

# Profesionalna iskustva stručnjaka u sustavu socijalne skrbi tijekom pandemije Covid-19 i njihov utjecaj na praksu socijalnog rada

---

**Pavlinušić, Lea**

**Undergraduate thesis / Završni 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:199:458784>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-27**



*Repository / Repozitorij:*

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



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

**Lea Pavlinušić**

**PROFESIONALNA ISKUSTVA STRUČNJAKA U  
SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI TIJEKOM PANDEMIJE  
COVID-19 I NJIHOV UTJECAJ NA PRAKSU  
SOCIJALNOG RADA**

**ZAVRŠNI RAD**

**Mentorica: Prof.dr.sc. Kristina Urbanc**

**Zagreb, 2024.**

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
1.2. Metodologija rada.....	2
2. Socijalni rad u kriznim situacijama .....	3
3. Profesionalna iskustva stručnjaka i rad s korisnicima tijekom Covid-a 19 .....	4
3.1. Profesionalna iskustva stručnjaka u radu s populacijom starije životne dobi... 7	
3.2. Etički izazovi socijalnih radnika.....	9
3.3. Mentalno zdravlje socijalnih radnika.....	12
3.4. Utjecaj pandemije Covid-a 19 na radno mjesto socijalnih radnika .....	16
4. Doprinos profesionalnih iskustava socijalnih radnika praksi u budućnosti.....	18
4.1. Pozitivne promjene u praksi socijalnog rada .....	20
5. Zaključak .....	21
6. Popis literature .....	22

## **Profesionalna iskustva stručnjaka u sustavu socijalne skrbi tijekom pandemije Covid-19 i njihov utjecaj na praksu socijalnog rada**

Sažetak:

*Pojavom pandemije virusa Covid-19 sustav socijalne skrbi našao se pred izazovom odgovora na brojne promjene koje su svoj utjecaj ostavile kako na korisnike, tako i na socijalne radnike. Takvo što neminovno je utjecalo na profesionalna iskustva stručnjaka u tom području. Ovaj se rad bavi pregledom aktualnih istraživanja koja se bave takvim iskustvima pritom se fokusirajući i na utjecaj profesionalnih iskustava za buduću praksu socijalnih radnika u kriznim situacijama. U radu je korištena analiza sekundarnih izvora podataka. Istraživanja su pritom pokazala kako se socijalni radnici suočavaju s povećanim radnim opterećenjem, promjenom prakse u vidu virtualne skrbi i složenosti problema korisnika. Rezultati upućuju na određene manjkavosti sustava koje je otkrila pandemija, ali je također potaknula ponovno razmišljanje o važnosti sustava socijalne skrbi u vremenu pandemije i budućih kriza, kao i nepobitnu ulogu i važnost socijalnih radnika u planiranju smjernica i politika za buduće krize s ciljem kvalitetnijeg pružanja usluga korisnicima.*

Ključne riječi: pandemija, socijalna skrb, praksa socijalnog rada

## **Professional experiences of experts in the social care system during the Covid-19 pandemic and their impact on social work practice**

Abstract:

*With the onset of the Covid-19 pandemic, the social welfare system faced the challenge of responding to numerous changes that impacted both the users and social workers. This inevitably affected the professional experiences of experts in this field. This paper reviews current research that addresses these experiences, focusing on the impact of professional experiences on the future practice of social workers in crisis situations. The paper uses secondary data analysis. The research shows that social workers are facing increased workloads, changes in practice through virtual care, and the complexity of user issues. The results point to certain shortcomings in the system revealed by the pandemic but also prompted a reevaluation of the importance of the social welfare system during the pandemic and future crises, as well as the undeniable role and importance of social workers in planning guidelines and policies for future crises to provide better services to users.*

Key words: pandemic, social care, social work practice

## **Izjava o izvornosti**

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

Ime i prezime: Lea Pavlinušić

Datum: 03. rujna 2024.

## 1. Uvod

Pojava katastrofa česta je u ljudskoj povijesti, a pandemija predstavlja specifičan oblik katastrofe i može se svrstati u kategoriju javnozdravstvene hitne situacije (Rosoff, 2008; prema Luo, 2021). Svjetska zdravstvena organizacija je 11. ožujka 2020. proglasila krizu virusa COVID-19 kao novog oblika virusa (Baker i sur., 2021). Započela je u Wuhanu, kineskoj provinciji Hubei u siječnju 2020. godine, kada su zabilježeni prvi slučajevi infekcije te se nakon toga postepeno širila na ostatak svijeta (Luo, 2021). Prema World Meters (2018; prema Luo, 2021) pandemija je Covid-a za posljedicu imala više od 3,47 milijuna smrti, odnosno više od 167 milijuna slučajeva zaraze istim virusom u razdoblju od godine i pol dana, a njen se efekt očitovao i na zaustavljanje međunarodnog gospodarstva kao i na aktivnosti na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini i život i rad stanovništva općenito (Dong i sur., 2020; prema Hernández-Fernández i Meneses-Falcón, 2022). Usto, pandemija je i otkrila zdravstvene razlike i očitovala se u tome što je neproporcionalno utjecala na podskupine u društvu (van Dorn i sur., 2020; prema Baker i sur., 2021). Takvo rapidno širenje virusa utjecalo je i remetilo i područje rada pružatelja usluga unutar različitih sustava, uključujući i sustav socijalne skrbi (Weng, 2022). Covid-19 je na izravan način utjecao kako na korisnike sustava, tako i na socijalne radnike i ostale stručnjake iz spomenutog sustava (Redendo-Sama i sur., 2020). Takve su okolnosti zahtijevale od socijalnih službi nošenje s hitnom situacijom (Itzhaki-Braun, 2021) te su postavile izazove unutar sustava socijalne skrbi usmjerenom na sigurno pružanje usluga djeci, obitelji i zajednicama (Ben-Ezra i Hamama-Raz, 2020). Kada govorimo o socijalnoj skrbi, kao temeljno zakonsko uporište sustava socijalne skrbi u RH ističe se Zakon o socijalnoj skrbi koji uređuje i definira pitanja obavljanja i financiranja socijalne skrbi, korisnika tog sustava i njihovih prava, postupka na koji se prava ostvaruju i ostala pitanja, te se njome omogućuje i osigurava zadovoljenje osnovnih životnih potreba skupina koje su ugrožene i ranjive (Narodne novine, br. 73/97, 27/01, 59/01, 82/01, 103/03, 44/06 i 79/07; prema Vlada RH, 2011). Socijalna se skrb može poistovjetiti s ulogom pružanja osnovnog tipa sigurnosti onim skupinama korisnika koji ispadaju, odnosno koji nisu pokriveni socijalnim osiguranjem, a bliska je socijalnoj pomoći jer će se ostvarivanje usluge skrbi, odnosno naknade socijalne pomoći temeljiti na provjeri potreba i provjeri materijalnog stanja (Bežovan i sur., 2019). Prema Zakonu o

socijalnoj skrbi (Narodne Novine, 18/22, 46/22, 119/22, članak 3.) socijalna se skrbi definira kao „organizirana djelatnost od javnog interesa čiji je cilj pružanje pomoći socijalno ugroženim osobama, kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima, pa obuhvaća prevenciju, pomoć i podršku pojedincu, obitelji i skupinama, u svrhu unaprjeđenja kvalitete života, te poticanje promjena i osnaživanje korisnika, radi njihova aktivnog uključivanja u život zajednice“. Pritom djelatnost socijalne skrbi obavljaju ustanove socijalne skrbi, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb, udruge, vjerske zajednice, druge pravne osobe, obrtnici i druge fizičke osobe koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi na način i po uvjetima propisanim Zakonom o socijalnoj skrbi (Zakon o socijalnoj skrbi, 18/22, 46/22, 119/22, članak 18.). Kao središnje institucije opisanoga sustava ističu se Centri (sadašnji Zavodi za socijalni rad) za socijalnu skrb (Bežovan i sur., 2019). Socijalni su radnici pritom svjedočili utjecaju pandemije na sustav socijalne skrbi i socijalnih ustanova (Nilsson i Olaison, 2020). Svjedočili su i individualnim, međuljudskim i društvenim učincima pandemije (Ascherhof i sur., 2021) te su imali ključnu ulogu u podmirivanju socijalnih potreba onih najugroženijih (Redondo-Sama i sur., 2020), a sve je to dovelo do nužnih promjena u praksi (Ashcroft i sur., 2022).

### *1.2. Metodologija rada*

Cilj je završnoga rada dobiti uvid u to na koji način su profesionalna iskustva stručnjaka tijekom pandemije unaprijedila praksu socijalnog rada u sustavu socijalne skrbi, a temeljem analize sekundarnih izvora literature. U skladu s tako postavljenim ciljem definirana su sljedeća pitanja:

1. Analizirati profesionalna iskustva stručnjaka u sustavu socijalne skrbi pod vidom specifičnosti neposrednog rada s korisnicima tijekom pandemije
2. Analizirati doprinos tih specifičnih profesionalnih iskustava unapređenju neposredne prakse socijalnog rada

S obzirom da se iz vremena pandemije virusa Covid-a 19 moglo naučiti puno o radu stručnjaka u sustavu socijalne skrbi i njihovim izazovima, ovaj rad služi zagovaranju pozitivnih promjena i poboljšanja u sustavu socijalne skrbi kao i identificiranju područja u kojima je potrebno unapređenje. Osim toga, rad služi i podizanju svijesti javnosti o izazovima kojima su izloženi stručnjaci u sustavu socijalne skrbi, pogotovo u kriznim situacijama iz čega i proizlazi i motivacija za pisanje rada.

## 2. Socijalni rad u kriznim situacijama

Važnost socijalnog rada prilikom pojave kriznih situacija i odgovoru na iste poznata je kroz povijest. Socijalni radnici u takvim situacijama imaju niz zadaća, među kojima je zadaća pružanja psihološke pomoći stanovništvu, oblikovanja i implementacije različitih programa pomoći, usmjeravanju resursa ka stanovništvu pogođenom krizom i druge. Pritom su se katastrofe, kako je već navedeno, događale kroz čitavu ljudsku povijest i obično se dijele na dva tipa: prirodna i ona uzrokovana djelovanjem čovjeka, također nazvana tehnološkom katastrofom. U prvi tip možemo ubrojiti na primjer poplave i potrese, dok u drugi tip spadaju ratovi, terorizam, eksplozije i slično (Luo, 2021). S obzirom na sve veću učestalost katastrofa, uključivanje prakse socijalnog rada u suočavanje s katastrofama postalo je nužno te iako mnogi poistovjećuju Covid-19 sa zdravstvenom krizom, ona se ipak svrstava i u katastrofu, odnosno kriznu situaciju (Alston i Chow, 2021). Takva tvrdnja može se potkrijepiti i definicijom Centra za istraživanje epidemiologije koji je katastrofu definirao na sljedeći način: „situacija ili događaj koji prevladava lokalni kapacitet, koji zahtijeva zahtjev na nacionalnoj ili međunarodnoj razini za vanjsku pomoć; nepredviđeni i često iznenadni događaj koji uzrokuje veliku štetu, razaranje i ljudsku patnju“ (Alston i Chow, 2021: 1525). Pritom, socijalni su radnici kao stručnjaci uključeni u provođenje i oblikovanje preventivnih i interventnih mjera i rade kako s pojedincima, tako i sa skupinama pogođenim kriznim situacijama. Unatoč tome, tijekom brojnih kriza bili su nevidljivi, iako su imali ključne uloge u pružanju usluga ugroženima. S obzirom na to da socijalni radnici imaju znanja i vještine u unapređenju spremnosti na krizu, pružanju odgovora na nju, procesima oporavka od katastrofe i koordinacijom između različitih sustava trebali bi biti uključeni u iste (Alston i Chow, 2021). I drugi autori, poput Harms i Alston (2018) također ističu važnost socijalnih radnika u odgovoru na krizne situacije i katastrofe kao i oporavku od istih. I pritom posebnu pozornost treba posvetiti onim najranjivijim skupinama društva. Osim toga, socijalnim se radnicima mogu prepisati razvijene komunikacijske vještine, a socijalni je rad kao profesija temeljen na holizmu što se uklapa u kontekst katastrofa. Sve to ukazuje na činjenicu da bi se socijalne radnike trebalo učiniti vidljivijima u slučaju kriznih situacija. Oni također imaju pomoćnu i preventivnu ulogu u kriznim situacijama, a njihova je važnost vidljiva i u području raspodjele sredstava i resursa u vremenu katastrofa. S obzirom da se koncept socijalne



pravde ističe kao temeljna vrijednost i načelo profesije socijalnog rada, oni promiču i zagovaraju njihovu što pravedniju raspodjelu. Samim time, socijalni bi radnici trebali zauzeti ključnu poziciju pri planiranju i primjeni politika u svezi s katastrofama i kriznim situacijama (Alston i Chow, 2021). Harms i Alston (2018) naglašavaju kako su socijalni radnici ključni u pružanju pomoći i podrške osobama pogođenim katastrofama. Bitno je da se pritom zagovara uvođenje višedimenzionalnog pristupa. Njime bi se utjecaj katastrofe sagledavao i na pojedince, ali i na obitelji i zajednice u cjelini, također uključujući i resurse koji su potrebni na svim tim razinama (Harms i Alston, 2018). Krizne situacije i katastrofe mogu imati i brojne dugoročne posljedice. Oporavak od pandemijskih okolnosti, kao što su mortalitet i morbiditet, obiteljski problemi, gubitak radnog mjesta i zatvaranje granica, predstavlja dodatan napor za one pogođene pandemijom. Osim toga, pandemija donosi i različite novosti koje od stanovništva zahtijevaju adaptaciju novim okolnostima. U prilagodbi i razvoju načina suočavanja s promjenama koje se događaju ponovno socijalni radnici zauzimaju relevantnu ulogu (Alston i Chow, 2021). Njihov osobni i profesionalni život bio je izložen raznim izazovima. U tom kontekstu govorimo o mnogim promjenama promjene poput rada od kuće, to jest rada na daljinu s korisnicima, te su takve okolnosti na socijalne radnike stavile velik pritisak. Osim što su morali paziti na zdravlje svojih korisnika, često su zabrinuti i za svoje zdravlje, odnosno zdravlje svojih bližnjih. Samim se time izbrisala jasna crta između obiteljskog i poslovnog života (Alston i Chow, 2021). Iz svega navedenog možemo zaključiti da je učenje iz prošlih ili postojećih katastrofa ključno kako bismo onda ta znanja i naučene lekcije mogli primjenjivati u budućnosti (Harms i Alston, 2018), a pritom praksa socijalnog rada ima nepobitnu ulogu u kontekstu istih. Profesija bi socijalnog rada trebala biti prisutna na prvoj crti odgovora na katastrofe, kao i prilikom oblikovanja i primjene politika upravljanja katastrofama. Teorijsko i praktično uključivanje socijalnih radnika trebalo bi biti u središtu odgovora na krizne situacije jednako kao i njihovo obrazovanje o katastrofama i kriznim situacijama (Alston i Chow, 2021).

### **3. Profesionalna iskustva stručnjaka i rad s korisnicima tijekom Covid-a 19**

Pojavom pandemije, ranjive društvene skupine postale su još ranjivije, a socijalni su radnici bili suočeni s izazovom nastavka pružanja usluga i transformacije prakse (Bela

i sur., 2022). Na samom početku pandemije, u brojnim je zemljama, uključujući na primjer Španjolsku, situacija s kojom su se suočili korisnici sustava socijalne skrbi bila nepredviđena od socijalnih radnika. U takvim okolnostima, broj korisnika sustava se povećavao, što je posljedično utjecalo na rad i aktivnosti socijalnih radnika. Tako da, osim što je utjecala na samu profesiju socijalnog rada i socijalne radnike kao stručnjake, pandemija virusa Covid 19 utjecala je i na korisnike sustava socijalne skrbi. Posebna je pozornost usmjerena na najranjivije društvene skupine te utjecaj na takve društvene skupine zahtijeva intervencije i usluge od strane socijalnih radnika. U takve najranjivije skupine prije svega ubrajamo osobe starije životne dobi i mlade pogođene rizikom siromaštva. S time u vezi, važno je ukloniti ili smanjiti negativan utjecaj na populaciju starije životne dobi o kojoj će nešto kasnije biti riječ. Tu je bitno za spomenuti da kod populacije starijih socijalni radnici imaju ulogu pokretača promjena i osnaživanja navedene skupine. Relevantna je i populacija beskućnika-skupina posebno pogođena pandemijom virusa Covid 19. Na primjer, različiti su se resursi usmjereni na tu skupinu ograničili ili ukinuli, samim se time otežala njihova situacija i još više otkrila ranjivost skupine. Osim ograničenih resursa, u različitim se prihvatilištima ograničio broj mjesta za beskućnike (Redondo-Sama i sur., 2020). I drugi su autori, poput Abrams i Dettlaff (2020) naglasili povećanje potražnje za uslugama namijenjenim beskućnicima. Bela i sur. (2022) su istaknuli kako se populacija beskućnika susreće i s drugim pripadajućim rizicima kao što su poteškoće mentalnog zdravlja i zlouporaba supstanci. Osim navedenih skupina, ranjiva skupina u vremenu pandemije jesu i obitelji. Prvenstveno zbog povećanog rizika od zlostavljanja i nasilja u obitelji (Brennan i sur., 2020). Dominelli (2020) smatra kako nasilje u obitelji i drugi oblici nasilja bilježe svoj rast u vremenu katastrofa, a pandemija virusa Covid-a 19 nije bio iznimka. Autor naglašava kako socijalni radnici zbog navedenog moraju biti iznimno pažljivi i oprezni kako bi na vrijeme uočili potencijalne znakove nasilja u obitelji. Zbog otegotnih okolnosti rada u virtualnom svijetu, socijalnim se radnicima savjetuje da prilikom nedoumica oko procjene znakova nasilja ili zlostavljanja, u svakom slučaju obave savjetovanje s kolegama (Dominelli, 2020). I drugi autori, poput Ashcroft i sur. (2022) ističu problem nasilja od strane intimnog partnera u vremenu pandemije, a tome još pridružuju i probleme mentalnog zdravlja i ovisnosti među korisnicima. Socijalni su radnici uputili na sve

više korisnika kod kojih su se javile poteškoće mentalnog zdravlja u vremenu Covid-a 19. Isti su naglasili kako im se broj korisnika povećao, pogotovo onih kojima su potrebne usluge vezane za mentalno zdravlje te kako smatraju da su više opterećeni (Ashcroft i sur., 2022). Abrams i Dettlaff (2020) također govore o korisnicima koji su bili suočeni s gubicima i tugovanjem i radu socijalnih radnika s istima, a svjesni su i drugih rizika kojima su izložene ranjive skupine društva u vremenu pandemije. Socijalni su radnici svojim korisnicima trebali omogućiti korištenje videopoziva kako bi korisnici i članovi njihovih obitelji bili osigurani barem nekom vrstom kontakta. Također su u spomenutim procesima tugovanja pružali psihološku pomoć i podršku (Redondo-Sama i sur., 2020).

Pojavom pandemije sustav socijalne skrbi morao se prilagoditi. Najznačajnije promjena u praksi socijalnog rada svakako je bio prelazak na virtualnu skrb i pružanje *on-line* usluga. Takvo što zahtijevalo je od socijalnih radnika upoznavanje i učenje s novim oblikom pružanja usluga. Iako je mnoštvo socijalnih radnika izražavalo zabrinutost zbog prelaska prakse u virtualni svijet, drugi su naglasili kako takvo što samo pokazuje njihov visok stupanj kreativnosti i fleksibilnosti. Povezano s opisanim, javio se problem tehnološke infrastrukture i dostupnosti interneta u pojedinim regijama, kao i kvalitete i brzine internetske veze. Takav problem pogotovo je bio prisutan u ruralnim i udaljenijim mjestima. Osim među stručnjacima i kod korisnika su se javili problemi vezani za prelazak na virtualnu skrb pa tako govorimo o problemu „digitalnog jaza“ i ograničenog pristupa internetu, posebno među populacijom beskućnika. Nedostatak kontakta „licem u lice“ iznjedrilo je i poteškoće s različitim procjenama korisnika, a i različiti oblici pružanja usluga nisu se mogli odvijati u virtualnom svijetu. Tako govorimo o različitim uslugama i intervencija koje nisu prikladne za odvijanje u virtualnom svijetu. Tako, na primjer, grupne intervencije u *on-line* svijetu u otežavaju koncepte pomoći u grupama i povjerljivosti (Ashcroft i sur., 2022). Socijalni su radnici svakako bili svjesni činjenice da je pandemija još više otkrila nejednakosti među skupinama u društvu (Abrams i Dettlaff, 2020). Ono što iz opisanoga možemo zaključiti je da unatoč izazovima s kojima su se socijalni radnici suočili u radu s ranjivim skupinama korisnika, pokazali su svoju fleksibilnost i prilagodljivost neočekivanoj situaciji, a usto možemo reći da su pokazali i osjetljivost

prema navedenim skupinama te sposobnost učenja i ovladavanja krizom (Bela i sur., 2022).

### *3.1. Profesionalna iskustva stručnjaka u radu s populacijom starije životne dobi*

Iako je pandemija utjecala na sve društvene slojeve i skupine, posebno je ostavila traga na populaciju starije životne dobi. Samim time, pred socijalne je radnike stavljen zahtjev za stjecanjem znanja i vještina za rad s tom skupinom u okolnostima krize. Imali su zadaću pružanja podrške kako starijim osobama korisnicima, tako i članovima njihovih obitelji (Berg-Weger i Schroepfer, 2020). Redondo-Sama i sur. (2020) su istaknuli kako su osobe starije životne dobi bile jedne od najviše pogođenih u Španjolskoj u prvom valu pandemije Covid-a 19. U svrhu smanjenja negativnih učinaka pandemije na gerijatriju, bitno je usmjeriti snage socijalnog rada ka razotkrivanju pozitivnih uloga starijih u zajednici kroz različite aktivnosti (Redondo-Sama i sur., 2020). U Irskoj se virus širio velikom brzinom tako da je bio prisutan u otprilike jednoj trećini domova za starije i ishodio je s 50% smrtnih slučajeva. U okolnostima u kojima korisnici domova za starije vrlo često boluju od demencije te mogu biti skloni lutanju, širenje virusa postaje još vjerojatnije (Brennan i sur., 2020). I na području Švicarske virus Covid-a pronašao je put do ustanova sustava socijalne skrbi. Samim time velik broj korisnika bio je zaražen. Kao posljedica navedenoga, voditelji su skrbi otkazivali posjete starijima te su se odluke uglavnom donosile putem telefona temeljem razgovora s članovima obitelji korisnika. Takva je situacija potaknula voditelje skrbi da donose dobro promišljene i utemeljene odluke, a sustav podrške, koji je bio ograničen, pred socijalne je radnike stavio zadatak kreativnosti i kretanja u nepoznatim poljima (Nilsson i Olaison, 2020).

Kako je pandemija sa sobom donijela i prelazak u *on-line* pružanje usluga, socijalni su radnici na različite alternativne načine pokušali održati profesionalne odnose s korisnicima te su tražili nove načine pružanja podrške starijim osobama. Usmjerali su se na pronalaženje načina kako prevladati socijalno distanciranje i izolaciju te na pitanje raspodjele resursa i sve veće upotrebe pomoćnih tehnologija. Socijalni su radnici tako nerijetko, s ciljem održavanja kontakta licem u lice, održavali takozvane „sastanke u šetnji“ čime su nastojali potaknuti fizičku aktivnost, a smanjiti izolaciju. Nastojali su svojim korisnicima omogućiti kontakte s članovima obitelji korištenjem dostupnih tehnologija, pružali su podršku štićenicima i članovima obitelji čak i u

slučaju smrti štićenika. Također podržavaju obiteljske njegovatelje u održavanju njihovih uloga. Pritom je emocionalna podrška ključna, pogotovo kod njegovatelja kod kojih već postoji izražena zabrinutost, na primjer ako govorimo o osobi starije životne dobi s demencijom (Brennan i sur., 2020). Nadalje, iako usamljenost nije nepoznat koncept starijoj populaciji, posebno je do izražaja došao u pandemiji. Tu socijalni radnici imaju ulogu proučavanja rizika i strategija prevencije (Berg-Weger i Schroepfer, 2020). Osim toga, u velikom se broju slučajeva smanjio broj usluga namijenjenih toj populaciji te Brennan i sur. (2020) naglašavaju kako je do izražaja došlo pitanje samoodređenja. Tako na primjer, osobe starije životne dobi s poteškoćama mentalnog zdravlja mogu dodatno isključene iz procesa donošenja odluka u vezi sa svojim potrebama ili skrbi (Brennan i sur., 2020). Također se pojavilo pitanje profesionalne diskrecije, točnije, kako ju održati u promijenjenim okolnostima i kako održati profesionalizam socijalnih radnika. Pritom su se prostorije za rad stručnjaka vrlo često mijenjale jer su se neke usluge mogle, a druge nisu mogle, održati kontaktom uživo. Takvo što se i često mijenjalo tako da su voditelji skrbi morali biti prilagodljivi. Ipak, većina usluga pružala se *on-line* putem, što ne samo da je uzrokovalo teškoće u vidu izvođenja različitih procjena i nesigurnosti socijalnih radnika, nego je i dovelo do socijalne isključenosti osoba starije životne dobi jer se sve više usluga oslanjalo na digitalnu pismenost i vještine korištenja tehnologija. Time postaje nužno da se pažnja usmjeri na unapređenje obrazovanja starijih osoba vezano za korištenje tehnologija. Osim navedenog, unatoč brojnim koristima tehnologije, dio korisnika nema pristup odgovarajućoj opremi (Nilsson i Olaison, 2020). Pritom socijalni radnici rade sa starijima suočenima s problemima mentalnog zdravlja (uključujući depresiju i demenciju i traumatična iskustva), rizikom siromaštva, zlouporabom supstanci i zdravstvenim poteškoćama. U vremenu Covid-a do izražaja je došlo i pitanje gubitaka i tugovanja, a u sam proces pružanja usluga, pomoći i podrške bili su uključeni i članovi obitelji i neformalni njegovatelji. Što se tiče već spomenutog pitanja mentalnog zdravlja, za starije i njihove skrbnike pandemija je pogoršala situaciju i stvorila nove poteškoće tako da je zabilježen porast problema s mentalnim zdravljem. Pitanje etike u vremenu pandemije u prvom redu je vezano za istaknute pojmove gubitaka i tugovanja te pitanja smrti i umiranja u vremenu krize. U okolnostima pandemije nisu se mogli održavati ni uobičajeni rituali opraštanja s

najbližima (Brennan i sur., 2020). Na samu skrb unutar domova za starije utjecala je i činjenica da je velik broj stručnjaka koristio bolovanje, tako da je njihovu ulogu preuzimalo drugo osoblje, a javio se generalno problem pronalaska zamjena za socijalne radnike na bolovanju. Sve je to ostavilo traga na skrb o štićenicima. Pandemija je ostavila traga i na odnose štićenika i socijalnih radnika tako da su takvi odnosi prekinuti u velikom broju slučajeva (Brennan i sur., 2020). Zaključno možemo reći kako je populacija starijih osoba posebno bila pogođena virusom Covid te su samim time socijalni radnici, pogotovo oni zaposleni u domovima za starije, imali ključnu ulogu u pružanju pomoći i podrške ranjivoj skupini.

### *3.2. Etički izazovi socijalnih radnika*

Nastojanja socijalnih radnika da u praksi postupaju etično i da budu dobri socijalni radnici, sastavan je dio profesije socijalnog rada (Banks i Rutter, 2022). Pitanja etike i etičkih dilema u vremenu pandemije Covid-a 19 za socijalne je radnike postalo ključno. S obzirom da se sama priroda rizika i potreba mijenjala, govorimo o brojnim etičkim izazovima s kojima su se suočavali te što je sa sobom iznjedrilo potrebu za raznim promjenama i razmišljanjima o transformaciji resursa, postupaka i procesa, a sve s ciljem održavanja profesionalnosti i postavljenih standarda prakse (Kong i sur., 2021). Imajući u vidu činjenicu da je pandemija radikalno promijenila uvjete u kojima socijalni radnici sa svojim korisnicima rade te da je, kao takva, postala velikim izazovom u praksi, pojavila su se brojna etička pitanja s kojima su se spomenuti stručnjaci susreli. Ta etička pitanja u prvom su redu bila vezana za prava, odgovornost, pravdu i solidarnost (Banks i sur., 2020).

Nekoliko je istraživanja provedeno koje je predmetom imalo pitanje etičkih izazova i etike u vremenu pandemije. Tako je 2020. godine skupina socijalnih radnika provela istraživanje koristeći se metodom online upitnika, s ciljem dobivanja uvida u etičke izazove s kojima se pripadajuća skupina stručnjaka suočavala u vremenu širenja virusa. Rezultati istraživanja ukazali su na nekoliko ključnih etičkih izazova. Među najznačajnijim dilemama javlja se pitanje „rada na daljinu“, odnosno prakse socijalnog rada u vremenu socijalnog distanciranja i pružanja usluga putem telefona i interneta. Fizičko distanciranje značajno je za samu etiku u vidu nerijetke nemogućnosti osiguravanja privatnosti članova obitelji kako stručnjaka, tako i korisnika. Dio korisnika pritom nije ni imao pristup tehnologiji. Socijalni radnici u takvim uvjetima

nisu mogli procijeniti uvjete u stambenim prostorima niti otkriti znakove nasilnih odnosa u obitelji. Susret licem u lice nije bio prisutan, a čak i u onim situacijama u kojim jest, komunikaciju je otežavalo korištenje zaštitne opreme. Nadalje, pitanje koje je došlo do izražaja u vremenu pandemije je pitanje raspodjele sredstava i vremena socijalnih radnika. Naime, zahtjevi su posla rasli, a brojne službe su zatvorene ili im je rad bio ograničen, pa su socijalni radnici dobili zadaću procjene hitnosti pojedine situacije i pojedinih potreba što se pokazalo iznimno izazovnim. Etički izazov koji se javio u vremenu Covid-a je i procjena rizika i upravljanje njime. To vrlo lako možemo povezati s činjenicom da su aktivnosti vezane za praksu socijalnog rada, poput sastanaka, kontakta s korisnicima i drugo, postale rizične za širenje virusa. S time u vezi, socijalni su radnici odlučivali o tome hoće li se kontakt korisnika i stručnjaka odvijati uživo i hoće li se pritom kršiti mjere vlade, ali usto i vagali između potreba korisnika i rizika koji su bili prisutni. Socijalni su radnici također prijavili određene slučajeve kršenja pravila kao reakciju na nezadovoljstvo vladinim mjerama. Tako su osiguravali usluge prijevoza udomljene djece vlastitim automobilom i kupovali zaštitnu opremu namijenjenu korisnicima vlastitim sredstvima (Banks i sur., 2020). Problem dostupnosti interneta i tehnologije naglašavaju i druga istraživanja koja isti problem povezuju s korisnicima nižih primanja. „Digitalni jaz“ koji je do izražaja došao u pandemiji ograničio je pristup i provođenje on-line savjetovanja, grupa podrške i sličnih usluga. Takvo što povezujemo s etičkim pitanjem socijalne pravde. Digitalni je jaz povezan s marginaliziranim društvenim skupinama i kroz nemogućnost pristupa vijestima i društvenim vezama, ali i medicinskoj skrbi (Farkas i Romaniuk, 2020). Istraživanje provedeno na 505 socijalnih radnika u Španjolskoj tijekom prvog vala Covid-a 19 imalo je za cilj ispitati izazove u praksi povezane s etikom. Koristeći se metodom online upitnika istraživanje se usmjerilo na dva osnovna pitanja: etičkih izazova s kojima su se socijalni radnici suočavali u vremenu pandemije i situacija koju smatraju etički izazovnim. Rezultati su pritom otkrili dva osnovna etička izazova, a to su emocionalna podrška, odnosno njen nedostatak, i pouzdanost. Emocionalna je podrška povezana s činjenicom da je pandemija sa sobom donijela nemogućnost pružanja podrške i potpore korisnicima usluga i njihovim obiteljima upravo zbog različitih mjera zaštite zdravlja koje su bile prisutne. To je značilo da je velik broj korisnika umirao sam bez oprostsa sa svojim bližnjima. Socijalni radnici s jedne strane

nisu mogli pružiti stručnu podršku članovima njihovih obitelji, a s druge su strane izražavali osjećaj bespomoćnosti, straha, tuge i tjeskobe popraćenih pitanjima poput: „Kako nekome na telefon reći da mu je član obitelji umro?“. Drugi je izazov predstavljala pouzdanost. Socijalni su radnici izvještavali o teškoćama prikupljanja podataka korisnika, ali i provjeri njihove vjerodostojnosti. Na to se nadovezao i već spomenuti problem digitalnog jaza među korisnicima i osiguravanja profesionalnih standarda u okolnostima u kojima su se brojne odluke morale donositi hitno. Usto, javio se i etički izazov zaštite podataka korisnika. Naime, među stručnjacima se postavilo pitanje kako digitalnim putem razgovarati s korisnicima žrtvama seksualnog nasilja, kako vršiti procjene s maloljetnicima i slično (Uriz, Viscarret i Ballester, 2023).

Pitanje etičkih izazova istražilo se i sa stajališta različitih kultura, odnosno zemalja. Premda različiti čimbenici (kao što su kultura i tip političkog režima) utječu na kontekst u kojem su se javili etički izazovi, kod socijalnih se radnika javila jednaka etička zabrinutost u svezi s pravima i dostojanstvom korisnika. Primjer zemlje s poprilično nerazvijenom socijalnom infrastrukturom i sanitarnim uvjetima, a prisutnim problemima stanovanja i prihoda, je Pakistan. U takvim su uvjetima socijalni radnici velike napore ulagali u rad za razvoj zajednice, educirali su stariju populaciju o mjerama zaštite i dijelili higijenske potrepštine. U Japanu se javio izazov sprječavanja zaraze među korisnicima i edukacije istih o prisutnim rizicima. Na području Latinske Amerike, Afrike, južno azijskih zemalja i na području Europe bila je prisutna briga zbog uvođenja „rada na daljinu“ zbog već prije spomenute nedostupnosti tehnologije za dio korisnika. Nadalje, u Kini govorimo o svojevrsnoj suradnji vlade i socijalnih radnika u provedbi karantene, tako da su socijalni radnici, na primjer, obavljali kućne posjete kako bi se identificirali potencijalni širitelji zaraze. Unatoč brojnim razlikama među zemljama, neke sličnosti ipak postoje. Prije svega, socijalni su radnici izrazili negodovanje jer se od njih tražilo preuzimanje javnozdravstvenih uloga u vremenu Covid-a 19. Etičke dileme koje su dijelili socijalni radnici diljem zemalja uključivali su pitanja ljudskih prava i dostojanstva u okolnostima u kojima govorimo o izostanku kontakta uživo. To je, posljedično, od njih zahtijevalo ulaganje velikih napora i vremena u procesu donošenja odluka (Banks i sur., 2020). Povjerljivost i privatnost u vremenu Covid-a također su utjecala na stavove korisnika vezano za digitalno pružanje



usluga i podrške. Balansiranje između profesionalnih i osobnih vrijednosti u procesu pružanja usluga korisnicima bilo je izazovno za socijalne radnike upravo zbog toga što su se i oni morali štititi od potencijalne zaraze. S druge strane, dio socijalnih radnika ipak su kršili odredbe vlade pa su se, kako bi omogućili pružanje usluga korisnicima, sastajali u vlastitim automobilima i sličnim zatvorenim prostorima (Farkas i Romaniuk, 2020). Kako bi održali rad s korisnicima i nastavili pružati usluge u promijenjenim okolnostima, socijalni su radnici morali biti iznimno domišljati i inovativni da bi očuvali svoje zdravlje i zdravlje korisnika (Farkas i Romaniuk, 2020).

Sama je pandemija za posljedicu imala ograničavanje prava korisnika, a socijalni su radnici bili suočeni s naporima u organizaciji i provođenju posjeta i sastanaka te pružanja usluga i prakse, usklađenih s etičkim pravilima i kodeksima. Kako bi se odgovorilo na ovako zahtjevan proces, koristi se pojam takozvane „*etičke logistike*“. Tako navedeni koncept naglašava složenost procesa donošenja etičkih odluka o socijalnom radu tijekom vremena Covid-a, a taj proces obuhvaća „strateško okupljanje psiholoških, emocionalnih i materijalnih resursa na pravom mjestu, u pravo vrijeme, i iz pravog razloga“ (Banks i sur., 2020; 567). Etička logika naglasak stavlja na velik broj komponenti koje sačinjavaju svojevrsnu slagalicu donošenja etičke odluke, a svaku od tih komponenti potrebno je uzeti u obzir kako bi se uspostavila veza između etike i prakse u socijalnom radu (Banks i sur., 2020). Koncept etičke logike relevantan je u vidu prakse socijalnog rada jer oni kao stručnjaci imaju zadaću ulaganja truda u ponovno razmišljanje o procedurama, protokolima i procesima koji su bitni da bi se održao profesionalizam i uspostavljeni standardi prakse socijalnog rada (Kong i sur., 2021). Pregledom literature, dakle, uvidjeli smo važnost pitanja etike u vremenu pandemije te kompleksnost etičkih izazova koji su se našli pred stručnjacima u sustavu socijalne skrbi, ali i njihovu inovativnost sve s ciljem nastavka pružanja usluga korisnicima.

### *3.3. Mentalno zdravlje socijalnih radnika*

Još u vremenu prije pandemije, socijalni su radnici bili svrstani u kategoriju stručnjaka koja se suočavala s intenzivnim zahtjevima na radnom mjestu i time popraćenim kroničnim stresom i sagorijevanjem te su izloženi negativnim psihološkim utjecajima. Samim time spadali su u kategoriju stručnjaka kod kojih se javlja visok rizik od problema mentalnog zdravlja (McFadden i sur., 2022). U vremenu pandemije zauzeli

su poseban položaj jer su proživljavali stres pandemije u profesionalnom životu, nastojeći što kvalitetnije pružiti usluge svojim korisnicima, ali su stres doživljavali i u privatnom životu (Holmes i sur., 2021). Socijalni su radnici imali zadaću podmirivanja sve složenijih potreba korisnika u vremenu pandemije, a pritom raspoložujući s ograničenim resursima. Usto su bili suočeni s izazovom ograničavajućih mjera vlade i velikih promjena u praksi (Ashcroft i sur., 2022) te generalno smatraju kako je praksa puno stresnija (Ross i sur., 2021). S druge strane, negativni učinci na mentalno zdravlje stručnjaka sustava socijalne skrbi mogu se umanjiti i spriječiti postojanjem razvijenog sustava podrške i komunikacije. Međutim, pandemija je za socijalne radnike donijela brigu vezanu za praksu socijalnog rada koja je bila uvelike otežana. Takva zabrinutost bila je povezana s uočavanjem slabosti sustava. Navedene okolnosti trebale bi poslužiti za veći stupanj usmjerenosti na dobrobit i mentalno zdravlje stručnjaka u sustavu socijalne skrbi (McFadden i sur., 2022). Nadalje, stalno mijenjanje smjernica i protokola tijekom Covid-a iscrpili su socijalne radnike emocionalno i fizički i potencijalno dovodili do sagorijevanja. Dodatno opterećenje za socijalne radnike bilo je izazvano povećanim brojem korisnika usluga te rastom potrebe za pružanjem usluga i skrbi, ali i nedostatkom osoblja i povećanim radnim zahtjevima. Sve je to dovelo do kontinuiranog psihičkog napora, koji je osim do sagorijevanja, dovodio i do nezadovoljstva poslom i namjerom za napuštanje radnog mjesta (Weng, 2022).

Slijedom takvih okolnosti, veliku zadaću imaju i uprave socijalnih ustanova koje svojim socijalnim radnicima trebaju omogućiti dostupnima savjetovanje i promicati brigu o samom sebi te ih zaštititi od izgaranja i napuštanja posla (Weng, 2022). Za socijalne radnike suočene s pandemijom virusa Covid-19 relevantne su dvije psihološke paradigme, a to su negativne emocije i stanje blagostanja. Shin i Gim (2021) blagostanje definiraju kao vrstu procjene te koja u središte stavlja egzistenciju pojedinca sagledavanu iz različitih perspektiva s ciljem analize kvaliteta. S druge strane, negativne emocije tj. emocionalnost obuhvaćaju anksioznost, depresiju i stanje zabrinutosti. Definirani pojmovi bitni su jer u kontekstu katastrofa, i spomenute pandemije, za socijalne je radnike karakteristično da su, u odnosu na ostatak stanovništva, češće i više izloženi negativnim emocijama. Ipak, oni socijalni radnici koji imaju razvijenu psihološku otpornost, uspješnije se nose sa situacijama stresa

(Shin i Gim, 2021). Socijalni su radnici emocionalnu iscrpljenost i opterećenje s jedne strane prepisivali pandemiji općenito, a s druge strane naglašavaju kako je stres bio uzrokovan specifičnošću Covid-a 19 jer nije utjecao samo na pojedince, nego i na sve ljude oko pojedinaca. Emocionalnoj iscrpljenosti pridonosila je i činjenica da je među socijalnim radnicima trebao postojati visok stupanj odgovornosti da vješto upravljaju svojim emocijama, a da pritom budu emocionalno dostupni svojim korisnicima. Iscrpljenost je pritom neminovno utjecala na sposobnost za rad s korisnicima (Weng, 2022).

Što se tiče područja mentalnog zdravlja socijalnih radnika u vremenu Covid-a 19, ono je bilo predmetom brojnih istraživanja. Istraživanje provedeno u Izraelu na 615 socijalnih radnika sudionika za cilj je imalo ispitati povezanost zahtjeva posla, strategija suočavanja (usmjerene na emocije i na problem) te psihološkog distresa koji se javio tijekom pandemije. Provedeno je na socijalnim radnicima zaposlenim u različitim organizacijama i ustanovama sustava socijalne skrbi temeljem metode upitnika. Samo je istraživanje pokazalo kako su povećani zahtjevi na poslu povezani s većim stupnjem psihološkog distresa. Osim navedenog istraživanja, pokazalo se da, što se tiče strategija suočavanja-strategije suočavanja usmjerene na emocije u korelaciji su s većom razinom psihološkog stresa i zahtjeva na poslu. Za nošenje sa situacijama stresa, strategije koje su se pokazale ključnima za socijalne radnike su duhovnost, planiranje, postavljanje ciljeva, upravljanje vremenom te pozitivno razmišljanje. Osim navedenih, strategije suočavanja koje su pozitivno utjecale na usklađivanje poslovnog i obiteljskog života jest traženje podrške od drugih kolega, pravovremena komunikacija, upravljanje vremenom, fleksibilnost posla i druge. Sve navedeno ukazuje na to koliko su potrebne interventne mjere kako bi se u praksi poboljšale strategije suočavanja tijekom kriza kao što je pandemija virusa Covid 19 (Ben-Ezra i Hamama-Raz, 2021). Relevantno je i istraživanje koje je istraživalo stres, tugu, izgaranje i sekundarnu traumu na uzorku od 181 socijalnog radnika u vremenu pandemije. Rezultati su zabilježili čak četvrtinu socijalnih radnika koji su ispunili kriterije za PTSP, njih 63,71% koji su prijavili izgaranje i 49,59% koji su prijavili postojanje sekundarne traume (Holmes i sur., 2021).

Zabrinutost za vlastitu dobrobit vrlo se često javljala kod stručnjaka u toku pandemije. Tako su navedeno objasnili sve većim radnim zahtjevima stavljenih pred njih, a sve

manje resursa. U takvim okolnostima od njih se očekivao maksimalan rad i trud s oskudnim izvorima podrške i sredstava. S obzirom da govorimo o prelasku na virtualno pružanje usluga, a posljedično, rad od kuće za velik broj stručnjaka, možemo govoriti i o stresu prouzrokovanim „magljenjem“ granica poslovnog i privatnog života. Socijalni radnici smatraju kako su ih takve okolnosti učinile manje kompetentnima te kako kod njih izazivaju stanje sličnom „izgaranjem“. Usto spominju i osjećaj razočaranja koji je bio rezultat teškoća u radu s korisnicima. Drugi pritom govore o osjećaju kako fizičkog, tako i psihičkog tereta zbog teškoće situacija kojima su bili izloženi (Ashcroft i sur., 2022). Zabrinutost socijalnih radnika u kontekstu vlastitog zdravlja i financija naglašavaju i drugi, poput Ross i sur. (2021). Kada govorimo o mentalnom zdravlju socijalnih radnika tijekom pandemije, bitno je za spomenuti i same uloge socijalnih radnika. Naime, oni osim svoje profesionalne uloge imaju i brojne druge osobne uloge, poput člana obitelji, što im u okolnostima pandemije može biti i dodatno opterećenje. Iako se podrška obitelji javlja kao svojevrsni zaštitni faktor od profesionalnog stresa u svakodnevnim okolnostima, tijekom pandemije socijalni radnici s djecom ili s osobama starije životne dobi mogu biti izloženi većem stupnju stresa. Samim time vidljiva je kompleksnost situacije tijekom pandemije pa je vrlo bitno otkriti koji su to čimbenici koji mogu pomoći socijalnim radnicima da se lakše nose sa stresom. Samim time socijalni će se radnici uspješnije nositi s zahtjevima radnog mjesta. Upravo su povećani radni zahtjevi i potreba da se u vrlo kratkom vremenskom roku praksa socijalnog rada prilagodi novonastaloj situaciji doveli do napora i stresa među socijalnim radnicima. Isto tako, pitanje povećanog stresa među socijalnim radnicima može se objasniti i temeljem manjeg stupnja podrške-uzrokovane prelaskom na virtualnu skrb zbog čega je često izostajala timska podrška i razgovor s kolegama, te niske slobode odlučivanja i kontrole-prouzročena strahom od propuštanja bitnih informacija temeljem korištenja tehnologije (Ben-Ezra i Hamama-Raz, 2021). Zaključno možemo reći kako je pandemija stavila naglasak na očuvanje mentalnog zdravlja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. S obzirom to da su se suočavali s povećanim radnim opterećenjem, stresom, izgaranjem i traumama, bitno je usredotočiti se na uspostavljanje adekvatnog sustava podrške stručnjacima u budućim krizama i katastrofama.

### *3.4. Utjecaj pandemije Covid-a 19 na radno mjesto socijalnih radnika*

Pandemija virusa Covid 19 svoj je put pronašla i do samog radnog mjesta stručnjaka te se rad unutar sustava socijalne skrbi značajno mijenjao (Dima, Mesesan Schmitz i Simon, 2021). Praksa i radno vrijeme stručnjaka morali su biti prilagođeni kako bi se mogle ostvariti mjere fizičkog distanciranja pa je samim time nekolicina socijalnih radnika bila primorana raditi u skraćenom radnom vremenu i kod kuće (Brennan i sur., 2020). Osim prisutnosti rada od kuće, pandemija je sa sobom donijela i varijacije radnog vremena od normalnog radnog vremena (8h dnevno) do smjenskog rada (Dima, Mesesan Schmitz i Simon, 2021). Pritom je za dio njih rad od kuće bio samo privremena mjera u trajanju od nekoliko mjeseci te unatoč tomu da je nekolicina njih željela nastaviti raditi na daljinu, uprave to nisu dopuštale (Weng, 2022). Drugi su pak bili premješteni i primorani preuzeti neke nove uloge ili zadatke. Jedan od primjera promjene uloga su socijalni radnici koji su prvotno radili sa populacijom starijih osoba, dok su u pandemiji dobili ulogu radnika koji su održavali veze obitelji sa starijom populacijom u domovima (Brennan i sur., 2020). Ashcroft i sur., (2022) proveli su istraživanje u Kanadi, Ontariu, na 2470 socijalnih radnika (koji su bili članovi udruge socijalnih radnika) s ciljem ispitivanja njihovih iskustava u pandemiji, a jedno od područja koje su ispitivali bilo je i pitanje radnog statusa. Pritom rezultati upućuju na povećanje radnog opterećenja stručnjaka. Posljedica navedenog je, kako sudionici ističu, dulje radno vrijeme i prekovremeni sati (Ashcroft i sur., 2022). Vrlo česte promjene poslova i povećano radno opterećenje dovodilo je do sitosti socijalnih radnika. Ono što je za socijalne radnike bilo posebno izazovno su česti zahtjevi za radom izvan svoga djelokruga prakse. Time se negativno utjecalo i na njihovo mentalno zdravlje (Nickolas i sur., 2023). Osim radnog opterećenja, mnogi su izgubili posao ili ih se pak, kako je već spomenuto, raspoređivalo, odnosno premještalo na nove zadatke i uloge ili su neki od njih odlazili u prijevremenu mirovinu. Premještanje u nova okruženja za mnoge je pritom značilo znatne promjene u profesionalnim ulogama. Neki od sudionika naglasili su kako su bili primorani prestati raditi zbog preuzimanja brige o djeci, drugi su naglasili kako se njihove usluge nisu mogle pružati *on-line* putem, dok su treći istaknuli prijevremeno umirovljenje, a pandemiju kao osnovni razlog istog (Ashcroft i sur., 2022).

Nadalje, diplomirani socijalni radnici imali su poteškoće pri pronalazanju staža, odnosno traženju novog zaposlenja ukoliko je došlo do prekida stažiranja. Isti su bili zabrinuti oko zapošljavanja u budućnosti kao posljedicom ograničene prakse u izravnom radu s korisnicima. S druge strane, ustanove socijalne skrbi dobile su zadatak pronalazaka dodatnih prostora za rad čime su se uredi socijalnih radnika premještali, a kako bi se stručnjake i korisnike zaštitilo od infekcije primjenjivale su se mjere obveznog nošenja zaštitnih maski i pleksi-stakala (Weng, 2022).

Weng i sur. (2022) naglašavaju kako su sudionici njihova istraživanja primijetili da uprave socijalnih ustanova smanjuju i često otpuštaju dio osoblja, dolazi do „zamrzavanja“ otvorenih radnih mjesta te se osoblje vrlo često nije zamjenjivalo nakon odlaska određenih socijalnih radnika. Dio se socijalnih radnika ponekada i nije pojavljivao na radnom mjestu kao posljedica straha od zaraze, a brojni su programi volontiranja i stažiranja bili obustavljeni. Nedostatak osoblja, volontera i stažista sa sobom je povukao više radnih zahtjeva od ostatka osoblja (Weng, 2022).

Unatoč činjenici da se radno opterećenje povećalo u vremenu pandemije, veliku ulogu igrala je organizacijska podrška socijalnim radnicima. Tako su se socijalni radnici koji su imali određeni stupanj podrške od organizacije puno uspješnije nosili s radnim zahtjevima. Opterećenju na radnom mjestu pridonosio je rast broja korisnika i slučajeva, što je za sobom vuklo i rast broja radnih sati. Osim navedenog, opterećenje je bilo uzrokovano i čestim promjenama u praksi zbog uredbi vlade i raznih smjernica, promjenama vezanima uz radno mjesto npr. karanteni na radnom mjestu i učenju digitalnih vještina, kao i birokracijom. Faktori koji su socijalnim radnicima pomogli u nošenju s radnim opterećenjem bili su podrška kolega i voditelja, adekvatna zaštitna oprema i sanitarni proizvodi te razumijevanje i usmjeravanje od strane organizacije (Dima, Mesesan Schmitz i Simon, 2021). Zaključno, osim navedenih negativnih iskustava, dio je sudionika pak smatrao kako im je Covid 19 otvorio neke nove mogućnosti i prilike. To su objasnili smatranjem kako je pandemija proširila uloge socijalnih radnika (Ashcroft i sur., 2022), a pozitivne aspekte naglašavaju i drugi poput Weng (2022).

#### **4. Doprinos profesionalnih iskustava socijalnih radnika praksi u budućnosti**

Iako su se brojna istraživanja usmjerila na izazove s kojima su se stručnjaci u sustavu socijalne skrbi suočavali tijekom pandemije virusa Covid 19, drugi su se usmjerili na implikacije za praksu socijalnog rada u budućnosti. Kako je pandemija virusa diljem zemalja svijeta rasvijetlila važnost sustava socijalne skrbi, ali s druge strane i brojne nedostatke u istom, počelo se razmišljati o promjenama unutar samog sustava i mijenjanju socijalnih politika. Sve s ciljem prepoznavanja potreba korisnika i zajednica te djelotvornijem i kvalitetnijem podmirivanju potreba istih. Javilo se pitanje nedovoljnog financiranja sustava i potrebe za većim ulaganjima u svrhu unapređenja sustava te pitanje sustava podrške unutar samih zajednica. S time povezano, stručnjaci su izrazili potrebu za većim stupnjem suradnje na različitim razinama te unapređenju koordinacije između različitih sustava kako bi se kompleksni i slojeviti problemi mogli efikasnije i brže rješavati. Adaptacija promjenama koje nastaju ističe se kao nužno obilježje profesije socijalnoga rada, a stručnjaci bi si pritom trebali postaviti pitanje „Što iz pandemije možemo naučiti?“ (Banks i sur., 2020).

S obzirom da je velik broj stručnjaka izrazio nedostatnost i neprikladnost mjera koje su izdavale lokalne i središnje vlasti, socijalni bi radnici u tom području trebali imati ulogu u planiranju politika i smjernica. Sve to s ciljem prilagođavanja istih stvarnim životnim uvjetima, potrebama stanovništva, ali i profesionalnim standardima u radu i praksi. Relevantno je i isticanje uloge i profesije socijalnih radnika u kriznim situacijama poput pandemije i održavanje autonomije socijalnog rada (Banks i sur., 2020), a relevantnost prepoznavanja uloge socijalnih radnika u kriznim situacijama ističu i Ross i sur. (2021). Krizne situacije i rad s korisnicima u takvim okolnostima dio je profesionalnog života socijalnih radnika. Samim time je pandemija socijalnim radnicima dala zadatak da preispitaju kako komunikaciju, tako i način pružanja skrbi korisnicima (Brennan i sur., 2020). Govoreći o politikama i smjernicama, vrlo važna lekcija naučena iz okolnosti pandemije je usmjeravanje politika prema uslugama u području socijalne skrbi i zaštite koje će biti dostupne svima, a koje će odlikovati sveobuhvatnost i integriranost. Osim toga, vrlo je bitno usmjeravanje na politike koje će prioritizirati socijalna pitanja i probleme (Brennan i sur., 2020). Odgovornost je bitno usmjeriti prema donosiocima politika socijalnog rada, kao i zakonodavcima tako da se smjernice i strategije donose od nižih ka višim razinama, odnosno uvažavajući

stajališta i mišljenje struke iz baze (Dima, Mesesan Schmitz i Simon, 2021). Nadalje, relevantno je identificirati i prepoznati resurse unutar zajednica i uspostava mreža u zajednici kako bi socijalni radnici kvalitetnije pružali svoje usluge, a dio njih smatra kako je bitno i znanje o katastrofama kao što je pandemija Covid-a. S obzirom na prelazak u virtualnu skrb, u budućnosti je bitno socijalne radnike pripremiti za rad u različitim modalitetima i više znanja u različitim područjima (Weng, 2022).

Ashcroft i sur. (2022; 1740) također naglašavaju kako je pandemija „potaknula društvenu inovaciju za socijalne radnike omogućavanjem brzog i širokog prihvaćanja sinkrone virtualne skrbi“, odnosno, tako da je socijalni rad kao profesija morao postati otvoren za integriranje tehnologija u rad i praksu. Usto socijalni radnici naglašavaju kako bi se *on-line* pružanjem usluga mogao unaprijediti pristup određenim skupinama korisnika. U tu skupinu spadaju osobe s invaliditetom, anksiozne osobe i osobe u udaljenijim i ruralnim područjima (Ashcroft i sur., 2022). Upravo su se predikcije socijalnih radnika za buduću praksu su se ticale daljnje primjene virtualne skrbi (Ross i sur., 2021). Isto tako, socijalni bi radnici trebali sudjelovati u prevenciji i planiranju rješavanja problema u budućnosti te bi ih se trebalo adekvatno educirati o katastrofama i kriznim situacijama što će im pomoći u radu (Weng, 2022).

U budućnosti i situacijama kriza koje se potencijalno mogu javiti, jako je bitno razumjeti činjenicu da i stručnjaci sustava socijalne skrbi mogu imati jednake brige kao i ljudi kojima pružaju pomoć i podršku. S time povezano, stručnjacima se mora omogućiti sigurno obavljanje posla uz izvore podrške koju sami stručnjaci mogu potražiti u takvim situacijama (Brennan i sur., 2020). S time povezano, važno je za istaknuti i niz lekcija iz područja mentalnog zdravlja koje je bitno implementirati u budućnosti. Socijalnim je radnicima u vremenu pandemije bilo teško uspostaviti ravnotežu između obiteljskog i privatnog života, usto brinući se kako održati sigurne interakcije. Ključnim se pokazalo upravljanje stresom kako bi se očuvalo fizičko i mentalno zdravlje te postojanje usluga savjetovanja i podrške stručnjacima (Weng, 2022). Iako se pokazalo kako su poteškoće mentalnog zdravlja socijalnih radnika primarno bile povezane s poslom, i brojni drugi faktori zauzimaju relevantnu ulogu. Ekonomska neizvjesnost i skrb samo su neki od osobnih elemenata povezani s poteškoćama mentalnog zdravlja tako da je među stručnjacima potrebno poticati brigu o sebi, održavanje tjelesnog i mentalnog zdravlja te uspostavu ravnoteže privatnog i



poslovnog života. Mjere koje se također predlažu kako bi se očuvalo mentalno zdravlje i smanjilo opterećenje su povećanje broja socijalnih radnika, smanjenje birokracije te također puno veća fleksibilnost u radu, što uključuje i rad na daljinu (Dima, Mesesan Schmitz i Simon, 2021).

Za kraj je bitno naglasiti da dio socijalnih radnika smatra kako nikada nisu mogli zamisliti rad u okolnostima kao što je Covid 19 te su smatrali da bi rasprava o tome „što znači biti socijalni radnik u takvim okolnostima“ bila od velike koristi. Drugi su pak naglasili važnost sudjelovanja socijalnih radnika u planiranju u slučaju katastrofa na razini zajednice (Weng, 2022). Brennan i sur. (2020; 1208) naglasili su kako bi trebalo „iskoristiti ovu jedinstvenu priliku da pozovemo na uspostavu integriranih sustava dugotrajne skrbi usmjerenih na osobu u svakoj zemlji koji promiču ljudska prava i daju prioritet potrebama svake osobe te osigurati potrebne resurse i podršku“.

#### *4.1. Pozitivne promjene u praksi socijalnog rada*

Osim različitih poteškoća koje su se javile kao posljedica Covid-a, možemo također govoriti i o određenim pogodnostima promjena u praksi. Što se tiče virtualnog pružanja usluga, određeni dio socijalnih radnika naveo je kako je upravo prelazak u *on-line* svijet omogućio dostupnost usluga za dio korisnika. Samim se time olakšao pristup. Stručnjaci su, usto, naglasili kako su se određene metode pružanja usluga unaprijedile, za primjer su istaknuli program prevencije izloženosti i odgovora na OKP. S obzirom da su se stručnjaci nerijetko s korisnicima sastajali i na otvorenom, smatraju kako su takve okolnosti razotkrile njihovu kreativnost (Ashcroft i sur., 2022). Pogodnosti virtualne skrbi za neke kategorije korisnika istaknuli su i drugi autori poput Cabiati (2021), naglašavajući kako se pojedini korisnici osjećaju sigurnije i slobodnije raspravljati o određenim pitanjima u *on-line* svijetu te su prijavili osjećaj većeg stupnja prostora za razgovor.

Jedan od pozitivnih primjera tijekom pandemije Covid-a 19 javio se u Italiji gdje se pokrenula inicijativa „Socijalni radnici koji pomažu jedni drugima“ u svrhu pružanja pomoći i podrške kako korisnicima sustava, tako i drugim socijalnim radnicima. Inicijativa se provodila u obliku *on-line* grupa podrške te su obuhvaćale razgovore o praktičnoj i organizacijskoj, zatim etičkoj i osobnoj te emocionalnoj podršci. Inicijativa je socijalnim radnicima pružila prostor za razmjenu podataka, iskustava,

osjećaja i misli. Ono što je zanimljivo je da je održavanje ovakvih grupa, unatoč iznošenju poteškoća i problema od strane socijalnih radnika, dovelo do umrežavanja stručnjaka i solidarnosti (Cabiati, 2021).

Nadalje, bilježe se i pozitivni efekti na blagostanje stručnjaka. Takvo što odnosi se na fleksibilnije radno vrijeme i uštedu vremena koje bi inače trošili na put to radnog mjesta i nazad, čime se u konačnici postizao bolji balans između privatnog i poslovnog života stručnjaka. Pozitivno iskustvo vezano je i za rad s korisnicima. Socijalni su radnici naglasili kako im je dijeljenje zajedničkog iskustva pandemije s korisnicima omogućilo viši stupanj suosjećanja, a usluge su se mogle pružati čak i pod okolnostima socijalnog distanciranja (Ashcroft i sur., 2022). Zaključno je bitno za naglasiti brzu prilagodbu socijalnih radnika promjenama i inovacijama koje je donijela pandemija i njihovu sposobnost da unatoč opterećenjima i stresu pronađu i pozitivne rezultate u inovativnim pristupima (Ashcroft i sur., 2022).

## **5. Zaključak**

Važnost socijalnih radnika u vremenu katastrofa poznata je od davnina te su isti imali nepobitnu ulogu u pružanju pomoći i podrške stanovništvu. Pandemija virusa Covid-19 od samog je početka imala utjecaj na sve sfere društva, uključujući neminovan utjecaj na socijalne radnike i sustav socijalne skrbi u cjelini, a pred socijalne je radnike stavila zadatak sigurnog pružanja usluga korisnicima u okolnostima katastrofe. Prelazak na virtualnu skrb, povećana potražnja za uslugama i složenost problema koji su snažili korisnike sustava samo su neke od promjena koje je donijela pandemija. Njen je utjecaj bio vidljiv u profesionalnim i osobnim sferama života socijalnih radnika. Od utjecaja na način rada s korisnicima, utjecaja na mentalno zdravlje i radni status, a u konačnici i praksu u cijelosti. Takve su okolnosti od socijalnih radnika zahtijevale kreativnost, fleksibilnost i inovacije u radu. Implikacije za budućnost odnose se na uključenost socijalnih radnika u planiranje politika i smjernica i prepoznavanje resursa sa svrhom što kvalitetnijeg i učinkovitijeg pružanja usluga u krizama. Iz svega možemo zaključiti kako je pandemija pružila priliku za ponovno razmatranje uloge stručnjaka socijalne skrbi u kriznim situacijama i ukazala na potrebu za većom vidljivošću istih

## 6. Popis literature

1. Abrams, L. S. i Dettlaff, A. J. (2020). Voices from the frontlines: Social workers confront the COVID-19 pandemic. *Social Work*, 65(3), 302-305.
2. Alston, M. i Chow, A. Y. (2021). Introduction—When social work meets disaster: Challenges and opportunities. *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1525-1530.
3. Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A. i Donahue, P. (2022). The impact of the COVID-19 pandemic on social workers at the frontline: A survey of Canadian social workers. *The British Journal of Social Work*, 52(3), 1724-1746.
4. Baker, M., Berens, K. A., Williams, S., Bruer, K. C., Evans, A. D. i Price, H. L. (2021). The impact of COVID-19 on social work practice in Canada: A comparison of urban and rural Contexts. *Journal of Comparative Social Work*, 16(2), 141-171.
5. Banks, S. i Rutter, N. (2022). Pandemic ethics: Rethinking rights, responsibilities and roles in social work. *The British Journal of Social Work*, 52(6), 3460-3479.
6. Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., ... i Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International social work*, 63(5), 569-583.
7. Bela, B., Broka, A., Rajevska, F. i Rasnača, L. (2022). Transformative change in social service delivery and social work practice in Latvia during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Work*, 25(5), 816-828.
8. Ben-Ezra, M. i Hamama-Raz, Y. (2021). Social workers during COVID-19: Do coping strategies differentially mediate the relationship between job demand and psychological distress?. *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1551-1567.
9. Berg-Weger, M. i Schroepfer, T. (2020). COVID-19 Pandemic: workforce implications for gerontological social work. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6-7), 524-529.
10. Bežovan, G., Puljiz, V., Šućur, Z., Babić, Z., Dobrotić, I., Matković, T. i Zrinščak, S. (2019). *Socijalna politika Hrvatske, II. Izdanje*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

11. Brennan, J., Reilly, P., Cuskelly, K. i Donnelly, S. (2020). Social work, mental health, older people and COVID-19. *International psychogeriatrics*, 32(10), 1205-1209.
12. Cabiati, E. (2021). Social workers helping each other during the COVID-19 pandemic: Online mutual support groups. *International Social Work*, 64(5), 676-688.
13. Dima, G., Meseşan Schmitz, L. i Şimon, M. C. (2021). Job stress and burnout among social workers in the VUCA world of COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 13(13), 7109.
14. Dominelli, L. (2020). Surviving COVID-19: Social work issues in a global pandemic (Child protection and welfare, social care). *Stirling: Stirling University*.
15. Farkas, K. J. i Romaniuk, J. R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time of coronavirus and Covid-19. *Society register*, 4(2), 67-82.
16. Harms, L. i Alston, M. (2018). Postdisaster social work. *Australian Social Work*, 71(4), 386-391.
17. Hernández-Fernández, C. i Meneses-Falcón, C. (2022). I can't believe they are dead. Death and mourning in the absence of goodbyes during the COVID-19 pandemic. *Health & social care in the community*, 30(4), e1220-e1232.
18. Holmes, M. R., Rentrop, C. R., Korsch-Williams, A., & King, J. A. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on posttraumatic stress, grief, burnout, and secondary trauma of social workers in the United States. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 495-504.
19. Itzhaki-Braun, Y. (2021). Community social workers' perspectives on the challenges and opportunities presented by the COVID-19 pandemic. *American Journal of Orthopsychiatry*, 91(6), 714.
20. Kong, S., Noone, C., Quintana, A., Pharoah, C., Wills, D., Shears, J., ...Hawkes, S. (2021). Social Work During Covid-19: Learning for the Future Challenges, Best Practice and Professional Transformation. British Association of Social Workers.
21. Luo, H. (2021). The Role of Social Work and Social Work Leadership in Pandemic Crisis Intervention. *Open Journal of Social Sciences*, 9, 639-650.

22. McFadden, P., Neill, R. D., Mallett, J., Manthorpe, J., Gillen, P., Moriarty, J., ... i Ross, J. (2022). Mental well-being and quality of working life in UK social workers before and during the COVID-19 pandemic: A propensity score matching study. *The British Journal of Social Work*, 52(5), 2814-2833.
23. Nicholas, D. B., Samson, P., Hilsen, L. i McFarlane, J. (2023). Examining the COVID-19 pandemic and its impact on social work in health care. *Journal of Social Work*, 23(2), 334-349.
24. Nilsson, E. i Olaison, A. (2020). Needs assessment in social work with older people in times of Covid-19: Initial ideas from an empirical study. *Relational Social Work*, 4(2), 52-60.
25. Redondo-Sama G, Matulic V, Munté-Pascual A i de Vicente I (2020). Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs. *Sustainability*, 12(20): 8595.
26. Ross, A. M., Schneider, S., Muneton-Castano, Y. F., Caldas, A. A. i Boskey, E. R. (2021). "You never stop being a social worker:" Experiences of pediatric hospital social workers during the acute phase of the COVID-19 pandemic. *Social Work in Health Care*, 60(1), 8-29.
27. Shin, S. i Gim, J. (2021). Response to COVID-19 in social welfare facilities and the psychological state of social workers in South Korea: The mediating role of satisfaction with government. *Asian Social Work and Policy Review*, 15(3), 267-281.
28. Úriz, M. J., Viscarret, J. J. i Ballester, A. (2023). Ethical challenges of social work in Spain during COVID-19. *Etikk i praksis-Nordic Journal of Applied Ethics*, (1), 45-57.
29. Vlada Republike Hrvatske (2011). *Strategija razvoja sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011.-2016.* Dostupno na: <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije%20-%20OGP/socijalna%20politika/Strategija%20razvoja%20sustava%20socijalne%20skrbi%20u%20RH%20%202011.-2016.%5B1%5D.pdf>.

30. Weng S. S. (2022). Social workers' experiences in integrated health care during the COVID-19 pandemic. *Journal of Social Work (London, England)*, 22(6), 1431–1446.

31. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 18/22, 46/22, 119/22.