnog rada, trebao bi prakticirati etičku refleksiju kao sredstvo vlastitog kontinuiranog učenja, jer će bez toga biti loše opremljen za obrazovanje drugih. Etika je dakle, nepriznat primjer cjeloživotnog učenja, no ukoliko je edukator spreman sebe vidjeti kao učenika, sposobniji je prihvatiti paradoks poučavanja onoga što se ne može poučavati, kao niti naučiti (Hugman, 2005.).

Razvoj obrazovanja o etici socijalnog rada od najranijih početaka do sada može se podijeliti u četiri razdoblja. Prvo razdoblje naziva se „razdobljem moralnosti“, koje karakterizira ispravno profesionalno djelovanje kao odgovor na moralne vrijednosti korisnika usluga. „Vrijednosno razdoblje“ je sljedeće i unutar njega ističe se važnost ciljeva socijalnog rada u odnosu na vrijednosna pitanja. Treće razdoblje naziva se „razdoblje donošenja odluka i etičke teorije“, kojemu je interes postaviti pitanja, kojima se odgovara kako donositi ispravne odluke u određenim praktičnim situacijama. „Razdoblje etičkih standarda i upravljanja rizikom“ je završno razdoblje, u kojem je težište etike socijalnog rada zabrinutost zbog zlouporabe položaja i odgovornosti socijalnog radnika (Reamer, 2001., prema Hugman, 2005.). Ovakva podjela utjelovljuje gledište postojanja dovoljno detaljnog etičkog kodeksa, koji postavlja standarde za praksu i štiti socijalne radnike u slučaju pogrešaka u praksi (Hugman, 2005.). Banks (2001.) smatra kako ovakva podjela ne potiče socijalne radnike na razvijanje moralne imaginacije te ističe dijalog kao ključni način razvoja i održavanja etike, a ne puko nabranje obveza koje se mogu propisati (Banks, 2001., prema Hugman, 2005.).

Obrazovanje o etici potrebno je riješiti odgovaranjem na pitanja što je potrebno naučiti i zašto te na koga se treba odnositi obrazovanje o etici, na primjer, odnosi li se samo na studente socijalnog rada ili se treba odnositi na socijalne radnike u svim razvojnim fazama karijere (Hugman, 2005.). Postoji sukob mišljenja određenih autora, kako pravilno odgovoriti na ta pitanja. Neki autori, poput Reamera



(2001.), gotovo se isključivo bave razradom okvira „dobre“ prakse, koja će po njihovom mišljenju omogućiti socijalnim radnicima da budu odgovorni, što će na kraju značiti kvalitetnije pružanje usluga korisnicima (Reamer, 2001., prema Hugman, 2005.). Dok drugi autori, poput Banks (2001.), shvaćaju etiku kao način mišljenja i djelovanja, gdje bi svaki socijalni radnik trebao biti aktivno uključen (Banks, 2001., prema Hugman, 2005.). Ovakav sukob mišljenja, u području obrazovanja o etici, konkretno znači da će učenje etike biti svedeno ili na to kako pravilno primijeniti etički kodeks ili na učenje etičkog razmišljanja, što se odnosi na refleksiju vlastite prakse i vlastitih etičkih stajališta (Hugman, 2005.).

Razvijanje analitičkih vještina, poticanje moralne imaginacije, razvijanje sposobnosti odgovaranja na etička pitanja i nedoumice, kao i izazivanje osjećaja moralne obveze i osobne odgovornosti, predlažu se kao četiri cilja obrazovanja o etici (Reamer, 2001., prema Hugman, 2005.). Uz to, u profesionalnom socijalnom radu kao ciljevi se navode i svjesnost i osjetljivost na etička pitanja u profesionalnoj praksi, prepoznavanje etičkih načela u praktičnim situacijama, razvijanje boljeg razumijevanja složenosti donošenja etičkih odluka, identificiranje i razumijevanje različitih stajališta i ispitivanje snaga i ograničenja takvih stajališta, promišljenost zaključaka koji su doneseni na temelju primijenjenih etičkih načela i sposobnost percepcije vlastitih moralnih težnji, standarda i odluka donesenih u praktičnom radu (Loewenberg i Dolgoff, 1996., prema Hugman, 2005.). Kao jedan od ciljeva obrazovanja o etici u profesionalnom socijalnom radu, koji se ovdje ističe, pomoć je svakom članu profesije da prepozna i uključi se u etički dijalog, ne samo s korisnicima, već i kolegama, poslodavcima, političarima i profesionalnim organizacijama.

Nakon definiranih ciljeva, potrebno je odrediti elemente, odnosno konkretniji sadržaj obrazovanja o etici, koji bi mogli pomoći u etičkom dijalogu (Hugman, 2005.). Od elemenata se predlaže identificiranje etičkih pitanja, poticanje socijalnih radnika na razvijanje etičkog načina razmišljanja, mašte i vokabulara (što se rutinski može obrađivati na satovima etike ponavljanjem postojeće prakse), koji integriraju etičku refleksiju i stvaraju kritički reflektivnog i odgovornog socijalnog radnika. Zatim, predlaže se i podučavanje principa i teorija, što pomaže studentima u

razvijanju kritičkog mišljenja i samopouzdanja za osporavanje ustaljenih pogleda (Hugman, 2005.).

#### *4.2. Obrazovanje socijalnih radnika*

Socijalni rad je plemenita profesija, gdje stručnjak, koristeći sva svoja znanja i vještine, stečene kroz obrazovanje, koristi u svrhu pomoći drugoj osobi. Pritom su od velike važnosti i osobine socijalnog radnika koje on nadograđuje kroz svoje obrazovanje. Svojim školovanjem, ali i cjeloživotnim obrazovanjem stječe status stručnjaka u radu s drugim ljudima.

Socijalni radnici, u radu s korisnicima će se vjerojatno susresti s etičkim i moralnim sukobima, koji se pojavljuju zbog kompleksnosti životnih situacija korisnika (Goldstein, 1998.). Kako bi se uspješno suočili s takvim situacijama, predlaže se pristup obrazovanju socijalnih radnika, koje uključuje teorijsko znanje i praksu, putem koje bi se razvila iskustvena mudrost (Goldstein, 1998.). Pri obrazovanju socijalnih radnika, potrebno je prenijeti značajno znanje, informacije i vještine, no također je potrebno steći i određenu mudrost kroz praksu, budući da teorijsko znanje ima svoje granice. Ovakav način učenja neki smatraju etičkim i moralnim pothvatom.

Standardi akreditacije za obrazovanje o etici u socijalnom radu zahtijevaju da se sadržaj etike proteže kroz cijeli kurikulum (Goldstein, 1998.). Takav pristup daje važnost etici u učenju i radu socijalnih radnika, no osim pozivanja na Etički kodeks nema smjernica o tome što je potrebno poučavati. Poučavanje o etici i vrijednostima, trebalo bi otvoriti umove studenata, kao i već zaposlenih socijalnih radnika, na razmišljanje o etičkim pitanjima i dilemama (Goldstein, 1998.). Etički utemeljeni socijalni radnici moraju biti osjetljivi na pitanja socijalne pravde, moralnog izbora, osobne odgovornosti i etičkih kodeksa ponašanja (Goldstein, 1998.). Učenje etike ne može u potpunosti pripremiti studenta za eventualne zahtjeve prakse u stvarnom svijetu, kao ni za suočavanje s moralnim sukobima i događajima iz stvarnog života, ali studenti moraju biti upoznati sa sadržajem Etičkog kodeksa profesije i istaknutim

aspektima moralne teorije budući da zadiru u živote i dobrobit drugih (Dewey, 1938., prema Goldstein, 1998.). U obrazovanju studenata socijalnog rada potrebno je koristiti što više praktičnih primjera, a ne se oslanjati samo na učenje etike kao apstraktnog pojma.

Učenje etike trebalo bi biti jasno označeno i specificirano. Ono ima dva oblika, sadržajno i ontološko. Sadržajno učenje etike uključuje Etički kodeks i filozofske misli, koje objašnjavaju trenutno prisutna načela i norme profesije. Ontološko učenje odnosi se na stvarno, proživljeno iskustvo, što se naziva iskustvenim ili posrednim učenjem (Goldstein, 1998.). Kako bi tako preneseno znanje o etici imalo kvalitetan učinak na studente, potrebno je naučeno poštivati, ali ne tretirati kao apsolutno, budući da je u radu s korisnicima ipak potrebno to znanje promatrati sa skepticizmom, znatiželjom i procesima refleksivnog i analitičkog mišljenja (Goldstein, 1998.). Atmosfera u učionici može služiti kao motivator za kvalitetno učenje etike. U idealnom slučaju, profesor je otvoren i ohrabruje studente te sa studentima radi na odnosu putem kojeg razvija povjerenje od studenata, koji se onda osjećaju slobodnima izraziti svoja osobna uvjerenja i moralna stajališta, bez opasnosti od napada ili osude (Goldstein, 1998.).

Podučavanje studenata o vrijednostima i etici provlači se kroz obrazovni program socijalnog rada. Prepoznavanje moralnih implikacija svog rada, duboko razumijevanje etičkih pitanja i osobne odgovornosti pri donošenju etičkih odluka, ključno je kod podučavanja studenata socijalnog rada o etici (Gray i Gibbons, 2007.). Obrazovni programi socijalnog rada žele diplomirane studente koji ozbiljno shvaćaju moral, koji mogu pokazati predanost etičkoj praksi, koji imaju svijest i stručnost pri rješavanju složenih etičkih problema i koji preuzimaju odgovornost za moralno djelovanje. Slušanje korisnikove priče, razmatranje mogućih opcija za rješavanje problema te omogućavanje samostalnog odabira rješenja koje najbolje odgovara korisnikovim potrebama i interesima, važne su vještine koje profesori tijekom obrazovanja prenose studentima socijalnog rada (Gray i Gibbons, 2007.). Prilikom obrazovanja studenata socijalnog rada, potrebno je istaknuti važnost osobnih vrijednosti, budući da one utječu na razmišljanje, radnje i odluke, a dodaju i bogatstvu odnosa i složenosti moralnih sukoba. Ukoliko vrijednosti u procesu

pomaganja nisu prisutne, ono postaje racionalan tehnički pothvat (Gray i Askeland, 2002., prema Gray i Gibbons, 2007.).

Refleksija predstavlja važnu komponentu u etičkom promišljanju. Odnosi se na analizu vlastitih iskustava i razmišljanja te uočavanje vlastitog ponašanja i donesenih odluka. Poticanje studenata na refleksiju, omogućuje im stvaranje vlastitih zaključaka o radnjama potrebnim za postizanje željenog ishoda. Također, pomoću refleksije, socijalni radnici mogu biti sigurniji u vlastite odluke i svjesniji svojeg utjecaja i odgovornosti (Ajduković i sur., 2015.).

Igranje uloga i rekonstrukcija situacija iz prakse, unutar učionice, omogućuje studentima sigurno okruženje za vježbanje tih sposobnosti, bez straha od negativnih posljedica za druge ljude (Goldstein, 1998.).

Potrebno je razmotriti ulogu etike u profesionalnoj socijalizaciji studenata i mjesto sadržaja etike u kurikulumu socijalnog rada, posebice na magistarskoj razini. Iako je važnost vrijednosti i etike provučena kroz povijest socijalnog rada, ovom se području sporadično pridaje pozornost i naglasak je stavljen na empirijska istraživanja, dok je manje pozornosti posvećeno filozofiji socijalnog rada, sustavu vrijednosti i etičkoj osnovi (Joseph, 1992.).

Pripremanje studenata na donošenje informiranih etičkih odluka, u obrazovanju se ne temelji na poučavanju pravila ponašanja za određene situacije, već se temelji na promicanju poštovanja različitih moralnih perspektiva i uključivanju studenata u otvoreni dijalog u kojem će biti u mogućnosti promišljati i zaključivati. Da bi takav pristup obrazovanju bio moguć, potrebno je stvoriti klimu u kojoj će studentima biti ugodno komunicirati o temama i pitanjima koja su često vrlo duboka i emocionalna. Studenti se trebaju osjećati poštovano i svi sudionici trebaju držati u povjerenju ono što unutar grupe međusobno dijele, budući da su mnoge od etičkih nedoumica složene i izazivaju tjeskobu. Etičke nedoumice i pitanja uključuju konkurentska dobra i prava, na primjer pravo klijenta na samoodređenje naspram pravu drugoga na sigurnost i dobrobit (Joseph, 1992.).

Način odabira i razrade teorije učenja predstavlja alat za izradu nastavnog plana i programa, odabira materijala i nastavnih tehnika, a obrazovni model koji se

pokazao najprikladnijim za poučavanje etike u socijalnom radu temelji se na kognitivnim teorijama učenja (Joseph, 1992.). Kako bi se adekvatno pripremlilo studente na odgovorno etičko ponašanje, pokazalo se potrebnim i primjerenim stvoriti zaseban kolegij etike u kombinaciji s etičkim sadržajem koji je prožet kroz nastavni plan i program. Uz to se postavljaju dva pitanja, treba li etika biti izborni ili obvezni kolegij i treba li etika biti kolegij preddiplomskog ili diplomskog studija. Etika je važna za profesionalni razvoj i smatra se potrebnim u obliku obveznog kolegija i ukoliko je korišten interaktivni pristup, etika će studentima biti zanimljiva i privlačna. Stavljanje etike na kraj obrazovanja, odnosno kao kolegij diplomskog studija, pokazalo se korisnijim za studente jer ima prednost obogaćivanja iskustva učenja i studenti dobivaju priliku razumjeti prirodu profesije i raspravljati o etičkim nedoumicama koje su se pojavile u njihovim ranijim iskustvima tokom terenske prakse (Joseph, 1992.).

Kako bi studenti razumjeli etičke standarde svoje profesije i stekli vještine korisne u suočavanju s etičkim sukobima, potrebno je na nastavi obraditi sadržaj povezan s Etičkim kodeksom i njegovim ograničenjima. Obradivanjem slučaja iz prakse, studenti mogu proširiti vještine etičkog dijaloga, dok u poučavanju određenih tema, povremeni gosti predavači mogu biti od pomoći profesorima. Igranje uloga, održavanje debata i panel rasprava i raznih grupnih formata predstavlja iskustvo aktivnog učenja za studente i pomaže im u razlikovanju etičkih i praktičnih pitanja. Vrlo važnim ističe se aktivno sudjelovanje studenata u kreiranju sadržaja nastavnog plana, gdje s profesorom utvrđuju što je prioritet i koje teme im bude interes. Što se tiče studentskih obaveza, zadaci trebaju biti strukturirani tako da olakšavaju sustavno donošenje etičkih odluka i potiču razmišljanje o određenim etičkim pitanjima (Joseph, 1992.).

Također, sadržaj nastavnog plana ne uključuje samo teorije etike utemeljene na načelima, već i pristupe utemeljene na vrlinama i brizi. Naglasak je na etici u istraživanjima i praksi socijalnog rada te je obuhvaćena deskriptivna, kao i normativna etika (Banks, 2008.).

## 5. Kompetencije socijalnih radnika

Profesionalne kompetencije su sposobnosti, odnosno stručna znanja i vještine koje su potrebne za uspješno obavljanje zadataka određene profesije. Kako bi se omogućio uvid u socijalni rad i mogućnosti rješavanja socijalnih problema, nužno je poznavanje sadržaja i razumijevanje profesionalnih kompetencija socijalnih radnika. Kako bi se izbjegla deprofesionalizacija (Dominelli, 1996., prema Buljevac i sur., 2020.), odnosno dijeljenje kompleksnih procesa u socijalnom radu na definirane zadatke, suvremeni se pogled na profesionalne kompetencije temelji na trokutu znanja-vještina-vrijednosti (Drisko, 2014., prema Buljevac i sur., 2020.).

Stručnjak koji je kompetentan u području socijalnog rada treba istovremeno razvijati svoje znanje, vještine i vrijednosti, kako bi kvaliteta obavljenih zadataka na radnom mjestu bila što bolja. To uključuje razumijevanje, primjenu, analizu, evaluaciju i stručne postupke, usvojenost vještina i izvođenje zadataka te podrazumijeva proces profesionalne socijalizacije, profesionalne, društvene, političke i osobne vrijednosti (Bracy, 2018., prema Buljevac i sur., 2020.).

Kompetencije u socijalnom radu mogu se definirati u pojedinim područjima socijalnog rada ili odrediti na generičkoj razini. Generičke se kompetencije dijele na metakompetencije ili kompetencije prve razine, te procesne kompetencije ili kompetencije druge razine (Bogo, 2010., prema Buljevac i sur., 2020.). Pritom se metakompetencije sastoje od kognitivnih kompetencija (rješavanje problema, kreativnost, kritičko mišljenje), interpersonalnih kompetencija (suradnja, povezujući odnosi, podrška), osobnih ili profesionalnih kompetencija (odnos stručnjaka prema profesiji), vrijednosti i etike. Procesne se kompetencije odnose na uspostavljanje odnosa s korisnicima, gdje su važne komunikacijske vještine socijalnog radnika, procjenu, planiranje intervencija te njihovu provedbu i na kraju, evaluaciju i završavanje rada (Buljevac i sur., 2020.).

Metakompetencije dijele se na sedam područja:

1. Profesionalno ponašanje odnosi se na osviještenost profesionalnog identiteta i kontinuirani rad na profesionalnom razvoju, kao i razumijevanje uloge

socijalnog radnika u različitim okruženjima, samokritičnost i postavljanje profesionalnih granica.

2. Profesionalna etika odnosi se na poznavanje važećeg etičkog kodeksa, primjenu etičkih načela u radu s korisnicima socijalnog rada, vještina prepoznavanja i razrješenja etičkih dilema i pitanja. Pritom je naglasak na implementaciji nekoliko etičkih načela u praksu socijalnog rada. To su: načelo privatnosti korisnika, načelo sudjelovanja korisnika u donošenju odluka, samoodređenje i poštovanje dostojanstva korisnika.
3. Načelo multikulturalnosti i inkluzivne prakse uključuje svijest o vlastitoj kulturi i želju da se upoznavanjem različitih kultura približi različitim skupinama korisnika, kroz inovativnu i kreativnu praksu.
4. Kritički strukturalni pristup odnosi se na kompetencije socijalnog radnika da bude u toku s političkim, tehnološkim, ekonomskim i ekološkim procesima te pristupa socijalnim akcijama i zagovaračkim aktivnostima u svrhu aktivnog doprinosa pravednijoj praksi i sustavu socijalne skrbi, kao i pravednijem društvu uopće.
5. Integracija teorije u praksi i kritičko mišljenje uključuje uspješnu integraciju različitih izvora znanja u rješavanju problema korisnika, budući da socijalni radnik uz teorijsko znanje stječe znanje iz istraživanja i praktičnog iskustva u radu s korisnicima, njegove se kompetencije očituju u sposobnosti donošenja odluka i kreativnog rješavanja problema.
6. Međusektorska suradnja i makro pristup odnosi se na ulogu socijalnog radnika da povezuje socijalni rad i širu društvenu zajednicu.
7. Vodstvo i funkcioniranje u organizaciji odnosi se na osnaživanje profesije socijalnog rada te kroz kolegijalnost i timski rad, na djelotvorno funkcioniranje u organizaciji (Buljevac i sur., 2020.).

Profesionalni identitet socijalnih radnika vidljiv je kroz integraciju profesionalnih vrijednosti, razumijevanje uloge socijalnog rada u različitim kontekstima i ulaganje u razvoj profesije. To je kontinuirani proces u kojemu socijalni radnik odgovara na različite zahtjeve radnog okruženja. U različitim područjima socijalnog rada, za rad s korisnicima potrebne su i različite kompetencije.

Na primjeru palijativne skrbi i skrbi na kraju života vidljiv je raspon profesionalnih kompetencija koje su socijalnom radniku potrebne kako bi se uspješno nosio sa izazovima ovog specifičnog područja rada. To uključuje određeno znanje o području palijativne skrbi, osnaživanje i zastupanje korisnika, vođenje dokumentacije, planiranje intervencija i tretmana, te očuvanje autonomije i dostojanstva korisnika (Štambuk i Obrvan, 2017.). Potreban je ne osuđujući pristup u radu s korisnicima, dobre komunikacijske vještine i razumijevanje potreba korisnika i njihovih obitelji, na fizičkoj, socijalnoj, psihičkoj i duhovnoj razini.

Kao jedna od bitnijih kompetencija ističe se osnaživanje korisnika i njihovih obitelji u tretmanu (Štambuk i Obrvan, 2017.). Osnaživanje korisnika odnosi se na postizanje važnih ciljeva i omogućavanje korisniku da preuzme kontrolu nad vlastitim životom. Kako bi to bilo moguće, socijalni radnici trebaju se zalagati za korisnikovu autonomiju, dostojanstvo, povjerljivost i privatnost, imati vještine i znanje posredovanja, pregovaranja i odlučivanja i biti spremni suočiti se s preprekama na koje nailaze marginalizirane i ranjive skupine, u sustavu koji nije usredotočen na zadovoljavanje njihovih potreba (Bosma i sur., 2008., prema Štambuk i Obrvan, 2017.). Socijalni radnici imaju važnu ulogu u očuvanju dostojanstva korisnika i u pronalasku mira na kraju njegova života. Zadatak je socijalnih radnika razgovarati s korisnikom o bolesti i suočiti ga s realnošću, razgovarati o duhovnosti života i smrti, osigurati korisniku mogućnost vlastitog izbora nad njegovim životom i prevenirati bol i izolaciju (Tobin, 1999., prema Štambuk i Obrvan, 2017.).

Etička i moralna pitanja česta su u području palijativne skrbi. Vrijednosti i potrebe korisnika često su suprotne onima njihovih obitelji, a odgovornost je socijalnih radnika pružiti svakom korisniku individualiziranu njegu (Gwyter i sur., 2005., prema Štambuk i Obrvan, 2017.). Socijalni radnik u takvim konfliktnim situacijama oslonac može naći u vrijednostima profesije, a njegova je uloga razumjeti i poštivati interese svih uključenih osoba, ali bez ugrožavanja interesa korisnika (Reith i Payne, 2009., prema Štambuk i Obrvan, 2017.). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika u ovakvim situacijama mogu osigurati kvalitetan rad, mir i usklađenost između korisnika i članova obitelji te mogu pomoći u ostvarenju želja i potreba svih uključenih.



Iz ovog primjera vidljivo je da profesija socijalnog rada počiva na etičkim vrijednostima kao osnovi za izgradnju odnosa između stručnjaka i korisnika.

U profesiji socijalnog rada važna je sposobnost refleksivnog razmišljanja i kreativno pristupanje rješavanju problema. Kroz brižan i empatičan odnos, socijalni radnik omogućit će korisniku osjećaj sigurnosti i potaknuti ga na iznošenje problema. Pritom njegove odluke i reakcije imaju ključnu ulogu u daljem razvoju takvog odnosa.

## **6. Svakodnevna etika u profesionalnom životu**

### *6.1. Etičko donošenje odluka*

Praksu socijalnog rada označavaju dvije osnovne vrijednosti, a to su vjerovanje u jedinstvenost svakog pojedinca i poštivanje njegove individualnosti i vjerovanje u korisnikovo pravo na samoodređenje (Levy, 1993., prema Urbanc, 2001.).

Vjerovanje u jedinstvenost svakog pojedinca i poštivanje njegove individualnosti u praksi se provodi na nekoliko načina. Korisnika se ohrabruje da sudjeluje u procesu rješavanja problema, njeguje se njegovo dostojanstvo, odnos prema korisniku kao pojedincu, otkrivaju se potencijali korisnika te se uz to očekuje suradnja pri rješavanju problema. Svaki pojedinac ima pravo na samostalno donošenje odluka, što u praksi socijalnog rada uključuje samoodređenje korisnika i njegovu spremnost da u suradnji sa socijalnim radnikom traži alternativna rješenja za postojeći problem. Pritom je uloga socijalnog radnika poticanje i ohrabrivanje korisnika u samostalnom donošenju odluka, kao i sugeriranje alternativnih rješenja, koja korisnik može i ne mora uvažiti (Levy, 1993., prema Urbanc, 2001.). Uloga socijalnog radnika uključuje vrijednosti koje se odnose na dobrobit zajednice i pojedinca kao njezinog člana.

Dva su osnovna teorijska pristupa etičkog odlučivanja u suvremenoj filozofiji (Žganec, 1999.). Prvi je etički relativizam, koji odbacuje čvrsta moralna pravila te

naglašava donošenje odluka u skladu s kontekstom, odnosno posljedicama koje takva odluka stvara. Donosi se u skladu sa željenim rezultatima i odbacuje ako bi rezultirala neželjenim rezultatima. U duhu etičkog relativizma može se izvršiti podjela na etičke egoiste, koji zastupaju stajalište da pojedinac treba maksimizirati svoju dobrobit bez obzira na ostale te etičke utilitariste, čije je uvjerenje pronaći najveću korist za što veći broj ljudi. Drugi je pristup etički apsolutizam, koji ističe važnost moralnih pravila i smatra da je određeno djelovanje samo po sebi dobro ili loše, bez obzira na posljedice. Zastupnici ovog pristupa zovu se deontolozi (Žganec, 1999.).

Problem odlučivanja u praksi socijalnih radnika Leighton (Leighton, 1985., prema Žganec 1999.) povezuje s preklapanjem različitih vrijednosti uključenih strana. Navodi četiri sklopa vrijednosti, koji obuhvaćaju sklop profesionalnih vrijednosti prema klijentu, prema sekundarnom klijentu, osobne vrijednosti socijalnog radnika i vrijednosti poslodavca. Socijalnom radniku je kao osobi nemoguće uvijek donijeti općevažecu etičku odluku (Žganec, 1999.).

Pitanja poput „Što da radim?“, „Što bi itko učinio?“, odnose se na teške i zbunjujuće situacije u kojima su se korisnici pronašli i u kojima je potrebno donijeti etičke odluke. Etičko donošenje odluka je proces, koji se koristi pri rješavanju etičkih pitanja i dilema. Socijalni radnici u svakodnevnoj praksi donose niz odluka. Razmatraju prednosti i nedostatke različitih odluka i vođeni su vrijednostima profesije i pravilnim protokolom djelovanja. No, na socijalne radnike prilikom donošenja etičkih odluka utječu iskustva iz prakse, osobni stavovi i profesionalne uloge. Zato je važno preispitivati i analizirati način donošenja odluka, jer se tako dobivaju povratne informacije i potiče se svjesnost socijalnih radnika na načine na koje su njihove vrijednosti, iskustva i preferencije utjecale na donesenu odluku (Mattison, 2000.).

Proces donošenja etičke odluke i analiza različitih odluka, može se prikazati primjerom iz prakse. U ovom primjeru, četrnaestogodišnja adolescentica u povjerenju otkriva socijalnoj radnici da je trudna (Mattison, 2000.). U razgovoru adolescentica otkriva kako namjerava tajiti trudnoću od majke i očuha, do trenutka kada je zakonski prekasno za pobačaj. Uvjerena je kako će je majka i očuh izbaciti iz

kuće čim saznaju za trudnoću te da će nakon toga morati živjeti sa svojom tetom. Zabrinuta je i moli socijalnu radnicu da nikome ne otkriva trudnoću.

U ovom primjeru sukobljeni su interesi adolescenta, obitelji i nerođenog djeteta. Kako bi donijela etički ispravnu odluku, socijalna radnica razmatra čije interese je potrebno uzeti u obzir i zadovoljavanje čijeg interesa je njena primarna obveza. Postoji jednostrano slaganje socijalnih radnika, kako su načelo povjerljivosti i poštivanje prava korisnika na samoodređenje temeljne vrijednosti koje treba podržavati (Mattison, 2000.). Čuvanjem tajne o trudnoći adolescentice, socijalna radnica pomaže stvarati odnos povjerenja i osjećaj sigurnosti kod adolescentice, no krši zakon i potencijalno ugrožava odnose u obitelji, sigurnost nerođenog djeteta i adolescentice. Potrebno je poznavanje zakona, kako bi bilo jasno u kojoj mjeri je potrebno održavati povjerenje korisnika, a pod kojim okolnostima je opravdano otkrivanje podataka (Callahan, 1994., prema Mattison, 2000.). Ukoliko socijalna radnica smatra da način djelovanja adolescentice dugoročno nije u njenom najboljem interesu, ugrožava joj sigurnost i predstavlja rizik, mora djelovati suprotno željama adolescentice, jer je dužna poštivati zakon, no time ugroziti povjerenje i odnos s korisnicom (Mattison, 2000.).

Iz ovog primjera vidljivo je kako donošenje etičke odluke zahtijeva dobro poznavanje korisnika i situacije. Potrebno je definirati moguće načine djelovanja i posljedice takvog djelovanja te odrediti vrijednosti koje treba najviše poštivati, kako bi na kraju donesenu odluku socijalni radnik mogao objasniti i opravdati.

Moralno ponašanje uključuje više od samih odluka i izbora koje ljudi donose u određenim situacijama. Ono uključuje karakter i vrline osobe, način na koji integriraju i organiziraju svoje resurse i energiju, kao i vrstu uvjerenja kojih se drže (Hauerwas, 1974., prema Goldstein, 1998.). U takvim situacijama, osobe se suočavaju sa sukobima prema vlastitom integritetu, prema potrebama i dobrobiti drugih i upravo zbog ozbiljnosti situacija, socijalni radnici moraju biti upoznati s etičkim znanjem za koje ne postoji neki recept ili formula kako djelovati (Goldstein, 1998.).

Vrijednosti čine temelje etičkih pravila, utječu na kvalitetu odnosa socijalnog radnika i korisnika te omogućuju odgovornu i djelotvornu interakciju koja uključuje

očuvanje fizičkog i psihičkog integriteta (Urbanc, 2001.). Kako bi se što kvalitetnije upoznalo korisnika, potrebno se uskladiti s njim i naglasiti vrijednost dogovora, odnosno kako će korisnik i socijalni radnik raditi zajedno i kako će taj odnos funkcionirati. Zatim, potrebno je naglasiti načelo prihvaćanja kao temeljnu vrijednost socijalnog rada. To načelo izražava važnost poštivanja korisnikovih ideja i uvjerenja, no to nužno ne znači slaganje s njima. Osim toga, istaknuta je važnost strukture i određivanje teme koja je definirana korisnikovim potrebama i okolnostima (Goldstein, 1998.). Bez obzira na to koliko dobro mislimo da poznajemo naše korisnike, njihove priče ispunjene su simbolima i metaforama i uglavnom su aluzije na nešto što je često van dometa našeg razumijevanja (Goldstein, 1998.).

Prilikom etičkog donošenja odluka, potrebno je poznavati primjenjive zakone i propise, kao i relevantni etički kodeks. Poželjno je ispitati profesionalne, korisnikove i vlastite vrijednosti te razmisliti koji etički standard relevantnog etičkog kodeksa je korisno primijeniti na situaciju (Mattison, 2000., prema Gray i Gibbons, 2007.). Također, treba razmisliti o vlastitim etičkim preferencijama, izdvojiti etičke i tehničke aspekte situacije i razmisliti o izboru akcije, budući da svaka akcija ima svoju posljedicu. Uz to, potrebno je razmisliti tko će imati koristi, a tko će biti oštećen određenom akcijom, no naglasak se uvijek stavlja na zaštitu najranjivijih skupina.

Primjer jednog od najtežih zadataka u praksi socijalnog rada čine odluke i postupanje u području skrbi za djecu, koje često uključuju nejasnoće, nesigurnost i moguće pogreške (Munro, 2004., prema Sladović Franz, 2011.). Osnovne teškoće u donošenju stručnih mišljenja, a potom i intervencija u skrbi za djecu, proizlazi iz predviđanja budućih psiholoških i socijalnih posljedica za dijete, nasuprot posljedicama za članove obitelji (Budd, 2005., prema Sladović Franz, 2011.). Na primjer, kod izdvajanja djeteta iz obitelji, socijalni će radnik dati prednost pravima djeteta pred roditeljskim pravima, tako da će izdvajanjem djeteta voditi računa o njegovoj sigurnosti, dok će možda naštetiti odnosima među članovima obitelji. Neke manje odluke poput donošenja mišljenja o roditeljskim sposobnostima, uključivanju djeteta s teškoćama u tretman, procjena razvojnog rizika djeteta, mogu u socijalnom radniku stvoriti osjećaj nesigurnosti i moguće su pogreške, a imaju veliku ulogu u zaštiti djece. Prilikom donošenja stručnog mišljenja i u procjeni određene teške

situacije, stručnjaci se mogu slagati, no način djelovanja i intervencije uključivat će karakter, vještine i osobne moralne vrijednosti stručnjaka (Sladović Franz, 2011.).

Preporuča se savjetovanje s nadređenim i kolegama o najetičnijem izboru. Međudisciplinarna znanja i vještine pomažu socijalnim radnicima u donošenju promišljenih i informiranih etičkih odluka (Joseph, 1992.).

Temelj svakog etičkog djelovanja i odlučivanja čine etička pravila kao ideal praktične norme, koja određuje komunikaciju svih sudionika u pomažućem odnosu. Dio tih pravila je općeg karaktera, dok je dio specifičan i odnosi se na pojedince. Cilj im je nadahnuti, motivirati, usmjeravati stručnjaka u kvalitetnom pomažućem odnosu, ali isto tako osigurati osobi kojoj se pruža pomoć kvalitetnu skrb te je zaštititi od neetičnog postupanja od strane stručnjaka (Cicak, 2011.).

Oslanjajući se na dostupno znanje i istraživanja, uključujući politiku organizacije i relevantan etički kodeks, socijalni radnici su uz pomoć tih okvira za donošenje etičkih odluka u mogućnosti su opravdati svoje postupke. No, u stvarnosti etičke odluke su u konačnici subjektivne, složene i ovise o situacijama u kojima se dogode. Socijalni radnici često se nalaze u situacijama gdje ne znaju dati koristan savjet i ne mogu tražiti kolege za konzultacije i pomoć, jer oni nisu uvijek dostupni; gdje korisnici ne razumiju situaciju u kojoj se nalaze, gdje ne postoji mogućnost sagledavanja svih strana priče i saslušanja svih koji su pogođeni određenom situacijom i gdje uvijek postoji mogućnost neželjenih ili nepredviđenih ishoda (Chenoweth i McAuliffe, 2005., prema Gray i Gibbons, 2007.). Zbog svega navedenog, može se zaključiti kako etičko donošenje odluka nikada nije strukturirani linearni proces i potrebno je raditi s nepotpunim informacijama koje su dostupne. Ne postoje točni odgovori, samo izbori, a socijalni radnici su odgovorni za odluke koje donose i moraju moći živjeti s njima, no svaki izazov je prilika za učenje i usavršavanje vlastite prakse (Gray i Gibbons, 2007.).

Primjena etičkih načela u praktičnom radu, rješavanje kompleksnih slučajeva i donošenje ispravnih odluka temelji se na racionalnom postupku, koji promiče pristup profesionalne etike. No, putem empirijskih istraživanja i znanstvenih akademskih članaka gdje su proučavani stavovi, percepcije i postupci socijalnih radnika, preispitana je ovakva konstrukcija etike socijalnog rada (Banks, 2008.). U

istraživanju provedenom u Kanadi, socijalni radnici su izjavili kako se etički kodeksi ne koriste u praksi i pokazalo se kako neki socijalni radnici nisu ni svjesni njegovog postojanja te kako u svakodnevnom radu ne koriste modele etičkog odlučivanja. Razlozi za to su nedostatak vremena i činjenica da takvi modeli nisu stvoreni za svakodnevnu upotrebu, već služe kao poticaj studentima na razmišljanje o etičkim pitanjima u praksi, a kasnije takav način razmišljanja postaje intuitivan u radu (Rossiter i sur., 2000., prema Banks, 2008.). Zanimljivost ovog istraživanja je u tome što opisuje način na koji socijalni radnici rješavaju etička pitanja u praksi. Ističe se i opisuje važnost vrijednosti, uvjerenja i djelovanja, što filozofi nazivaju empirijskom ili deskriptivnom etikom, naspram normativne etike koja propisuje što ljudi trebaju činiti u smislu etičkih načela, specifičnih akcija i pravila (Banks, 2008.).

Postoji potreba za svjesnijim vezama između etike socijalnog rada i politike. Etičke odluke i prosudbe, pitanja ponašanja i donošenja odluka, uvjetovana su političkim kontekstom u kojem se odvijaju. Postoji tendencija u literaturi, koja se bavi etikom socijalnog rada, stavljati socijalnog radnika van konteksta u kojem se nalazi. Etičke odluke socijalnih radnika pod utjecajem su organizacije u kojoj on obavlja svoj posao te političkog i društvenog konteksta. To utječe na poimanje i percepciju sposobnosti djelovanja socijalnih radnika i ponekad dovodi do ignoriranja etičkih dimenzija prakse koje su orijentirane na motive, kvalitetu karaktera, profesionalnu mudrost i moralnu percepciju (Banks, 2008.).

## *6.2. Etička pitanja i dileme*

Etičke dileme pripadnika pomažućih profesija proizlaze iz proturječnih vrijednosti modernog društva, a njihovo rješavanje povezano je s različitim razinama, kao što je razina pojedinca, organizacije i društva (Žganec, 1999.). Svjesnost o etičkim pravilima, izraženim u Etičkom kodeksu profesije, postavlja željene norme za profesionalno ponašanje i stavove, no u praksi, situacije s kojima se socijalni radnici suočavaju često su zamršene, zbunjujuće i dvosmislene, zbog čega je problematično naučeno teorijsko znanje i etička pravila primijeniti u određenim situacijama (Goldstein, 1998.).

U praksi socijalnog rada etička dilema nastaje u situacijama kada nije moguće istovremeno zadovoljiti obveze koje socijalni radnik ima prema više osoba ili ustanova, a da pritom ne ugrozi etičke vrijednosti. Stručnjak može djelovati na različite načine, no svi ponuđeni izbori zahtijevaju kompromis i neće rezultirati savršenim ishodom za korisnika (Banks, 2016., prema Grgić i sur., 2023.). Etički izazovi i dileme mogu biti prisutni u području nasilja nad starijim osobama. Svakom slučaju nasilja nad osobama starije životne dobi treba pristupati individualno i potrebno je precizno istražiti priču svakog korisnika, budući da ono predstavlja višedimenzionalan i složen problem, gdje su prisutne pogreške poput ignoriranja znakova doživljenog nasilja (Grgić i sur., 2023.).

Na primjeru nasilja nad starijim osobama, etičke dileme i izazovi najčešće nastaju prilikom poštivanja načela autonomije i načela povjerljivosti. Načelo autonomije može predstavljati pravo starije osobe (žrtve nasilja) da ne prijavi nasilje, gdje poštivanje te odluke ponekad znači odustajanje od profesionalnih intervencija. Ukoliko je život starije osobe ugrožen i vidljivi su znakovi fizičkog nasilja (teške tjelesne ozljede, zanemarivanje, pothranjenost), stručnjak ima zakonsku obvezu prijaviti nasilje i ne postoji etička dilema. No, u slučajevima psihičkog nasilja nad osobama starije životne dobi (vikanje, vrijeđanje, ignoriranje), gdje je osoba svjesna postojanja nasilja i ne želi ga prijaviti, dolazi do etičke dileme i u sukobu su načelo autonomije i zakonska obveza stručnjaka da prijavi nasilje (Grgić i sur., 2023.). Osoba starije životne dobi koja je kognitivno sposobna i nije u životnoj opasnosti, nije dužna prijaviti nasilje i ta odluka mora se poštivati i u slučaju postojanja određenih rizičnih čimbenika. Kako bi se osobu zaštitilo od potencijalnog budućeg nasilja potrebno je uskladiti planove postupanja stručnjaka, odrediti etička prava i vrijednosti koje je važno zaštititi i osmisliti učinkovit i kreativan pristup koji odgovara korisniku (Preston, 2002., prema Grgić i sur., 2023.). U radu sa starijom osobom koja je žrtva nasilja, vrlo je važno poticati ju i ohrabrivati da prijavi nasilje.

Načelo povjerljivosti predstavlja izazov u slučaju nasilja nad starijim osobama. Prilikom informiranja starije osobe o zakonskoj obvezi stručnjaka da prijavi doživljeno nasilje, može doći do narušavanja odnosa. Ta informacija može negativno utjecati na žrtvu nasilja, stvarajući osjećaj nepovjerenja u stručnjaka i na način da žrtva prešuti doživljeno nasilje zbog srama ili straha od prijave, čime je

onemogućena apsolutna povjerljivost u profesionalnom odnosu (Grgić i sur., 2023.). Potrebno je iskreno i otvoreno razgovarati sa starijom osobom koja je žrtva nasilja i pokušati otkloniti strah, sram i stigmatu koja je prisutna zbog manjka edukacije i smjernica o nasilju (Taylor, 2006., prema Grgić i sur., 2023.).

Poznavanje zakonskih propisa, profesionalnog i vlastitog sustava vrijednosti i kontinuiran rad na sebi, omogućit će socijalnom radniku da s više samopouzdanja rješava probleme u suradnji s klijentom (Urbanc, 2001.).

Sarah Banks (Banks, 1995., prema Urbanc, 2001.) smatra da većina etičkih dilema u praksi socijalnog rada obuhvaća tri osnovna područja koja se odnose na opću dobrobit i interes, korisnikova prava i dobrobit te strukturalnu potlačenost i nejednakost. Uloga je socijalnog radnika uspostavljanje ravnoteže između različitih etičkih vrijednosti, prava i interesa (Urbanc, 2001.). Odgovornost prema korisniku, društvu, ustanovi i prema vlastitim moralnim principima, nerijetko je izvor profesionalnog stresa i konflikata za socijalnog radnika. Etičke dileme i problemi u praksi ostaju prisutni i nakon donesene odluke (Urbanc, 2001.). Pritom različite etičke teorije mogu doprinijeti boljem razumijevanju prakse i olakšati postupanje socijalnom radniku.

U radu s korisnicima, ključno etičko pitanje je “Kako bi se socijalni radnici trebali ponašati prema svojim korisnicima?”. Začetnik niza vrijednosti, koje nastoje definirati kako bi se socijalni radnici trebali ponašati sa svojim korisnicima, jest Biestek (Biestek, 1961., prema Shardlow, 1998.). Taj niz vrijednosti uključuje individualizaciju, prihvaćanje, ne osuđujući stav, svrhovito izražavanje emocija, samoodređenje klijenta, povjerljivost i kontroliranu emocionalnu uključenost (Biestek, 1961., prema Shardlow, 1998.).

Neki smatraju da se odgovor na ovo pitanje nalazi u korištenju temeljnog moralnog načela, gdje je najčešće korišteno načelo poštivanja osoba, koje određuje željeno ponašanje socijalnog radnika. Ovakav pristup zahtijeva sposobnost moralnog rasuđivanja socijalnog radnika, kako bi se odredilo prikladno ponašanje socijalnog radnika prema korisniku (Downie i Telfer, 1969., prema Shardlow, 1998.). Odgovori se mogu pronaći i u pravnim i zakonodavnim smjernicama, kao i očekivanjima korisnika, koji su često jasno definirani (Shardlow, 1998.).



U situacijama gdje su perspektive i vrijednosti korisnika i socijalnog radnika suprotstavljeni, od socijalnog radnika zahtijeva se donošenje etičke odluke. Socijalni radnici u takvim situacijama često su pod pritiskom i ne znaju kako donijeti ispravnu odluku, budući da su vrijednosti često isprepletene i ne postoji ispravan ili netočan odgovor (Clifford, 2002.). Situacije s kojima se socijalni radnici susreću u praksi često su složene i neizvjesne, a upravo je ta neizvjesnost uvjet etičke odgovornosti u donošenju odluka. Potrebno je pozitivno prihvatiti tu neizvjesnost, a utjecaj toga vidljiv je u novijoj praksi, gdje postaje sve važnije razumjeti drugu osobu i razumjeti njenu društvenu situaciju, osobnu povijest i iskustvo. Otvorenim dijalogom s korisnikom dolazi do razrješenja dijela te neizvjesnosti, što je primjereno s obzirom na etičku i praktičnu hitnost situacija s kojima se socijalni radnici susreću u praksi (Clifford, 2002.).

### *6.3. Etički rad*

“Etički rad” označava trud profesionalaca da se razviju kao dobri praktičari, da ulažu u sebe i postanu određene vrste osoba i da sagledaju etički aspekt situacije, razrađujući pravilan smjer djelovanja i opravdavajući tko su i što su učinili u određenoj situaciji, čime donose etičke odluke i postaju osobe od povjerenja (Banks, 2016.). Banks (2013.) je identificirala sedam ključnih značajki etičkog rada, namijenjenih pružanju normativnog etičkog okvira za usmjeravanje socijalnih radnika u praktičnom radu (Banks, 2013., prema Banks 2016.).

Prva značajka etičkog rada je okvirni rad. Svrha okvirnog rada je identificirati i usredotočiti se na etičke značajke situacije, poput smještanja stručnjaka i određene situacije u politički i socijalni kontekst, određivanje načina na koje ljudi shvaćaju situaciju, odnosno davanje smisla i razumijevanje onoga što jest (Banks, 2016.). Pojam “okvir” podsjeća na okvir za sliku u kojem se nalazi rad umjetnika i određene značajke pejzaža ili figure su u prvom planu, dok su druge u pozadini, a nekih uopće nema na slici. Upravo zato je vrlo važno sagledati situaciju na određeni način i potrebno je biti vrlo oprezan, jer ono što bi moglo biti vrlo važno, možda uopće nije na slici koju na prvi pogled vidimo (Audi, 2013., prema Banks, 2016.).

Rad na ulogama druga je značajka etičkog rada. Socijalni radnik u svom radu igra različite uloge i zauzima različit položaj u odnosu na druge, poput zagovaratelja prava, njegovatelja, boraca za pravdu, edukatora, ovisno o okolnostima (Banks, 2016.). Potrebno je pravilno prosuditi koju ulogu preuzeti s određenim ljudima u određenoj situaciji. Također, potrebno je mijenjati uloge, odrediti stupanj bliskosti s korisnikom te u kojoj situaciji je bolje biti distanciran i nepristran, a u kojoj je bolje pokazati naklonost. Pravilno biranje uloga vrlo je bitno i ima specifičnu etičku dimenziju, jer može drugim ljudima uzrokovati štetu ili korist. U situacijama gdje izbor između na primjer “prijatelja” ili profesionalca, savjetnika ili odgajatelja, njegovatelja ili kontrolora nije jasan, to može predstavljati poteškoću (Banks, 2016.).

Treća značajka etičkog rada je rad na emocijama, što za socijalnog radnika znači biti suosjećajan, empatičan, brižan, pravilno odgovarati na emocije drugih, kao i pravilno upravljati vlastitim emocijama (Banks, 2016.). Rad na emocijama uključuje napor profesionalaca da osjete određene emocije (npr. empatija) i da se nose s određenim emocijama koje se mogu razviti (npr. tuga ili krivnja). U profesionalnom okruženju, to se odnosi na stvaranje osjećaja sigurnosti unutar korisnika i usredotočenost na emocije povezane s poštovanjem, nepovrjeđivanjem i brigom za druge, što je posebno značajno u situacijama gdje se socijalni radnik bori s potiskivanjem emocija ljutnje ili gdje nema suosjećanja prema neuljudnom korisniku koji se ponaša nepristojno (Banks, 2016.).

Rad na identitetu četvrta je značajka etičkog rada, koja uključuje stvaranje etički dobrog profesionalca i održavanje profesionalnog integriteta (Banks, 2016.). Kroz razgovor, interakciju i ponašanje, socijalni radnici izgrađuju svoj osobni profesionalni identitet, no u ovom kontekstu, to uključuje rad na etičkoj strani sebe, odnosno gdje se stručnjak trudi biti moralno dobar, brižan, predan i pošten (Banks, 2016.).

Peta značajka etičkog rada je djelovanje razuma, odnosno donošenje opravdanih i moralnih odluka, razrada strategija za etičko djelovanje uz razmatranje o drugim etičkim taktikama i procjenama (Banks, 2016.). U situaciji gdje je socijalni radnik suočen s etičkom dilemom ili je potrebno opravdavanje određenih postupaka upotrebom razumnih argumenata, važno je da stručnjaci mogu opravdati svoje

odluke oko toga kome su dali sredstva i vrijeme. No umjesto temeljenja odluka prema tome što bi svaka osoba trebala učiniti i striktnog korištenja logike, potrebno je putem razgovora razmotriti nečije želje ili karakter i sagledati svaku situaciju posebno (Banks, 2016.).

Rad na odnosima šesta je značajka etičkog rada. Uključuje rad na odnosima kroz rad na emocijama, sudjelovanje u dijalogu s drugima, izgradnju povjerenja i povezivanje (Banks, 2016.). Odnosi ne uključuju samo korisnike, već i kolege, dužnosnike pa čak i javnost. Rad na odnosima je sveobuhvatni koncept i preklapa se s radom na ulogama i radom na identitetu, a ključna je značajka etike brige, koja naglašava važnost njege, odgovornosti za druge i osjetljivosti na problem (Held, 2006., prema Banks 2016.).

Posljednja i sedma značajka je izvedbeni rad. Izvedbeni rad odnosi se na izvođenje aktivnosti, na aspekte rada vidljive drugima i stvaranju dojma, dok na primjer rad na emocijama ili rad na identitetu nisu vidljivi drugima (Banks, 2016.).

Svrha pojma “etički rad” je u tome što ističe napor koji stručnjaci ulažu kako bi vidjeli širi kontekst svojeg praktičnog rada i preuzeli odgovornost za etiku i etično djelovanje. Također, ponovno se potvrđuje uloga profesionalnih socijalnih radnika kao aktivnih moralnih činitelja u političkom kontekstu, normi i pravila o socijalnoj pravdi, društvenom suosjećanju i odgovornosti (Banks, 2016.).

## **7. Etički kodeksi pomažućih profesija**

Etički kodeks predstavlja skup pisanih pravila kojima se određuju profesionalni odnosi u praksi, a glavna mu je svrha ujednačiti kriterije etičnog vrednovanja te usmjeriti stručnjake u radu s korisnicima (Žganec, 1999., prema Cicak, 2011.). Etički kodeks određene struke proizlazi iz potrebe spajanja etike i rada u praksi, kako bi se stvorio opći radni okvir koji podupire poštivanje ljudskih prava. Postojanje etičkog kodeksa u nekoj državi, njegov sadržaj i uloga ovise o kulturi, tradiciji i razvijenosti te zemlje (Marčetić, 2013.).

Etički kodeks treba biti utemeljen na etičkim tradicijama određene profesije i ne može se razumjeti sam po sebi, već treba biti podložan interpretaciji stručnjaka i smješten u kontekst za koji je napisan (Edgar, 1994., prema Banks, 1998.). Uz to, etički kodeks je javna deklaracija ima različite ciljeve. Predstavlja skup kriterija koji služe za vrednovanje pomažućih djelatnosti, koristi se za oblikovanje uloge profesionalnog pomagača te služi kao vodič u praksi pomažućih djelatnosti. Etički kodeks ujedno predstavlja i određeni sustav kontrole pojedinaca, članova i institucije kao predstavničke profesije, a u isto vrijeme štiti profesiju, članove i korisnike usluga (Banks, 1988.b, prema Žganec, 1999.).

Stvaranje i zadržavanje profesionalnog identiteta važna je svrha etičkog kodeksa, jer to potvrđuje da stručnjaci pripadaju zajednici ljudi koji dijele i javno su predani istim vrijednostima. To može biti osobito važno u području socijalnog rada, gdje je raznolikost posla i okruženja u kojem socijalni radnici vrše dužnost uvijek bila velika (Banks, 1998.). Vrijednost etičkog kodeksa je u tome da omogućuje pogled na stručnjaka kao informiranog praktičara, vrijednog povjerenja i kojem ne trebaju detaljni pravilnici i smjernice.

Sarah Banks (Banks, 1988.b, prema Žganec, 1999.) smatra da etički kodeks može biti sredstvo za poticanje rasprave i refleksije te da važan kriterij u definiranju etičkih principa treba biti njihova realističnost i stvarna povezanost s djelovanjem u praksi. Etički kodeksi ne vode socijalne radnike na detaljnoj razini onoga što treba i ne treba činiti u određenoj situaciji, već je to neka vrsta profesionalnog obećanja socijalnog radnika da će biti određena vrsta osobe koja je poštena, vrijedna povjerenja i vješta u svom radu. Možda je manje važno što je sadržano u kodeksu i slijede li se njegova načela, koliko je važno da etički kodeks postoji jer je to obilježje profesionalnosti i služi uspostavljanju profesionalnog statusa (Banks, 1998.).

Popisivanje vrijednosti može se pronaći u mnogim profesionalnim etičkim kodeksima, no oni su mnogo više od običnog popisa. Oni predstavljaju konsenzus članova organizacije o definiranju svrhe socijalnog rada, kao i prihvaćanje i zabranu određenog ponašanja socijalnih radnika. No, sadržaj kodeksa često je vrlo općenit i ne pruža praktičnu pomoć socijalnim radnicima i korisnicima, koji žele znati kako bi se socijalni radnici u određenim situacijama trebali ponašati (Shardlow, 1998.). Zbog

brojnosti situacija s kojima će se socijalni radnici vjerojatno susresti, kodovi od nekoliko stranica ne mogu pružiti smjernice o tome kako djelovati u svakoj situaciji, već navode široke vrijednosti na kojima se profesija temelji (Rice, 1975., prema Banks, 1998.). Popisivanje vrijednosti socijalnog rada, kritizirao je Timms (1983.), budući da različiti popisi sadrže različite vrijednosti, što ih čini ne univerzalnim i smatra kako ne predstavljaju ništa više osim osobnih uvjerenja pojedinaca (Timms, 1983., prema Shardlow, 1998.). No, ne treba zanemariti značajan utjecaj vrijednosti poput povjerljivosti i samoodređenja, budući da su opstale ustrajnim unutar profesije socijalnog rada (Shardlow, 1998.).

### *7.1. Etički kodeks socijalnih radnika Republike Hrvatske*

Etički kodeks socijalnih radnika Republike Hrvatske proizlazi iz profesionalnih vrijednosti koje su odraz društvene sredine i opće tradicije socijalnog rada, a donosi ga Hrvatska udruga socijalnih radnika. To je dokument koji predstavlja standarde kojih su se socijalni radnici dužni pridržavati u obavljanju svoje profesionalne djelatnosti. Budući da je to dokument koji je odraz vrijednosti i načela struke, ne treba ga poistovjećivati s pravnim propisima koje donose zakonodavna ili izvršna tijela. Samim tim, ne počiva na mehanizmima sankcija i prisile, već predstavlja radni sklop koji stručnjacima pruža smjernice za etični rad u praksi (Marčetić, 2013.).

Osim što daje preporuke stručnjacima u radu, Etički kodeks propisuje kojim se vrijednostima socijalni radnik treba voditi u profesionalnom i privatnom životu. Dostupan je široj javnosti, tako da oslikava kakvo ponašanje socijalnog radnika građani mogu očekivati. Sukladno kodeksu, socijalni radnik treba biti odgovorna i stručna osoba, što uključuje obvezu usavršavanja na teorijskoj i praktičnoj razini, aktivnu ulogu u društvenom okružju, suradnju i timski rad sa stručnjacima i suradnicima, te profesionalan odnos s korisnicima. (HKSR, 2021.)

Slijediti vrijednosti Etičkog kodeksa u praksi nije jednostavno, budući da su socijalni radnici izloženi brojnim pravilima i ograničenjima, kako u profesionalnom,

tako i u privatnom životu, koja se ne odnose na ostale građane. To prvenstveno uključuje uvjete rada, prevelik opseg administracije, nedostatak broja socijalnih radnika, teškoće u suradnji s korisnicima, kao i poštivanje etičkih vrijednosti u privatnom životu. U Republici Hrvatskoj danas postoje brojne osude struke socijalnog rada potaknute senzacionalističkim vijestima u medijima, što stvara negativnu percepciju društva prema profesiji socijalnog rada. No, unatoč brojnim teškoćama, socijalni je radnik odabirom profesije svojevrijedno prihvatio ograničenja koja to zanimanje nameće i pravila Etičkog kodeksa kao njegov način života.

Budući da praksa socijalnog rada uključuje rad s ljudima i društvenim strukturama, u svrhu povećanja njihove dobrobiti, socijalnim su radnicima potrebne vještine i znanja kako bi mogli pružiti kvalitetnu stručnu potporu, podizati dostupnost socijalnih usluga te djelovati na razvoj socijalne politike, podizanje standarda i pravno uređenje (HKSR, 2021.).

Svojim intervencijama na razini pojedinca, obitelji, grupe i zajednice, socijalni rad teži promjenama u društvu, zalažući se za socijalnu pravdu i jednakost na svim razinama. Skup načela koji određuju ponašanje socijalnih radnika u njihovom profesionalnom radu proizlazi iz profesionalnih vrijednosti, koje su odraz društvene sredine i opće tradicije socijalnog rada (HKSR, 2021.).

Etički kodeks daje socijalnom radniku smjernice u radu s ljudima, koje se temelje na profesionalnim vrijednostima. Poštovanje dostojanstva i vrijednosti svake osobe neovisno o njezinom statusu, porijeklu, vjeri, nacionalnosti, spolu, boji kože i drugim obilježjima, dužnost je svakog socijalnog radnika. Svaka osoba ima pravo na poštovanje, privatnost, povjerljivost, kao i informirani izbor intervencije te sudjelovanje i uključenost u donošenje odluke koje utječu na pozitivne promjene u njihovom životu. Dužnost je socijalnog radnika promicati pozitivne vrijednosti života u zajednici, humanizam, pozitivne socijalne promjene, snagu i potencijal svih korisnika, grupa i zajednica. Socijalni radnici trebaju preuzeti odgovarajuće profesionalne intervencije u svrhu zaštite ljudi koji su u riziku od zanemarivanja, iskorištavanja i nasilja i zalagati se za socijalnu pravdu te poštivanje različitosti. Vrijednosti socijalnog rada u što većoj mjeri treba integrirati u privatni život, razvijati profesionalne kompetencije kroz cjeloživotno obrazovanje, svojim

djelovanjem nastojati unaprijediti međuljudske odnose, uvažiti visoke standarde u profesionalnom i osobnom životu te svoja znanja i iskustva prenositi drugima (HKSR, 2021.).

U odnosu s korisnicima, socijalni radnik dužan je zaštititi dostojanstvo, autonomiju, privatnost, individualnost korisnika i poštovati njegov integritet. To uključuje zaštitu privatnosti korisnika, dobivanje uvida u podatke vezane uz njegovu teškoću, razgovor s korisnikom u skladu s pravilima struke te zaštitu identiteta korisnika u procesu prikupljanja, analize i objave podataka. Budući da se profesionalni odnos socijalnih radnika i korisnika treba zasnivati na međusobnom povjerenju, dužnost je socijalnog radnika štititi sve tajne podatke kao profesionalnu tajnu. Socijalni radnik treba uvažavati različitosti korisnika i ne smije osuđivati njegovo ponašanje ili bilo koji aspekt života te reći punu istinu svojim korisnicima važnu za profesionalni odnos. Socijalni radnik treba uspostaviti jasne, prikladne i kulturno osjetljive granice u profesionalnom odnosu. U obavljanju profesionalne prakse dužni su procijeniti čiji interes prvenstveno zastupati, osobito u slučaju ograničenih resursa. Kako bi zadovoljili potrebe korisnika, socijalni radnici dužni su u potpunosti iskoristiti svoje profesionalno znanje i razjasniti korisnicima moguće neusklađenosti između zakonskih obveza i očekivanja korisnika te izbjeći svaku mogućnost ulazanja u sukob interesa. Dužnost je socijalnih radnika pribaviti informirani pristanak korisnika za planiranu intervenciju nakon prethodno pružene informacije o planiranoj intervenciji (HKSR, 2021.).

U odnosu na profesionalnu sredinu, socijalni radnici dužni su unapređivati suradnju u ustanovi gdje rade i izvan nje, podržavati sve oblike timskog rada te dijeliti znanja, vještine i vrijednosti socijalnog rada sa stručnjacima i suradnicima. U svojem radu trebaju nastojati uskladiti teoriju i praktična iskustva. Dužnost je socijalnog radnika ukazati na kršenje etičkih pravila, neodgovarajući rad i postupke svojih kolega, poslodavca ili osnivača u profesionalnom odnosu s korisnicima te se obratiti etičkom povjerenstvu ustanove, udruge ili komori socijalnih radnika (HKSR, 2021.).

Aktivnim uključivanjem u razvoj svih segmenata društva, socijalni radnici trebaju nastojati omogućiti jednak pristup društvenim resursima te njihovu pravilnu

raspodjelu svim građanima. Socijalni radnici trebaju predlagati i poduzimati inicijative i socijalne akcije u interesu dobrobiti korisnika na području socijalne politike i zakonodavstva, a upozoriti na svaku praksu ili politiku diskriminacije i nepravde. Socijalni radnici dužni su javno upozoriti i reagirati na neodgovarajuće postupke i zloupotrebu informacija o privatnosti korisnika u javnosti i medijima. Putem znanstvenih radova, sudjelovanjem na javnim skupovima i tribinama, znanstvenim i stručnim skupovima, socijalni radnici nastoje prezentirati svoj rad široj društvenoj javnosti (HKSR, 2021.).

Kako bi mogli tražiti najbolju moguću uslugu korisnicima, socijalni radnici dužni su razvijati svoje profesionalne kompetencije, kroz cjeloživotno obrazovanje, aktivno sudjelovanje na stručnim i znanstvenim skupovima, sudjelovanje u stručnim i istraživačkim projektima te praćenjem stručne literature (HKSR, 2021.).

Za sve socijalne radnike u djelatnosti socijalnog rada, obvezno je poštivanje odredbi ovog Kodeksa, a svaku radnju u suprotnosti s odredbama Kodeksa, dužni su odbiti. Osobe bez odgovarajuće izobrazbe koje su uključene u praksu socijalnog rada, dužni su upoznati s etičkim kodeksom. Kodeks mora biti dostupan svima koji se profesionalno bave socijalnim radom (HKSR, 2021.).

Analizom Etičkog kodeksa socijalnih radnika RH vidljivo je da njegov sadržaj obuhvaća vrijednosti i načela općenitog karaktera koje treba usvojiti i poštivati. Odnosi se na ideje o tome čemu bi pojedinac i društvo trebali težiti i što bi trebali postići. Vidljivo je da njegov apstraktan i općenit karakter izostavlja način provedbe i primjene u konkretnim situacijama. No, slučaju sukoba osobnih i profesionalnih vrijednosti, stručnjak će u Etičkom kodeksu pronaći uporište za svoje postupke. Etički kodeks pružit će sigurnost korisniku i socijalnom radniku da će odluke i intervencije na rješavanju problema biti ispravne i u skladu s profesionalnim standardima koje Etički kodeks propisuje.



## 8. Zaključak

Primjena etike i djelovanje u skladu s profesionalnim vrijednostima obilježja su prakse socijalnog rada. Kako bi se takva praksa još više oplemenila, pridonosi obrazovanje studenata socijalnog rada kroz program studija i praksu, ali i cjeloživotno obrazovanje socijalnih radnika na području etike i vrijednosti.

Etika, kao filozofska disciplina o moralu i moralnom ponašanju i vrijednosti, kao stavovi i odnosi u komunikaciji s drugim ljudima, čine cjelinu. Ta je cjelina duboko ukorijenjena u djelatnosti socijalnog rada i ključni temelj na kojemu se gradi odnos socijalnog radnika i korisnika. Tijekom svojega rada, socijalni će se radnici susresti s brojnim etičkim pitanjima i temama. Pritom će Etički kodeks, koji sadrži etičke propise i standarde ponašanja, pomoći stručnjacima u njihovu radu i pružiti im smjernice za ispravno postupanje. Iako Etički kodeks sadrži moralna pravila profesionalnog ponašanja, općenitog je karaktera i ne bavi se primjenom postavljenih vrijednosti u konkretnim situacijama. Način primjene i provedbe etičkih vrijednosti u praksi ovisit će o sposobnostima, znanju, vještinama i moralnom karakteru socijalnog radnika. Kompetentan će stručnjak imati sposobnost donošenja etičkih odluka oslanjajući se na vlastitu sposobnost etičkog prosuđivanja.

Naglašavanje vrijednosti i razvijanje etičkih kompetencija, koje su potrebne pri donošenju odluka i svakodnevnoj praksi socijalnog rada, omogućit će proširivanje etike socijalnog rada izvan tradicionalne profesionalne etike. Na taj će način utjecaj i korist etike u djelatnosti socijalnog rada biti vidljivi na svim razinama, a osobito u kvalitetnom odnosu socijalnog radnika i korisnika.

## Literatura

1. Ajduković, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K., & Voogd, M. (2015). ECVision. Europski pojmovnik supervizije i coachinga. *Beč, Die Wiener Volkshochschulen.*
2. Banks, S. (1998). Professional ethics in social work—what future?. *The British Journal of Social Work, 28*(2), 213-231.
3. Banks, S. (2008). Critical commentary: Social work ethics. *British journal of social work, 38*(6), 1238-1249.
4. Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. *Ethics and social welfare, 10*(1), 35-52.
5. Buljevac, M., Opačić, A., & Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis Socijalnog Rada/Annual of Social Work, 27*(1), 31-56.
6. Cicak, M. (2011). Etička pravila u superviziji. *Ljetopis socijalnog rada, 18*(2), 185-216.
7. Clark, C. (2005). Moral Character in Social Work. *British Journal of Social Work, 36*(1), 75–89.
8. Clifford, D. (2002). Resolving uncertainties? The contribution of some recent feminist ethical theory to the social professions. *European Journal of Social Work, 5*(1), 31–41.
9. Goldstein, H. (1998). Education for ethical dilemmas in social work practice. *Families in Society, 79*(3), 241-253.
10. Gray, M., & Gibbons, J. (2007). There are no answers, only choices: Teaching ethical decision making in social work. *Australian Social Work, 60*(2), 222-238.
11. Grgić, V., Rusac, S., & Žganec, N. (2023). Etički aspekti u radu sa žrtvama nasilja nad starijim osobama. *Nova prisutnost: časopis za intelektualna i duhovna pitanja, 21*(2), 253-266.
12. Hugman, R. (2005). Exploring the paradox of teaching ethics for social work practice. *Social work education, 24*(5), 535-545.

13. Ilijaš, A. (2021). *Etički kodeks za djelatnost socijalnog rada*. Posjećeno 25.04.2024. na mrežnoj stranici Hrvatske komore socijalnih radnika: <https://www.hksr.hr/dokumenti>
14. Marčetić, G. (2013). Etički kodeksi i etika javnih službenika. *Hrvatska i komparativna javna uprava*, 13 (2), 499-539.
15. Mattison, M. (2000). Ethical decision making: The person in the process. *Social Work*, 45(3), 201-212.
16. Joseph, M. V. (1992). Standing for values and ethical action: Teaching social work ethics. *Journal of Teaching in Social Work*, 5(2), 95-109.
17. Shardlow, S. (1998). Values, ethics and social work. *Social work: Themes, issues and critical debates*, 23-33.
18. Sladović Franz, B. (2011). Značajke procesa odlučivanja u socijalnoj skrbi za djecu. *Ljetopis socijalnog rada*, 18(3), 439-467.
19. Štambuk, A., & Obrvan, T. (2017). Uloga, standardi i kompetencije socijalnih radnika u palijativnoj skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 24(1), 119-146.
20. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8(2), 153-164.
21. Žganec, N. (1999). Etika pomažućih profesija-primjer socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 6(1), 17-27.