

# Doživljaj prakse i misije socijalnog rada

---

Lukačin, Dora

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:199:756542>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-05**



Repository / Repozitorij:

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



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

**Dora Lukačin**

**DOŽIVLJAJ PRAKSE I MISIJE SOCIJALNOG RADA**

**DIPLOMSKI RAD**

Zagreb, 2024.

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

**Dora Lukačin**

**DOŽIVLJAJ PRAKSE I MISIJE SOCIJALNOG RADA**

**DIPLOMSKI RAD**

Prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.

## Sadržaj

<b>1. Uvod .....</b>	<b>1</b>
1.1. Socijalni rad u Hrvatskoj.....	3
1.2. Zakon o socijalnoj skrbi.....	4
1.3. Transteorijski model promjene.....	8
<b>2. Cilj i istraživačka pitanja .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Metoda .....</b>	<b>10</b>
3.1. Uzorak.....	10
3.2. Postupak.....	11
3.3. Metoda prikupljanja podataka.....	11
3.4. Etičke implikacije .....	12
3.5. Obrada podataka.....	13
<b>4. Interpretacija rezultata i rasprava .....</b>	<b>15</b>
4.1. Doprinos aktualnih zakonskih promjena u praksi socijalnog rada .....	15
4.2. Neposredna iskustva socijalnih radnika s primjenom suvremenih profesionalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada .....	20
4.3. Vrsta i opseg podrške koja je potrebna socijalnim radnicima u neposrednoj praksi socijalnog rada .....	22
<b>5. Ograničenja .....</b>	<b>26</b>
<b>6. Zaključak .....</b>	<b>27</b>
<b>7. Literatura.....</b>	<b>29</b>
<b>8. Prilog.....</b>	<b>33</b>
Prilog 1. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija za percepciju socijalnih radnika o doprinosima aktualnih zakonskih promjena u praksi socijalnog rada ...	33
Prilog 2. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija o iskustvu socijalnih radnika s primjenom suvremenih profesionalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada .....	37
Prilog 3. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija o vrsti i opsegu podrške koja je potrebna socijalnim radnicima u neposrednoj praksi socijalnog rada .....	40

## Doživljaj prakse i misije socijalnog rada

*Česte promjene zakonskih odredbi i propisa te brojne reforme mogu doprinijeti nestabilnosti sustava socijalne skrbi. No, usprkos promjenama, stručnjaci u socijalnom radu nastavljaju pružati podršku korisnicima, prilagođavajući se novim uvjetima i zahtjevima. Takve prilagodbe često zahtijevaju dodatno usavršavanje i jačanje profesionalnih kompetencija kako bi se osigurala kvaliteta usluga što može predstavljati značajan izazov obzirom na već postavljene zahtjeve u sustavu. Cilj istraživanja bio je dobiti uvid u to kako socijalni radnici percipiraju doprinos nedavnih zakonskih reformi, kako primjenjuju suvremene profesionalne vrijednosti u svojoj praksi te kakvu vrstu podrške smatraju potrebnom u svojem radu. U istraživanju je korištena kvalitativna metodologija, a podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranih intervjua s jedanaest socijalnih radnika zaposlenih u različitim ustanovama na području grada Zagreba. Dobiveni rezultati ukazuju na značajan doprinos zakonskih promjena na svakodnevnu praksu socijalnih radnika, često rezultirajući povećanim radnim opterećenjem i izazovima u primjeni profesionalnih vrijednosti. Sudionici su također istaknuli potrebu za dodatnom podrškom izvan organizacija u kojima su zaposleni i resursima kako bi se učinkovitije nosili s novim izazovima. Zaključeno je da, iako promjene donose određene koristi, postoji potreba za daljnjim prilagodbama i podrškom unutar sustava socijalne skrbi kako bi se osigurala kvaliteta usluga korisnicima.*

**Ključne riječi:** socijalni rad, zakonske promjene, profesionalne vrijednosti, misija socijalnog rada.

## Experience of Social Work Practice and Mission

*Frequent changes in regulations and numerous reforms can contribute to the instability of the social welfare system. However, despite these changes, social work professionals continue to provide support to clients, adapting to new conditions and demands. Such adjustments often require additional training and strengthening of professional competencies in order to ensure the quality of services, which can in turn present a significant challenge given the already existing demands within the system. The aim of this research was to gain insight into how social workers perceive the impact of recent legislative reforms, how they apply contemporary professional values in their practice, and what kind of support they consider necessary for and in their work. The research employed a qualitative methodology, with data collected through semi-structured interviews with eleven social workers employed in various institutions in the city of Zagreb. The results indicate a significant impact of legislative changes on the daily practice of social workers, often resulting in increased workload and challenges in applying professional values. Participants also emphasized the need for additional support outside of their workplace and resources to more effectively cope with new challenges. It was concluded that while changes bring certain benefits, there is a need for further adjustments and support within the social welfare system as to ensure the quality of services provided to clients.*

**Keywords:** social work, legislative changes, professional values, social work mission.

## **Izjava o izvornosti**

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

Ime i prezime: Dora Lukačin

Datum: 25. srpnja 2024.

## **Zahvala**

*Želim izraziti iskrenu zahvalnost mentorici prof.dr.sc. Kristini Urbanc na vodstvu i podršci tijekom izrade mog diplomskog rada u vidu stručnih smjernica i ohrabrenja koji su bili velika podrška. Hvala Vam što ste uvijek bili tu da podijelite svoje znanje i iskustvo, kako tijekom pisanja ovog rada, tako i tijekom cijelog studija!*

*Zahvaljujem svojim prijateljicama – onima koje su tu bile od početka studija te onima koje sam srela kasnije. Vaša podrška i prijateljstvo neizmjereno su mi značili i učinili iskustvo studiranja bogatijim i ljepšim.*

*Neizmjereno sam zahvalna mami, tati, seki, baki i Josipu na bezgraničnoj ljubavi, podršci i razumijevanju kroz sve godine studiranja. Vaša vjera u mene i ohrabrenje bili su moja snaga bez koje ne bih ostvarila ovaj cilj. Hvala vam što ste uvijek bili moj oslonac, bez vas ovo ne bi bilo moguće.*



## 1. Uvod

Socijalni rad, kao praktično utemeljena disciplina i profesija te akademska disciplina, ima duboke korijene u filantropiji i socijalnoj pravdi. Od svojih početaka u 19. stoljeću, kada je bio usmjeren na pomoć siromašnima i marginaliziranima, socijalni rad je evoluirao u složenu profesiju koja obuhvaća različite metode i prakse usmjerene na podršku pojedincima, obiteljima i zajednicama. Socijalni rad postojao je i prije nego što je tako imenovan pa se tako počeci socijalnog rada najčešće spominju kontekstu Jane Addams, socijalne reformatorice, sociologinje i feministkinje koja je osnovala zajednice (eng. *settlement house*), odnosno ustanove koje su pružale socijalne, obrazovne i kulturne usluge uglavnom siromašnim i imigrantskim zajednicama u urbanim sredinama Chicaga, a imale su važnu ulogu u razvoju socijalnog rada (Gross, 2009).

Suvremeni socijalni rad počinje se razvijati kroz nekoliko važnih događaja pa tako mnogi vežu početak suvremenog socijalnog rada uz osnivanje prvih škola za socijalni rad odnosno početak formalnog obrazovanja za stručnjake 1898. godine na Sveučilištu Columbia u Sjedinjenjem Američkim Državama. Razdoblje između dvaju svjetskih ratova obilježeno je profesionalizacijom socijalnog rada kada dolazi do razvoja teorijskih i metodoloških okvira te do rasta uloge socijalnog rada u pružanju pomoći ranjivim skupinama. Nedugo nakon Prvog svjetskog rata, održana je i prva Međunarodna konferencija socijalnog rada 1928. godine u Parizu na kojoj je sudjelovao dr. Andrija Štampar u svojstvu delegacije tadašnje Kraljevine Srba, Hrvata i Slovenaca, gdje je usvojeno i zajedničko određenje socijalnog rada u nešto širem obliku nego što je danas (Ajduković, Branica, 2006). Nakon Drugog svjetskog rat, socijalni rad se širi globalno, a razvijaju se i međunarodne organizacije poput Međunarodne federacije socijalnih radnika (*International Federation of Social Workers -IFSW*), koja je osnovana 1956. godine (Cox, Pawar, 2006).

Istoimena organizacija, Međunarodna federacija socijalnih radnika, 2014. godine donosi globalnu definiciju socijalnog rada: „*Socijalni rad je praktično utemeljena profesija i akademska disciplina koja promiče društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju te osnaživanje i oslobađanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštivanja različitosti središnji su u socijalnom radu.*

*Potkrijepljena teorijom socijalnoga rada, društvenih i humanističkih znanosti te autohtonim znanjem, profesija socijalnoga rada angažira ljude i strukture na rješavanju životnih izazova i povećanje blagostanja“ (EASSW, 2024).*

Kao što je i navedeno u samoj definiciji, socijalni rad temelji se na praktičnom djelovanju u različitim aspektima socijalne skrbi što gotovo uvijek uključuje direktan rad s ljudima, odnosno korisnicima unutar sustava socijalne skrbi. Djelatnost socijalnog rada obuhvaća vrlo širok spektar poslova i radnji, a neke od njih su pružanje socijalnih usluga, vođenje procesa planiranih promjena, informiranje korisnika o njihovim pravima, savjetovanje, procjenjivanje, rana intervencija, pomoć pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja i slično (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, 2022). Hrvatska udruga socijalnih radnika na svojim internetskim stranicama također ističe kako praksa socijalnog rada uključuje rad s ljudima i društvenim strukturama sve u svrhu odgovaranja na njihove potrebe, izazove i kako bi se povećala njihova dobrobit (2024).

Misija socijalnog rada predstavlja temeljne vrijednosti, ciljeve i svrhu profesije socijalnog rada i zapravo nadopunjuje već danu definiciju socijalnog rada. Ova misija odražava posvećenost socijalnih radnika unapređenju dobrobiti pojedinaca, obitelji, zajednica i društva u cjelini. Iako se misija može razlikovati u različitim kontekstima i kulturama, neki zajednički elementi uključuju: promicanje socijalne pravde, poboljšanje kvalitete života, podrška najranjivijim skupinama, zastupanje interesa klijenata, prevencija problema i očuvanje obitelji, edukacija i osnaživanje (EASSW, 2024).

Kako su se društvene potrebe mijenjale, tako se i socijalni rad razvijao i prilagođavao. Od samih početaka, kada je naglasak bio na ublažavanju siromaštva i osiguravanju osnovnih potreba, socijalni rad je postupno usmjerio pažnju na složenije socijalne probleme, uključujući mentalno zdravlje, ljudska prava i sustavnu nejednakost.

Socijalni rad danas integrira širok spektar teorijskih pristupa i praksi, oslanjajući se na znanstvena istraživanja, interdisciplinarnost te globalne izazove poput migracija, klimatskih promjena i digitalne transformacije. Upravo ta transformacija označava prijelaz od tradicionalnih metoda prema modernom pristupu koji naglašava individualiziran pristup, zaštitu prava i inkluziju svih društvenih skupina.

### *1.1. Socijalni rad u Hrvatskoj*

Povijest socijalnog rada u Republici Hrvatskoj seže još u 19. stoljeće, kada su počeli prvi oblici organizirane pomoći i podrške najugroženijim članovima društva. Tijekom Austro-Ugarske Monarhije, posebnu brigu vodile su dobrotvorne organizacije, vjerske institucije i lokalne zajednice, ali i ugledni članovi društva koji su nastojali pridonijeti praksi socijalnog rada. S vremenom, nakon Prvog svjetskog rata i stvaranja Kraljevine SHS, došlo je do postepenog razvoja socijalnih službi (Puljiz, 2006). Tako je 1922. godine, s nastojanjem da se uspostavi zakonska regulacija, donesen Zakon o socijalnom osiguranju kojim se namjeravalo uvesti socijalno osiguranje za stanovnike na državnoj razini. Spletom okolnosti, navedeni Zakon počeo se upotrebljavati tek od 1937. godine.

Nakon Drugog svjetskog rata, socijalni rad u Hrvatskoj doživio je značajne promjene uslijed socijalističkog uređenja Jugoslavije. Država je preuzela glavnu ulogu u pružanju socijalne skrbi, a 1952. godine osnovana je Viša stručna škola za socijalni rad u Zagrebu, što je omogućilo formalno obrazovanje socijalnih radnika te samim time označilo novu eru i u djelatnosti socijalnog rada (Puljiz, 2006). Nedugo nakon osnivanja Više škole, otvoren je i prvi centar za socijalni rad u Puli 1959. godine, a dvije godine nakon, 1961. godine, centri se osnivaju diljem zemlje i time postaju temeljna institucija socijalne zaštite. U vrijeme osamostaljenja Hrvatske 1990-ih, socijalni rad se suočio s novim izazovima, posebice tijekom Domovinskog rata što je podrazumijevalo ratna stradanja, izbjeglice i ekonomske poteškoće. U tom razdoblju su reforme u socijalnoj politici i prilagodba europskim standardima postale ključne.

Uspoređujući razvoj socijalnog rada na svjetskoj razini s razvojem socijalnog rada u Republici Hrvatskoj, može se vidjeti kako su se u Hrvatskoj pratili svjetski trendovi, no ono što je svakako bilo različito su povijesno-geografske prilike te političko okruženje koje često nije pogodovalo ciljevima i težnjama socijalne skrbi.

Profesija socijalnog rada u Republici Hrvatskoj, kao i u mnogim drugim zemljama regulirana je zakonodavnim okvirom koji obuhvaćaju brojni pravni izvori. Djelatnost socijalne skrbi obavljaju ustanove socijalne skrbi, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, udruge, vjerske zajednice, druge pravne osobe i fizičke osobe koje djelatnost obavljaju pod uvjetima i način propisan Zakonom, posebnim

zakonima i provedbenim propisima. Tako propise po kojima se obavlja djelatnost socijalnog rada čine: Zakon o djelatnosti socijalnog rada, Zakon o socijalnoj skrbi, Obiteljski zakon, Zakon o udomiteljstvu, Zakon o općem upravnom postupku, Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Zakon o sudovima za mladež, Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama, Zakon o inkluzivnom dodatku te Zakon o osobnoj asistenciji (Hrvatski zavod za socijalni rad, 2024). Uz zakone tu su još i brojni pravilnici kao primjerice Pravilnik o obveznom savjetovanju, Pravilnik mjerama zaštite osobnih prava i dobrobiti djeteta te brojni drugi.

### *1.2. Zakon o socijalnoj skrbi*

Kao temeljni zakon u socijalnom radu možemo istaknuti Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23). Članak 1. navedenog Zakona glasi: *Ovim Zakonom uređuje se djelatnost socijalne skrbi, načela socijalne skrbi, naknade i usluge u sustavu socijalne skrbi, postupci za njihovo ostvarivanje, korisnici, sadržaj i način obavljanja djelatnosti socijalne skrbi, stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi, evidencije, inspekcijski i upravni nadzor, financiranje djelatnosti socijalne skrbi te druga pitanja značajna za djelatnost socijalne skrbi.* Ovaj članak Zakona je ključan za socijalni rad jer postavlja pravni okvir i temelj za cijeli sustav socijalne skrbi, unutar kojeg socijalni radnici i drugi stručnjaci djeluju.

Sljedeći regulativni okviri je već spomenuti Zakon o djelatnosti socijalnog rada (2022) koji također uređuje sadržaj, uvjete i načine obavljanja djelatnosti socijalnog rada, standard obrazovanja te stručni nadzor nad obavljanjem djelatnosti od interesa za Republiku Hrvatsku. Tako je definicija djelatnosti socijalnog rada navedena kao sustav pojedinačnih ili skupno usmjerenih postupaka utemeljenih na načelima i spoznajama znanosti i prakse socijalnog rada koja obuhvaća različite već spomenute postupke poput individualnog planiranja, psihosocijalne podrške, savjetovanja i slično.

Kao što je već navedeno, početkom devedesetih godina prošlog stoljeća, Hrvatska se osamostaljuje od prethodnih političkih režima te shodno tome, preuzima ili donosi nove zakone i zakonske regulative. Temeljni propis za sustav socijalne skrbi tada je bio Zakon o socijalnoj zaštiti izmijenjen i dopunjen 1991. godine, no gospodarskom krizom i porastom broja ljudi koji nisu mogli osigurati zadovoljenje osnovnih životnih potreba za sebe i svoje obitelji, uvode se promjene te se donosi novi Zakon o socijalnoj

skrbi 1993. godine (Balaband, 1994). Cilj donošenja tog Zakona bio je pomoć i potpora pojedincu i obiteljima u nevolji, pružanje različitih vrst novčane pomoći od čega je jedna naknada za socijalni minimum (današnja inačica zajamčene minimalne naknade) te institucionalna skrb.

Nakon svog prvog donošenja 1993. godine, Zakon o socijalnoj skrbi, do danas je mijenjan više od dvadeset puta. Značajnije i veće promjene dogodile su se 1997. godine nakon Domovinskog rata i početka tranzicije, 2001. godine kada su uvedene značajnije promjene u socijalnim naknadama, i organizaciji sustava socijalne skrbi, zatim 2011. godine kada je donesen potpuno novi Zakon s naglaskom na reforme vezane uz decentralizaciju i modernizaciju sustava u vidu (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 57/2011). Nekoliko godina nakon, 2014. donesene su izmjene s ciljem veće usmjerenosti na integraciju socijalnih usluga i unapređenje prava korisnika dok je 2022. godine ponovo donesen u potpunosti novi Zakon koji je donio značajne reforme koje uključuju povećanje socijalnih naknada i uvođenje novih oblika pomoći, kao i promjene u organizaciji sustava. No, nakon donošenja istog, uslijedilo je još nekoliko izmjena i dopuna, tako je posljednja verzija stupila na snagu 1. siječnja 2024. godine. Uz zakonske promjene unutar sustava socijalne skrbi, na profesiju socijalnog rada utječu i brojne organizacijske reforme unazad nekoliko godina. Prva reforma odvijala se u razdoblju od 2002. do 2004. godine pod okriljem tadašnjeg Ministarstva rada i socijalne skrbi pod nazivom „Strategija reforme sustava socijalne skrbi“ čiji je cilj bio stvoriti sustav usmjeren na korisnika i rezultate. U sklopu reforme predložen je novi organizacijski ustroj centara za socijalnu skrb koji bi podrazumijevao tri odjela – odjel za socijalne pomoći, odjel za socijalne usluge i upravno-administrativni odjel (Ajduković i Urbanc, 2010a). Sljedeća velika reforma odvijala se u okviru Projekta razvoja sustava socijalne skrbi 2008. godine, a ciljevi su bili poboljšanje načina pružanja socijalnih usluga, jačanje upravljačko - informacijskog sustava unutar socijalne skrbi te unaprjeđivanje postojeće infrastrukture socijalnih službi (Ilijaš i Podobnik, 2018).

U daljnjem dijelu teksta fokus će biti na izmjenama i dopunama najnovijeg Zakona o socijalno skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23) obzirom da svaka izmjena Zakona donosi značajne promjene u načinu organiziranja socijalnih usluga i pravima korisnika, što neposredno doprinosi praksi socijalnih radnika. Stoga je ključno

razumjeti kako te promjene oblikuju radne uvjete i profesionalnu misiju socijalnih radnika.

U nacrtu prijedloga Zakona o socijalnoj skrbi navodi se kako je analizom sustava socijalne skrbi i podataka Državnog zavoda za statistiku iz 2019. godine, stopa rizika od siromaštva iznosila 18,3%, a posebno je visok za ugrožene skupine kao što su djeca, osobe starije životne dobi te osobe s invaliditetom. Nastavno na te podatke, analiza tadašnjeg postojećeg zakonskog okvira iz 2014. godine, pokazala je da je postojeće zakonske odredbe ne osiguravaju potrebnu skrb socijalno ugroženim skupinama društva te da je potrebno mijenjati i usklađivati određena prava iz sustava socijalne skrbi s propisima drugih tijela državne uprave (Nacrt prijedlog Zakona o socijalnoj skrbi, 2021). Osnovna pitanja koja su se uredila novim Zakonom odnosila su se na: osnovicu za izračun iznosa zajamčene minimalne naknade, maksimalni iznos zajamčene minimalne naknade, ukidanje zapreke posjedovanja osobnog vozila za priznavanje prava na zajamčenu minimalnu naknadu, ukidanje naknade za troškove ogrjeva i uvođenje naknade za ugroženog kupca energenata, povećanje iznosa naknade za roditelje njegovatelj. Propisuju se i nove usluge kao što je sveobuhvatna procjena i planiranje, prethodna stručna procjena, socijalno mentorstvo i psihosocijalni tretman radi prevencije nasilničkog ponašanja. Predviđeno je i osnivanje javnih ustanova pa se tako Zakonom predlaže osnivanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad čime se ukidaju dotadašnji centri za socijalnu skrb, a Zavod će se sastojati od Središnje službe, područnih službi te područnih ureda i ispostava. Time se nastojao smanjiti broj ravnatelja i upravnih vijeća. Cilj takvog preustroja bio je jačanje i unapređenje stručnog rada, ujednačavanje postupanja. Također, obiteljski centri postaju samostalne ustanove odvojene od tadašnjih centara. Predlagalo se i osnivanje Akademije socijalne skrbi koja bi usavršavala stručne i druge radnike u sustavu socijalne skrbi te osnivanje Povjerenstva za odlučivanje o osnovanosti pritužbe kako bi se sustav socijalne skrbi otvorio korisnicima uprave (Nacrt prijedlog Zakona o socijalnoj skrbi, 2021). Kao što je prethodno spomenuto, ovaj Zakon stupio je na snagu u veljači 2022. godine, nakon čega je došlo do još nekoliko manjih izmjena iste godine, a u 2023. godini se ponovo donosi prijedlog Zakona o izmjenama i dopunama te su od 1. siječnja 2023. godine s radom započeli Hrvatski zavodi za socijalni rad.

U ožujku 2023. godine Hrvatski sabor donosi odluku kojom je Vlada Republike Hrvatske zadužena izmjenama Zakona osigurati promjene u sustavu socijalne skrbi. Uočeno je da, nakon godinu dana od primjene Zakona, neke odredbe o naknadama nisu precizne i jasne u primjeni te da je institut zabilježbe koji je postavljen u svojstvu ostvarivanja prava na zajamčenu minimalnu naknadu značajna administrativna zapreka. Promjene koje su se uredile Zakonom su: proširenje kruga korisnika kojima se priznaje status roditelja njegovatelja i njegovatelja, povećanje naknade za roditelje njegovatelje i njegovatelje, ukida se već spomenuti institut zabilježbe na imovinu, uvodi se naknada za troškove prijevoza zbog školovanja koja se priznaje djetetu s teškoćama u razvoju (Prijedlog zakona o izmjenama i dopunama zakona o socijalnoj skrbi s konačnim prijedlogom zakona, 2023). No, ni tu nije došao kraj promjenama jer je u drugoj polovici 2023. godine donesen Zakon o inkluzivnom dodatku (NN 156/23) koji je također stupio na snagu 1.siječnja 2024.godine, a ukinuo je, odnosno zamijenio, naknadu za osobnu invalidninu te doplatak za pomoć i njegu.

Uvođenje niza zakonskih promjena u sustav socijalne skrbi tijekom posljednjih desetljeća značajno je utjecalo na svakodnevnu praksu socijalnih radnika. Svaka izmjena zakona, od 1993. godine do danas, donijela je nove izazove, ali i prilike za unapređenje kvalitete usluga korisnicima. No, s obzirom na kontinuirane promjene, postavlja se pitanje kako socijalni radnici doživljavaju te promjene te kako one utječu na njihovu profesionalnu misiju i svakodnevni rad. Uz primjenu suvremenih profesionalnih vrijednosti, poput zaštite ljudskih prava i socijalne pravde, važan aspekt ovog istraživanja bit će i analiza njihovih potreba za podrškom u novim okolnostima. Ovakva i slična pitanja važna su jer mogu ukazati na potencijalne nedostatke u primjeni zakona te na dodatne potrebe socijalnih radnika u prilagodbi na promjene. Razumijevanje njihovih iskustava ključno je za bolje usmjeravanje budućih zakonskih promjena.

Društvene promjene, percepcija socijalnih radnika u društvu i medijima, zakonske regulative i razni propisi koji se često mijenjaju pružaju nestabilnost i nesigurnost za rad socijalnih radnika. Teme mnogih medijskih naslova često su takozvani problemi u sustavu socijalne skrbi što utječe na rad socijalnih radnika i njihovu percepciju u društvu (Milić Babić, Žganec i Berc, 2021). U kontekstu doživljaja i iskustva

provođenja prakse važno je dobiti uvid i informacije o ovom području kako bi se steklo razumijevanje o navedenom aspektu.

U posljednjim desetljećima, istraživanja u području socijalne skrbi naglasila su značajne promjene u načinu na koji se socijalni rad provodi, osobito u kontekstu zakonskih reformi i profesionalnih vrijednosti. Rezultati studija ukazuju na to da su novousvojeni zakoni značajno utjecali na svakodnevnu praksu socijalnih radnika. Na primjer, istraživanje provedeno u Sjedinjenim Američkim Državama (Schneider i Netting, 1999) otkriva da su socijalni radnici suočeni s brojnim izazovima u implementaciji novih zakonskih normi, uključujući povećanu administrativnu složenost i potrebu za dodatnim obukama.

Podaci ukazuju na potrebu za dodatnom podrškom i resursima koji bi omogućili socijalnim radnicima da učinkovito prilagode svoje prakse novim zahtjevima. Na primjer Lloyd, King, i Chenoweth (2002) ističu da socijalni radnici često izražavaju potrebu za dodatnom obukom i resursima kako bi se uspješno nosili s novim izazovima.

Jasno je da postoje značajni uvidi u način na koji zakonske promjene i profesionalne vrijednosti doprinose socijalnom radu, ali i da je potrebno daljnje istraživanje kako bi se bolje razumjeli svi aspekti tih promjena. Stoga, u nastavku će se raspraviti teorijska podloga koja pruža okvir za analizu ovih fenomena i doprinosi razumijevanju njihovih implikacija na praksu socijalnog rada.

### *1.3. Transteorijski model promjene*

Reforme u sustavu socijalne skrbi donijele su brojne promjene koje zahtijevaju prilagodbu socijalnih radnika i stručnih djelatnika na novonastale okolnosti. Ove promjene ne mogu se smatrati jednokratnim događajem, već su dio kontinuiranog procesa prilagodbe i razvoja sustava. Upravo Transteorijski model promjene, koji promatra promjenu kao proces kroz različite faze, pruža korisnu teorijsku osnovu za razumijevanje kako socijalni radnici prolaze kroz faze prilagodbe na zakonske promjene. Model pomaže objasniti kako socijalni radnici, kao i korisnici sustava, napreduju kroz različite faze promjene – od početne svijesti o reformama, preko primjene novih praksi, do stabilizacije novih pristupa u svakodnevnom radu. Stoga



ovaj model može doprinijeti razumijevanju dinamike prilagodbe na reforme unutar socijalne skrbi.

Transteorijski model promjene autora Prochaska i DiClementea (Velicer i sur., 1998) sadrži nekoliko osnovnih pretpostavki: promjena nije događaj nego proces, promjena se odvija kroz prepoznatljive faze, kretanje kroz faze nije linearno nego spiralno, da bi se promjena provela nužna je svjesna i namjerna posvećenost, to jest promjena se ne događa spontano te da bi promjena bila djelotvorna nužno je primjenjivati adekvatne strategije u pravo vrijeme.

Također, navedeno je kako se model sastoji od pet faza promjene: pretkontemplacija, kontemplacija, priprema za promjenu, akcija te održavanje promjene. Pretkontemplacija podrazumijeva prvu fazu u kojoj pojedinci nisu svjesni potrebe za promjenom ili ne razmatraju promjenu. U kontekstu ovog rada, to bi moglo značiti da socijalni radnici nisu potpuno svjesni utjecaja novih zakonskih promjena ili profesionalnih vrijednosti koje se očituju reformama u socijalnoj skrbi. U drugoj fazi, fazi kontemplacije, pojedinci postaju svjesni potrebe za promjenom i počinju razmišljati o njoj. Socijalni radnici u ovoj fazi počinju uviđati kako zakonske promjene mogu utjecati na njihovu praksu i počinju razmatrati načine djelovanja, prilagodbe. U trećoj fazi pripreme pojedinci planiraju konkretne korake za promjenu. Socijalni radnici počinju tražiti resurse, informacije i podršku potrebnu za implementaciju promjena u praksi. Četvrta i pretposljednja faza je faza akcije u kojoj pojedinci aktivno provode promjene. Socijalni radnici počinju primjenjivati nove zakonske zahtjeve i profesionalne vrijednosti u svojoj svakodnevnoj praksi. Posljednja faza je održavanje promjene, to jest cilj je održati postignute promjene i spriječiti povratak na stare obrasce ponašanja. Socijalni radnici nastoje integrirati nove prakse u svoj profesionalni rad i kontinuirano traže načine za poboljšanje i prilagodbu. Posljednja faza ponekad iziskuje više truda i energije u odnosu na prethodne faze obzirom na to ja održavanje dugotrajan zadatak. Važno je imati na umu kako je moguća i regresija odnosno povratak na bilo koju od faza (Prochaska i sur., 1985).

Kvalitativni istraživački pristup za zadatak ima istražiti određeni društveni fenomen koji se javlja u društvu kroz subjektivnu procjenu dionika u društvu (Brgles, Malešević, 2023) stoga bi u okviru istog pristupa bilo prigodno istražiti doživljaj i

misiju prakse socijalnog rada od strane djelatnika u socijalnoj skrbi obzirom da su socijalni radnici ti koji direktno provode praksu socijalnog rada i zbog toga mogu davati konkretne i pouzdane informacije.

## **2. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj je ovog istraživanja istražiti i dobiti uvid u iskustva socijalnih radnika s aktualnim promjenama u neposrednoj praksi socijalnog rada.

Istraživačka pitanja:

1. Kako socijalni radnici vide doprinos aktualnih zakonskih promjena u neposrednoj praksi socijalnog rada?
2. Kakvo je iskustvo socijalnih radnika s primjenom suvremenih profesionalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada.
3. Kakvu vrstu i opseg podrške trebaju socijalni radnici u neposrednoj praksi socijalnog rada?

## **3. Metoda**

### *3.1. Uzorak*

Sudionici u istraživanju su socijalni radnici zaposleni u ustanovama koje obavljaju praksu socijalnog rada. Uz to, uvjet za sudjelovanje bio je da su zaposleni bar tri godine kao socijalni radnici koji provode praksu socijalnog rada na svom radnom mjestu.

Uzorak je bio prigodni jer su se sudionici prikupljali metodom lakše dostupnosti, odnosno sudjelovali su socijalni radnici na području grada Zagreba koji su bili lakše dostupni istraživaču.

U istraživanju je sudjelovalo jedanaest sudionika ( $N = 11$ ), odnosno deset socijalnih radnica i jedan socijalni radnik. Sudionici su bili u rasponu dobi od 28 do 69 godina. Jedna sudionica zaposlena je u neprofitnoj organizaciji koja zbog postupka anonimizacije neće biti imenovana, tri sudionice iz dva Doma za starije osobe - jedna sudionica iz Doma za starije osobe Sv. Josip te dvije iz Doma za starije osobe Park, jedna sudionica iz Hrvatske udruge za socijalni rad. Preostalih šest sudionika

zaposleno je u Hrvatskim zavodima za socijalni rad od čega tri sudionice iz Područnog ureda Dubrava te dvije sudionice i jedan sudionik iz Područnog ureda Novi Zagreb. Od sudionika koji su zaposleni u Hrvatskim zavodima za socijalni rad, tri sudionice su zaposlene na Stručnoj cjelini za novčane naknade te jedan sudionik i preostale dvije sudionice na Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj. Godine staža u struci za svakog sudionika su različite, no najmanje godina staža iznosi 3 godine, a najviše 40 godina staža.

### *3.2. Postupak*

Svim sudionicima poslano je pozivno pismo u kojem je bio objašnjen cilj i svrha istraživanja te su navedene etičke implikacije.

Sudionici iz Hrvatskih zavoda za socijalni rad kontaktirani su osobno kao i sudionica zaposlena u neprofitnoj organizaciji. Suglasnost je zatražena od ravnateljica oba Doma za starije kako bi zaposlenice sudjelovale u istraživanju. Također, suglasnost je zatražena i od predsjednice Hrvatske udruge socijalnih radnika.

Istraživanje se provodilo tijekom lipnja i srpnja 2024. godine od strane studentice univ.bacc.act.soc., Dore Lukačin. Intervjui su provedeni u uredima socijalnog radnika i socijalnih radnica iz Područnog ureda Novi Zagreb, Područnog ureda Dubrava te u prostorijama Doma za starije osobe Sv. Josip i Doma za starije osobe Park. Iznimka su dva intervjua koja su se provodila online putem Zoom platforme zbog praktičnih razloga. Odgovori sudionika su bili snimani u audio formatu, a potom transkribirani.

### *3.3. Metoda prikupljanja podataka*

Kao metoda prikupljanja podataka u ovom istraživanju korišten je polustrukturirani intervju. Metodom polustrukturiranog intervjua nastoji se dobiti uvid u svako pojedino iskustvo za sudionika odnosno u ovom slučaju iskustvo provedbe prakse i praktičnog rada u kontekstu zakonskih promjena. Sudionici su imali priliku iznijeti primjere i vlastite doživljaje rada unutar određene ustanove odnosno organizacije te obzirom na to potencijalno bi se unutar neke fokus grupe libili podijeliti sve informacije i događaje, stoga je procjena istraživača kako je intervju pogodnija metoda za provedbu ovog istraživanja. Intervjui licem u lice predstavljaju posebnost u tome što je sugovornik „živa“ osoba koja pokazuje vlastite emocije – smijeh, plač i slično što nam

može ukazivati na vrijedne spoznaje ovisno o temi o kojoj se razgovara (Brinkman, 2013).

Za razliku od standardiziranih intervjua koji sadrže unaprijed oblikovana pitanja kojih se istraživači strogo drže, polustrukturirani intervjui su takozvana blaža verzija, odnosno dopuštaju određenu fleksibilnost u provođenju. Iako postoji unaprijed određen predložak pitanja, odnosno teme koje će se ispitivati, ostavlja se prostor za promjenu redoslijeda pitanja ili sadržaja pitanja što sudioniku omogućuje da iznosi informacije kako on želi (Guthrie, 2010). Upravo to nam omogućuje dobivanje detaljnijih i bogatijih opisa, ostavlja mogućnost postavljanja potpitanja što omogućuje produbljivanje teme i saznavanje novih informacija. Također, otvoreni tip pitanja daje mogućnost sudioniku da odgovara na pitanja kako i koliko želi, odnosno ne bi ga smjelo ograničavati u iznošenju informacija i podataka

Intervju se sastojao od sedam otvorenih pitanja s nekoliko potpitanja. Prvo pitanje odnosilo se na sociodemografska obilježja – dob i spol, te godine rada u struci. Preostala pitanja bila su usmjerena na to kako su aktualne zakonske promjene oblikovale praksu socijalnog rada iz perspektive njihovog radnog mjesta. Intervjui su u prosjeku trajali 30 minuta. Primjer jednog od pitanja glasi: „Molim Vas da obrazložite na koji način su aktualne zakonske promjene oblikovale praksu socijalnog rada iz perspektive Vašeg radnog mjesta i profesionalne uloge koju obavljate?“

#### *3.4. Etičke implikacije*

Potrebne informacije koje su sadržavale i informacije o etičkim načelima kojima je istraživanje vođeno, bile su sadržane u pozivnom pismu koje je poslano svim sudionicima prilikom poziva na sudjelovanje u istraživanju, a ista su bila naglašena i kratko pojašnjena netom prije samog intervjua. Sudionici su bili obaviješteni o svrsi istraživanja, duljini trajanja intervjua i broju pitanja te njihovom pravu da u bilo kojem trenutku odustanu od sudjelovanja bez negativnih posljedica.

Obzirom da se istraživanje provodilo metodom polustrukturiranog intervjua, načelo anonimnosti nije moglo biti provedeno u potpunosti obzirom da su se intervjui provodili u direktnom kontaktu. No, kako bi se osigurala povjerljivost, podaci prikupljeni u intervjuima šifrirani su te se imena ili drugi identifikacijski podaci ne koriste u konačnim izvještajima. Pristup podacima i šiframa imaju istraživačica i

mentorica, a isti će se čuvati šest mjeseci od prikupljanja nakon kojih će biti trajno izbrisani.

Tijekom provođenja intervjua nastojala se poštovati autonomija sudionika te ih se ni na koji način nije prisiljavalo na davanje odgovora te se nastojalo osigurati da intervjui ne uzrokuju psihološku, emocionalnu ili socijalnu štetu sudionicima.

Na kraju svakog intervjua, vodilo se računa o transparentnosti procesa, jasno komunicirajući sa sudionicima što će se dogoditi s njihovim odgovorima nakon završetka istraživanja. Sudionici su ujedno upitani o tome žele li biti obaviješteni o rezultatima istraživanja čime se nastojala osigurati etička odgovornost prema sudionicima te doprinijeti povjerenje u istraživački proces.

### *3.5. Obrada podataka*

U obradi podataka korištena je kvalitativna analiza sadržaja, koja je omogućila sistematizaciju i interpretaciju prikupljenih podataka. Podaci su analizirani kroz identifikaciju ključnih tema i obrazaca, čime su mnogobrojni odgovori sudionika klasificirani u manje, značajne kategorije i kodove. Ova metoda pružila je dubinsko razumijevanje sadržaja i omogućila interpretaciju sukladno istraživačkim ciljevima.

Kako navode Elo i Kyngäs (2008), prilikom kvalitativne analize sadržaja moguća su dva pristupa- induktivni i deduktivni, ovisno o samoj temi istraživanja. U ovom istraživanju korištena je induktivna metoda koja se često koristi kada nema dovoljno prethodnog znanja o fenomenu ili ako je to znanje fragmentirano. I induktivni i deduktivni procesi analize predstavljeni su kroz tri glavne faze: pripremu, organizaciju i izvještavanje. Ipak, ne postoje sustavna pravila za analizu podataka pa možemo reći da je ključna karakteristika svake analize sadržaja da se mnoge riječi iz teksta klasificiraju u znatno manje kategorije sadržaja.

Proces obrade podataka odvijao se na način da su provedeni intervjui transkribirani, a zatim su detaljno iščitavani. Prilikom transkribiranja, sudionicima su dodijeljene šifre od A1 do K11 kao dio procesa anonimizacije. Nakon prvotnog čitanja, označavane su izjave koje su se smatrale bitnima, odnosno relevantnima za temu. Potom su označene izjave grupirane na način da su se spajale one koje su međusobno tematski slične te su se formirali kodovi koji zajednički opisuju prethodno istaknute izjave. Dobiveni

kodovi predstavljaju podlogu za formiranje kategorija kao treće razine analize. Nakon određivanja kategorija, izjave i kodovi još su jednom analizirani kako bi se osiguralo da isti odgovaraju tako raspoređeni u kategorije. Svrha stvaranja kategorija je omogućiti opisivanje fenomena, povećati razumijevanje i generirati znanje (Cavanagh, 1997; prema Elo i Kyngäs, 2008).

U niže priloženoj Tablici 1. nalazi se primjer kvalitativne analize sadržaja, odnosno izjave, kodovi i kategorije formirani prilikom obrade podataka. Cjelovite tablice sa svim rezultatima istraživanja nalaze se na kraju ovog rada (Prilog 1, Prilog 2 te Prilog 3).

Tablica 1. *Isječak uređivanja izjava, kodova i kategorija o vrsti i opsegu podrške koja je potrebna socijalnim radnicima u neposrednoj praksi socijalnog rada*

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<p>„Pa od kolega na odjelu imam podršku, imamo stvarno super nekakav mali tim, okej smo odjel, jedna drugoj pomažemo diskutiramo..“ (G7)</p> <p>“..ali imaš uvijek pomoć kolega što se tog tiče, barem ovdje, kolektiv je takav da će ti svi izaći u susret..” (H8)</p> <p>„...jako bitno je imat' svoju ekipu za kave, za superviziju..“ (C3)</p> <p>„...od trenutačne voditeljice isto veliku podršku uvijek joj možemo se obratiti sa nekakvim problemom, uvijek.“ (G7)</p> <p>„Šefica je stvarno super, na koji god izazov i problem da naiđeš, ja mislim da ga ovdje stvarno možeš riješiti.“ (H8)</p> <p>„Najzadovoljnija sam zbog toga što su nam posljednji ravnatelji, odnosno posljednje dvije ravnateljice socijalne radnice, one razumiju o čemu mi govorimo.“ (E5)</p>	<p>Podrška kolega</p> <p>Podrška nadređenih</p>	<p>Dobivanje podrške unutar organizacije</p>

<p>„...imam neki optimizam i znam da se promjene na razini politika ne rješavaju preko noći, tako da imam tu neku vjeru da je moguće napraviti promjenu i mislim da je to nešto što je moja snaga.“ (A1)</p> <p>„Baš se onak želim stalno usavršavati, mi ovdje do prije pola godine nismo uopće imali mogućnost nikakvog napredovanja, ali sad su nam to omogućili.“ (H8)</p> <p>“..vidim da je veliki broj mladih, baš nezadovoljni, a ne znam kak' bi im čovjek pomogao, evo to mi je recimo izazov nekakav jer ne vidim kak' će struka napredovat..“ (D4)</p>	<p>Osobna upornost</p> <p>Potrebe za daljnjim usavršavanjem</p>	<p>Unapređenje profesionalnih kompetencija</p>
---	---	--

#### 4. Interpretacija rezultata i rasprava

S obzirom na postavljen cilj ovog istraživanja te na istraživačka pitanja, dobiveni rezultati mogu se podijeliti u tri područja- percepcija socijalnih radnika o doprinosima aktualnih zakonskih promjena u praksi socijalnog rada, zatim iskustva socijalnih radnika s primjenom profesionalnih socijalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada te vrsta i opseg podrške koja je potrebna socijalnim radnicima u neposrednoj praksi socijalnog rada.

##### 4.1. Doprinos aktualnih zakonskih promjena u praksi socijalnog rada

Percepcija o **nedostacima zakonskih promjena** ogleda se u **čestim promjenama zakona, sporosti zakonskih promjena, djelomičnosti zakonskih promjena te nelogičnosti zakonskih promjena**. Sudionici navode kako se zakoni često mijenjaju te kako to doprinosi samoj praksi: „*tako da te neke korjenite promjene ne bi trebale biti sve, odnosno ne bi se trebale toliko često događati*.“ (B2); *Mi slijedimo Zakon socijalnoj skrbi, znači kako se zakon mijenja i tako se mijenja naša cijela praksa. Mi se moramo jednostavno uskladiti..*“ (G7). Kao nedostatak zakonskih promjena, sudionici navode i sporost istih u izjavama poput: „...*mislim da promjene idu presporo i da promjena zakonskih propisa ide presporo.*“ (J10); „...*sustav socijalne skrbi je trom i sporo se mijenja, stihijski se mijenja i ja nisam zadovoljna zapravo..*“ (K11). Uz

prethodno navedene nedostatke zakonskih promjena, navodi se još i djelomičnost zakonskih promjena u koje sudionici opisuju u izjavama poput: „...*stalno su neke promjene a oni nikako da je nešto konkretno što će stvarno ljudima pomoći..*“ (H8); „...*jer je to uvijek bilo nekako samo polovično, samo djelomično...*“ (K11) te nelogičnost zakonskih promjena: „*Previše je toga, oni bi sve, a ne znaju kako..*“ (H8); „...*dakle bez toga preuzimati tuđe modele djelatnosti je totalni promašaj.*“ (K11).

Kao što je već i navedeno u uvodnom dijelu ovog rada, zakonske promjene u Republici Hrvatskoj su česte i doprinose nestabilnosti samog sustava, a kako navode Družić Ljubotina i Friščić u svom istraživanju (2014), najčešći izvor stresa za socijalne radnike su upravo te česte promjene zakona te osjećaj da na takve promjene ne mogu utjecati.

Također, pokazalo se kako se u procesu zakonodavnih promjena često improvizira, a ponekad i nepromišljeno, nelogično mijenjaju ključni zakoni koji uređuju sustav socijalne skrbi. Prethodno navedene razine stresa i potonje navedene karakteristike promjena, dovode do sve veće razine nesigurnosti stručnjaka čime se povećava rizik za profesionalnu pogrešku, opadanje razine usluge za korisnike i doprinosi porastu profesionalnog stresa (Ilijaš, Podobnik, 2018).

Daljnjom analizom podataka sudionici su isticali **doprinos zakonskih promjena na kvalitetu rada stručnjaka**. Doprinos aktualnih zakonskih promjena na kvalitetu rada stručnjak očituje se kao **stres na poslu** te **birokratizaciju profesije**. Govoreći o stresu na radnom mjestu sudionici navode: „*To izaziva jako veliki stres i jako veliki osjećaj bespomoćnosti, beznađa, odustajanja..*“ (A1); „*Mislim kolegice su izbezumljene jer se sustav dosta često mijenja i kad se mijenja, drastično se mijenja...*“ (F6). Nešto više komentara bilo je o birokratizaciji same profesije socijalnog rada u vidu izjava poput: „...*pretvara nas se u službenike i referente. Traži se od nas samo da ispisujemo papire..*“ (D4); „...*preslikavaju se one vrijednosti iz privatnog sektora i kao počinje se mjeriti neka učinkovitost. I svi trebamo biti kao isti i raditi isto..*“ (C3); „*To je, ja mislim sada najveća opasnost u biti da idemo u taj jedan administrativni pristup.*“ (K11)

Spoznaje iz prethodno spomenutih istraživanja, potvrđuju vrijednost ovih nalaza. Kako navodi Jeleč Kaker (2009), jedan od faktora sagorijevanja na poslu je i



preopterećenost zbog konflikta stručnog i administrativnog rada. Socijalni radnici su ti koji bi trebali djelovati po načelima profesije, no ponekad nailaze na brojne zakonske ili administrativne prepreke te se nalaze u nepovoljnoj situaciji obzirom da u tom slučaju nisu u mogućnosti nešto promijeniti i pomoći korisniku upravo zbog tih ograničenja. Svakodnevni zahtjevi na radnom mjestu te u radu s osobama koje su i same često izložene velikim stresnim događajima, iziskuje veliki emocionalni angažman od socijalnih radnika. Coffey, Dugdill i Tattersall (2004) ističu kako je stres na poslu u profesiji socijalnog rada u stalnom porastu, a brojni socijalni radnici vlastiti posao smatraju izuzetno stresnim.

Uz prethodno spomenuti doprinos aktualnih zakonskih promjena na rad stručnjaka, sudionici spominju i **doprinos zakonskih promjena na direktan rad s korisnicima**. Doprinos aktualnih zakonskih promjena na direktan rad s korisnicima ogleda se u **nedostatku vremena za korisnike** te o potrebi za **komuniciranjem promjena s korisnicima**. U kontekstu nedostatka vremena za korisnike sudionici navode: „*Previše papirologije i nametnutih stranaka izvana, a premalo vremena za rad s korisnicima.*“ (F6); „*Pa oni su oblikovali praksu da mi zapravo sve manje i razgovaramo sa strankama, nego radimo nekakve papire..*“ (D4). Izazove u komuniciranju promjena s korisnicima, sudionici navode u izjavama poput: „*...zapravo ne shvate nove odredbe ili nešto oni...to se njima na TV-u i u novinama drugačije predstavi i kad dođu ovdje, onda oni znaju svakako reagirati.*“ (H8); „*Izazovi su eventualno možda objasniti korisnicima zašto na nešto nemaju pravo, to teško ono prihvaćaju.*“ (G7).

Nestabilnost zakonodavstva neizbježno uzrokuje negativne posljedice kako za stručnjake, tako i za korisnike. Takva situacija korisnicima otežava ili onemogućava ostvarivanje prava, dok stručnjacima stvara veliku nesigurnost u radu te često donosi dodatno radno opterećenje (Ilijaš i Podobnik, 2018). Ističe se podatka Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (2023) iz Godišnjeg statističkog izvješća o primijenjenim pravima socijalne skrbi, pravnoj zaštiti djece, mladeži, braka, obitelji i osoba lišenih poslovne sposobnosti, te zaštiti tjelesno ili mentalno oštećenih osoba u Republici Hrvatskoj u 2022. godini u kojem je navedeno kako tek 1,2% stanovništva koristi zajamčenu minimalnu naknadu. Navedeno ukazuje na razmjere učinaka učestalih izmjena odredbi Zakona o socijalnoj skrbi koji se tiču

zajamčene minimalne naknade, a posebice se može povezati s već spomenutim uvođenjem pa ukidanjem zabilježbe na imovinu prilikom ostvarenja ovog prava u posljednje dvije izmjene zakona.

Kako bi se korisnici mogli aktivno uključiti, odnosno kako bismo mogli pravovremeno komunicirati s njima, potrebno je prvo osnažiti ih, aktivirati njihove snage, znanja, sposobnosti i talente (Saleeby, 1997.), kako bi mogli jasno izraziti svoje želje i potrebe. Osnaživanje, kao koncept, metoda i način razmišljanja, u središtu je socijalnog rada, o čemu svjedoči definicija Međunarodne federacije socijalnih radnika (EASSW, 2024) već spomenuta u uvodnom dijelu ovog rada, koja navodi da socijalni rad promiče socijalne promjene, rješavanje problema u međuljudskim odnosima te osnažuje i omogućava ljudima da poboljšaju svoju dobrobit. Cilj osnaživanja je korisnicima omogućiti bolje razumijevanje njihove situacije i okolnosti koje na nju utječu.

Nastavno na percepciju o doprinosu aktualnih zakonskih promjena, sudionici ističu **ograničenja u implementaciji promjena** koje objašnjavaju u kontekstu **neadekvatnog stručnog/rukovoditeljskog kadra, izostanku participacije socijalnih radnika u zakonskim promjenama** te o **otporu socijalnih radnika prema promjenama**. Neadekvatan stručni odnosno rukovoditeljski kadar sudionici opisuju u izjavama: *„...nadređenih koji zapravo ne razumiju neki segment kako bi stvari mogle ili trebale izgledati jer nažalost i nadređeni kod nas nisu educirani da budu nadređeni.“* (A1); *„...rukovodni kadar socijalne skrbi nije, u velikoj mjeri, zapravo, nije adekvatan.“* (K11). Najviše izjava u ovom dijelu ograničenja implementacija promjena odnosilo se na izostanak participacije socijalnih radnika u zakonskim promjenama: *„...kada u biti promjene dođu onda često puta se misli da nismo bili dovoljno uključeni u donošenje promjena.“* (J10); *„...kada mi damo prijedloge koje im se ne uklapaju u njihovu viziju promjene onda naprosto nas negdje stave na marginu i donesu odluke koje oni hoće.“* (D4). Sudionici vide ograničenje u implementaciji promjena i u otporu socijalnih radnika prema promjenama što su potkrijepili izjavama poput: *„...onda kad dođe do promjena, često puta su djelatnici u otporu prema promjenama.“* (J10); *„...i onda sam vidjela zapravo koliko je teško uvoditi promjene u sustavu. Koliko je važno znati kako ćeš pridobiti kolege na suradnju.“* (K11).

Ajduković i Urbanc (2010.b) ističu kako je uloga ravnatelja i voditelja ureda ili odjela vrlo važna kada je u pitanju upravljanje promjenama te uvođenje novih modela rada. Rukovodno osoblje često nije educirano niti pripremljeno tijekom primarnog obrazovanja za pozicije koje obnašaju, no biti rukovoditelj iziskuje posjedovanje znanja i socijalnih vještina poput planiranja, organiziranja, vođenja i slično. Autorice također ističu kako je potrebno ulagati u razvoj rukovodnih kompetencija, omogućiti rukovoditeljima edukacije, ali i organizacijsku superviziju.

Unatoč ključnoj ulozi koju socijalni radnici imaju u pružanju usluga korisnicima, često su izostavljeni iz procesa donošenja odluka o promjenama u zakonodavstvu i politikama koje izravno utječu na njihovu praksu. Sve do 2018. godine Hrvatska komora socijalnih radnika nije bila pozvana u radne skupine koje su donosile ili predlagale promjene Zakona o socijalnoj skrbi, a od te iste godine uključen je samo jedan predstavnik (Ilijaš, Podobnik, 2018). Nedostatak njihove participacije u ovim procesima može dovesti do implementacije rješenja koja nisu u skladu s potrebama ni radnika ni korisnika, što dodatno otežava provođenje socijalne skrbi na terenu. Isto navode i Ajduković i Urbanc (2010.b) vezano uz tada aktualnu reformu sustava socijalne skrbi. Tada u osmišljavanje novog koncepta rada u tadašnjim centrima za socijalnu skrb i promjene nisu bili aktivno uključeni stručnjaci Studijskog centra socijalnog rada u Zagrebu kao predstavnici akademske zajednice.

Istraživanja pokazuju da se socijalni radnici sve češće suočavaju s regulativama, programima i politikama koje otežavaju njihovu sposobnost da svoju profesionalnu misiju provode na etički način. Socijalni radnici također su pod pritiskom povremenih smanjenja kao posljedica proračunskih ograničenja, te se suočavaju s pogoršanim radnim uvjetima i prijetnjama smanjenja plaća (Strier i Bershtling, 2016). Stoga nije iznenađujuće da socijalni radnici ponekad koriste različite mehanizme kako bi se suprotstavili tim negativnim stvarnostima, odnosno, kako bi prakticirali profesionalni otpor.

#### 4.2. Neposredna iskustva socijalnih radnika s primjenom suvremenih profesionalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada

Analizom provedenih intervjua i dobivenih podataka, dobivene su informacije o iskustvima socijalnih radnika u primjeni profesionalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada.

Prilikom razgovora sa sudionicima, najčešće se spominje **unapređenje temeljnih načela socijalnog rada** kroz **zagovaranje prava korisnika, dostojanstvo i vrijednost svakog pojedinca, pravo na sudjelovanje** te **promicanje pozitivnih socijalnih promjena**. Sudionici tako navode kako im je u kontekstu unapređenja temeljnih načela socijalnog rada važno zagovarati prava korisnika što ističu u izjavama: „*Mi dosta toga znamo - malo psihologije, malo prava, a cilj nam je osnažiti pojedinca i stvarno je do nas kako ćemo integrirati sve to.*“ (B2); „*Uvijek govorim da mi promjene koje radimo možemo raditi samo ako radimo promjene koje su usmjerene na kvalitetu skrbi o našim korisnicima, odnosno kvalitetu života tih posebno osjetljivih socijalnih skupina...*“ (K11). Ističu kako je potrebno očuvati i dostojanstvo i vrijednost svakog pojedinca: „*..i kad se izgubim ja se sjetim da sam ja tu da im damo znači podršku ljudskosti, da pazim na njihovo dostojanstvo.*“ (D4); „*...dakle tu morate biti otvoreni prema čovjeku i morate ovaj zaista pokazati korisniku da ga uvažavate kao osobu, da poštujete njegovo dostojanstvo...*“ (K11). Uz prethodno navedena načela, spominje se i pravo na sudjelovanje: „*...tako da mi je evo to mi je onak' dosta otvorilo vrata ka tome da ne možemo samo sjediti i šutiti.*“ (A1); „*...važna je jako podrška. Niko ne može ništa sam, možeš ti imat super ideje, ali ih ne možete bez ljudi na koje te ideje utječu, realizirati...*“ (J10). Kako bi se unaprijedila temeljna načela socijalnog rada, sudionici su navodili i potrebu za promicanjem pozitivnih socijalnih promjena u vidu izjava: „*...međutim, socijalni radnici imaju misiju i obavezu da ostanu vjerni profesiji takvoj kakva ona treba biti, a da ne dopuste zapravo da nas se uvuče u nekakve šablone koje netko drugi odozgo kreira.*“ (K11); „*...počela sam otvarati neke aktivnosti, vidjeti širi svoj djelokrug rada i više osnaživati korisnike da oni postanu zagovarači ukoliko to žele.*“ (A1)

Perspektive korisnika o pruženim uslugama u Hrvatskoj, kako u sustavu socijalne skrbi tako i u drugim sustavima, često su zanemarene ili marginalizirane, što može

dovesti do neadekvatnog odgovora na njihove stvarne potrebe (Urbanc, Kletečki Radović i Delale, 2009). Nedostatak sustavne uključenosti korisnika u evaluaciju i dizajn usluga može rezultirati pružanjem usluga koje nisu u potpunosti prilagođene korisnicima. Takva situacija otežava prilagodbu sustava stvarnim životnim iskustvima i potrebama korisnika, čime se smanjuje njihova učinkovitost i relevantnost. Zagovaranje korisničkih perspektiva stoga je ključan korak prema poboljšanju kvalitete i pristupačnosti usluga kako bi im se omogućilo pravo na sudjelovanje te uvažilo dostojanstvo i vrijednost svakog pojedinca.

Zagovaranje u socijalnom radu je više specifično u odnosu na „uobičajeno“ zagovaranje jer podrazumijeva isključivo i međusobno zastupanje klijenata ili nekog cilja kako bi se sustavno utjecalo na donošenje odluka u nepravednom ili neodgovarajućem sustavu (Wilks, 2012). Zagovaranje pozitivnih socijalnih promjena važno je jer doprinosi stvaranju pravednijeg društva u kojem svi pojedinci imaju jednaka prava i pristup resursima. Kroz zagovaranje, socijalni radnici mogu ukazati na nepravde i nejednakosti u sustavu te potaknuti promjene koje poboljšavaju životne uvjete marginaliziranih i ranjivih skupina. Osim toga, zagovaranje osnažuje zajednice i pojedince, omogućujući im da aktivno sudjeluju u oblikovanju politika koje utječu na njihove živote, čime se povećava društvena odgovornost i odgovornost vlasti.

S druge strane, navode i **izazove u održavanju standarda profesije** što se očituje u **teškoćama u praktičnom djelovanju i nedostatku koordinacije**. Sudionici tako navode kako su im izazov teškoće u praktičnom radu u izjavama: „*Trenutno mi je najveći izazov to što mislim da u mojem domu ovdje imamo premalo socijalnih radnica. ali moram odraditi svoj posao na ljudski način.*“ (F6); „*Zapravo malo malo ti imaš prijatni ja ću pisat Ministarstvu, ja ću pisat predsjedniku, mislim...izazov mi zna biti, baš ono kao stresne situacije.*“ (H8). Dodatno naglašavaju nedostatak koordinacije: „*Kao radiš kao i imaš neki svoj cilj, ali realno moraju svi kotačići funkcionirat i ić' u istom smjeru da bi to funkcioniralo.*“ (C3); *socijalni radnici imaju problem zapravo kako ostati lojalan svom korisniku, raditi promjenu koja će biti na dobrobit korisnika, a s druge strane, kako zadovoljiti poslodavca..*“ (K11).

Brojna istraživanja pokazuju kako u sustavu socijalne skrbi kronično nedostaje socijalnih radnika i stručnjaka (Ilijaš i Podobnik, 2018; Milić Babić, Žganec, i Berc,

2021; Astvik, Melin i Allvin, 2020). Moštak Skupnjak (2012; prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014) u rezultatima svog istraživanja ističe kako socijalni radnici zaposleni u područnim uredima za socijalni rad (tadašnjim centrima za socijalnu skrb) iskazuju višu razinu stresa zbog prevelikog borja korisnika, nedostatka profesionalne podrške te neadekvatnih uvjeta rada. Također, različite analize pokazuju kako je sustav socijalne skrbi suočen s nedostatkom zaposlenika pa neki područni uredi za socijalni rad imaju čak dvostruko više korisnika nego što je propisano, uz svakodnevno suočavanje s nedostatkom osnovnih sredstava za rad i manjkom adekvatne edukacije (Ured pučke pravobraniteljice, 2019.)

Međutim, razlike na individualnoj razini također igraju ulogu u doživljaju stresa. Podaci istraživanja provedenog u Finskoj (Blomberg, Kallio, Krol i Saarinen, 2014) pokazuju kako socijalni radnici s ograničenim radnim iskustvom, kao i oni koji rade u javnom sektoru, najviše pate od opsežnih radnih opterećenja i sukoba uloga. Sukob uloga predstavlja izazov za socijalne radnike, jer često balansiraju između različitih zahtjeva i očekivanja korisnika, organizacija i zakonskih okvira.

#### *4.3. Vrsta i opseg podrške koja je potrebna socijalnim radnicima u neposrednoj praksi socijalnog rada*

Analizom dobivenih odgovora sudionika o vrsti i opsegu podrške, ističu se četiri faktora koja opisuju dosadašnju podršku te četiri potrebe za podrškom socijalnim radnicima.

Socijalni radnici navode kako **dobivaju podršku unutar vlastite organizacije** u smislu **podrške od kolega** te **podrške od nadređenih**. Ističu koliko im je važna podrška kolega: *“..ali imaš uvijek pomoć kolega što se tog tiče, barem ovdje, kolektiv je takav da će ti svi izaći u susret..” (H8); „..jako bitno je imat' svoju ekipu za kave, za superviziju..” (C3)*. No navode i podršku nadređenih kao bitnu stavku: *“...od trenutne voditeljice isto veliku podršku uvijek joj možemo se obratiti s nekakvim problemom, uvijek.” (G7); „Šefica je stvarno super, na koji god izazov i problem da naiđeš, ja mislim da ga ovdje stvarno možeš riješiti.” (H8)*.

Iako istraživanja pokazuju da neki socijalni radnici nemaju odgovarajuću podršku na vlastitom radnom mjestu od nadređenih niti od kolega (Družić Ljubotina i Friščić, 2014), sudionici ovog istraživanja davali su nešto drugačije odgovore u ovom

segmentu. Rezultati pokazuju da su profesionalno iskustvo i podrška kolega jedan od faktora koji značajno smanjuju intenzitet sagorijevanja. Osim toga, pozitivni radni uvjeti, profesionalno iskustvo i međusobna podrška pomažu u smanjenju sagorijevanja na poslu. Sudionici koji se na radnom mjestu osjećaju sigurno, to pripisuju prisutnosti kolega (Hombrados-Mendieta i Cosano-Rivas, 2013; prema Milić Babić, Žganec i Berc, 2021). Budući da su socijalni radnici ključni u pružanju podrške osobama u zajednici koje su najpotrebitije, od izuzetne je važnosti da im se osigura odgovarajuća podrška kako bi se smanjio stres na radnom mjestu te promicalo optimalno zdravlje i dobrobit (Ravalier i sur., 2021).

Ono što im je još izvor podrške u neposrednoj praksi socijalnog rada je **unapređenje profesionalnih kompetencija** koja se očituje kroz **osobnu upornost** te **potrebe za daljnjim usavršavanjem**. Sudionici ističu kako im je važna osobna upornost u daljnjem profesionalnom radu: „...*imam neki optimizam i znam da se promjene na razini politika ne rješavaju preko noći, tako da imam tu neku vjeru da je moguće napraviti promjenu i mislim da je to nešto što je moja snaga.*“ (A1). Ujedno navode i važnost za daljnjim učenjem i usavršavanjem: „*Baš se onak želim stalno usavršavati, mi ovdje do prije pola godine nismo uopće imali mogućnost nikakvog napredovanja, ali sad su nam to omogućili.*“ (H8); „*..vidim da je veliki broj mladih, baš nezadovoljni, a ne znam kak' bi im čovjek pomogao, evo to mi je recimo izazov nekakav jer ne vidim kak' će struka napredovat..*“ (D4).

Kompetentnost stručnjaka nije određena samo njihovom djelotvornošću, već i osobnim odnosom prema profesiji. Kompetencije socijalnog radnika doprinose izgradnji profesionalnog identiteta, pri čemu je važno ne samo što stručnjak može učiniti, već i koje osobne kvalitete treba kontinuirano razvijati i osnaživati (Buljevac i sur., 2020).

Profesionalne kompetencije su višedimenzionalne i međusobno povezane, a smatraju se razvojnim, dinamičnim i promjenjivim tijekom vremena, te su usko vezane uz cjeloživotno učenje (Buljevac i sur., 2020). Kako bi socijalni radnici bili uspješni u svojoj profesiji, potrebno je da neprestano rade na svom profesionalnom razvoju, ulažući u obrazovanje i usavršavanje, ali i da aktivno sudjeluju u strukovnim udruženjima i podržavaju mlađe kolege.

Zakonske odredbe jasno ističu da socijalni radnici imaju pravo i obvezu kontinuiranog stručnog usavršavanja kako bi održali i unaprijedili kvalitetu svog rada, kao i pravo na stjecanje specijaliziranih kompetencija za određena područja socijalnog rada. Etički kodeks socijalnih radnika također naglašava važnost profesionalnog razvoja, ističući da je kontinuirano usavršavanje ključ za pružanje najboljih usluga korisnicima (Hrvatska komora socijalnih radnika, 2021). Ovaj fokus na cjeloživotno učenje i osobnu upornost odražava potrebu za stalnim usavršavanjem kako bi se osiguralo najbolje moguće ishode u praksi.

Sudionici navode kako imaju **potrebe za različitim resursima** koji se očituju u problemima **nedostatka osoblja te lošim uvjetima rada**. Sudionici ističu potrebu za podrškom u vidu raspodjele poslova: „...*stvarno ima masa posla, fali kronično ljudi, posla je toliko da ti ne znaš šta bi prvo radio, a mislim birokracije hrpa.*“ (G7); „*Pa povećani opseg posla i onda još kad ti fali ljudi, kad je malo stresnije na poslu i ne znam nekim ljudima to vjerojatno utječe na privatni život.*“ (H8). Također, ističu i loše uvjete rada u izjavama poput: „*Puno je kolega koji su na vrhu ili su na bitnim pozicijama i slično koji jako zlostavljaju.*“ (B2); „...*dobar dio kolega želi sudjelovati u tim nekim aktivnostima koje se iniciraju i pokreću, ali su zagušeni tim svojim redovnim poslovima i ne vide mogućnosti prostora da se još dodatno bave unapređenjem profesije.*“ (K11).

Kao što je već spomenuto u više navrata u ovom radu, nedostatak osoblja i loši uvjeti rada u socijalnom radu mogu ozbiljno utjecati na kvalitetu usluga koje socijalni radnici pružaju. Ovi izazovi često dovode do povećanog opterećenja postojećih zaposlenika, što može rezultirati smanjenjem profesionalne učinkovitosti i povećanjem stresa. Loši radni uvjeti, uključujući visoke zahtjeve i nisku podršku, često uzrokuju visoku fluktuaciju zaposlenika, što dodatno pogoršava probleme s resursima i stabilnošću tima (McFadden i sur., 2015). Također, nedostatak adekvatnog osoblja može smanjiti vrijeme koje socijalni radnici mogu posvetiti svakom korisniku, što negativno utječe na kvalitetu pruženih usluga. Stoga je ključno osigurati adekvatne resurse, uključujući dodatnu obuku i podršku, kako bi se poboljšali uvjeti rada i povećala profesionalna učinkovitost.



Kao posljednju vrstu podrške, sudionici izdvajaju **potrebu za profesionalnom podrškom** u vidu **potrebe za supervizijom** te potrebu za podrškom izvan organizacije u kojoj su zaposleni odnosno **nedostatak podrške izvan organizacije**. Sudionici navode kako im je važno da dobiju podršku u vidu odlazaka na supervizijske susrete: „...*sad sam se opet prijavila na superviziju, voljela bi otić' na superviziju, ali evo izvan svoje podružnice, jer nekako veću podršku izvan našeg područnog ureda ne nemamo..*“ (G7); „*Nama obavezno bi trebala, koji radimo u ustanovama, supervizija. Bilo kakva podrška..*“ (F6). Ističu i nedostatak podrške izvan institucije u kojoj su zaposleni: „...*pa mislim da smo zapravo skroz nezaštićeni od njih i da smo prvi na udaru i da nikad neće stati iza nas i znači apsolutno se svi odmah ograde.*“ (H8); „*Usamljena sam, radim kao otok u oceanu, nemam se s kim konzultirati, pročitati, razmotriti, odgovoriti na neka pitanja i u praksi to dogovoriti kako ću to provesti.*“ (E5).

Supervizija je oblik savjetovanja koji stručnjacima u radu s ljudima pruža prostor za refleksiju o vlastitim postupcima, s ciljem razvijanja osobnih i profesionalnih kapaciteta i vještina (Ajduković i sur., 2019). Ovaj proces omogućuje bolje prepoznavanje potreba korisnika, jer se kroz superviziju jačaju profesionalni kapaciteti socijalnih radnika, osiguravajući da su usmjereni na potrebe korisnika te da su njihove intervencije pravovremene i učinkovite. Supervizija ne samo da omogućuje socijalnim radnicima da reflektiraju na svoje postupke i razvijaju profesionalne vještine, već je ključna u osiguravanju da su njihove intervencije usmjerene na stvarne potrebe korisnika. Kroz redovitu superviziju, socijalni radnici mogu bolje prepoznati izazove s kojima se susreću u neposrednoj praksi te prilagoditi svoje pristupe kako bi bili što učinkovitiji. Ovo je posebno važno u kontekstu stalnih promjena u sustavu socijalne skrbi, gdje supervizija pomaže u sprječavanju profesionalnog sagorijevanja i osigurava da radnici ostanu fokusirani na korisnike unatoč rastućim zahtjevima. Stoga, supervizija se smatra jednim od najsigurnijih načina za sprječavanje profesionalnog sagorijevanja i stresa (Ajduković i sur., 1999).

Podrška izvan institucije ili organizacije u kojoj su socijalni radnici zaposleni izuzetno je važna jer omogućava razmjenu iskustava, razvoj profesionalnih mreža, te pristup različitim oblicima savjetovanja i supervizije. Takva podrška smanjuje osjećaj izolacije koji može nastati u izazovnim radnim uvjetima, pomaže u prevenciji

profesionalnog sagorijevanja te doprinosi kontinuitetu profesionalnog razvoja. Istraživanja pokazuju da vanjska podrška povećava otpornost socijalnih radnika na stres i doprinosi boljem zadovoljstvu poslom (Mor Barak i sur., 2001). Osim toga, ona omogućava pristup specijaliziranim znanjima i resursima koji mogu biti ključni u rješavanju složenih slučajeva s kojima se susreću u svakodnevnom radu.

## **5. Ograničenja**

U ovom istraživanju, koje je provedeno među socijalnim radnicima na području Grada Zagreba, jedno od ključnih ograničenja odnosi se na uzorak. Iako je uzorak socijalnih radnika iz Zagreba relevantan i pruža uvid u specifična iskustva i izazove unutar te zajednice, rezultati se ne mogu lako generalizirati na sve socijalne radnike u Hrvatskoj ili izvan nje. No, cilj ovog rada nije generalizacija, već dublje poznavanje teme stoga bi bilo korisno i zanimljivo istraživanje, odnosno prikupljanje podataka proširiti na druge gradove ili sredine u Republici Hrvatskoj. Važno je napomenuti i specifičnosti urbanog područja poput Zagreba, gdje su dostupnost resursa i organizacija socijalnih usluga na drugačijoj razini u usporedbi s ruralnim ili manje razvijenim dijelovima zemlje, koje mogu značajno utjecati na percepcije i iskustva socijalnih radnika. Pretpostavka je da rezultati ovog istraživanja možda ne bi bili isti kada bi se proveli u manjim sredinama, gdje su uvjeti rada, ali i društveno-ekonomski kontekst, drugačiji. Nadalje, u istraživanju je sudjelovao samo jedan socijalni radnik te bi bilo korisno vidjeti iskustva i doživljaj prakse i misije socijalnog rada od drugih socijalnih radnika muškog spola.

Što se tiče metode istraživanja, korištenje polustrukturiranih intervjua kao kvalitativne metode ima svojih prednosti, ali i određenih ograničenja. Prisutnost istraživača potencijalno može imati utjecaj na dane odgovore, u vidu postavljenih potpitanja i slično. Nastavno na to, druga metoda koja bi omogućila potencijalno drugačije rezultate su fokus grupe što bi moglo pružiti opširnije informacije. Sudionici bi se potencijalno osjećali ugodnije razgovarati o poteškoćama, potrebama, problemima i slično ukoliko bi se nalazili unutar grupe s drugim socijalnim radnicima. Postoji mogućnost da bi se u grupnom razgovoru otvorilo više tema ili bi podijeli više informacija obzirom na grupnu dinamiku. Svakako, fokus grupe istaknule bi sličnosti

i razlike u provedbi prakse socijalnog rada, posebice ukoliko bi se u određenoj grupi nalazili sudionici iz različitih gradova, područnih ureda i/ili organizacija.

Također, istraživanje se provodilo u specifičnom vremenskom okviru, što znači da su rezultati vezani uz kontekst i trenutne uvjete rada socijalnih radnika u Zagrebu, te bi mogli biti drugačiji u nekom drugom vremenskom periodu ili u slučaju novih reformi u socijalnoj skrbi.

## **6. Zaključak**

Zaključak ovog istraživanja pruža sveobuhvatan uvid u iskustva socijalnih radnika u vezi s aktualnim promjenama u sustavu socijalne skrbi. Promjene zakonskih odredbi i reforme predstavljaju ključne čimbenike koji utječu na svakodnevni rad socijalnih radnika, često stvarajući dodatno opterećenje i izazove u primjeni profesionalnih vrijednosti. Iako su promjene u zakonodavstvu neophodne za prilagodbu sustava novim društvenim potrebama, one ponekad mogu dovesti do nesigurnosti i nestabilnosti unutar sustava, što se reflektira na rad socijalnih radnika i kvalitetu usluga koje pružaju korisnicima.

Istraživanje je pokazalo da socijalni radnici, unatoč svim izazovima, ostaju posvećeni svojoj misiji i nastavljaju pružati podršku korisnicima. Njihova sposobnost prilagodbe novim uvjetima i zahtjevima svjedoči o njihovoj profesionalnoj snazi i otpornosti. Međutim, rezultati ukazuju na to da su socijalni radnici često suočeni s povećanim radnim opterećenjem, što može negativno utjecati na njihovu sposobnost pružanja kvalitetnih usluga. Osim toga, primjena suvremenih profesionalnih vrijednosti u praksi često je otežana zbog ograničenih resursa i podrške unutar organizacija u kojima su zaposleni.

Sudionici istraživanja naglasili su potrebu za dodatnom podrškom, kako unutar svojih organizacija, tako i izvan njih. Podrška u obliku stručnog usavršavanja, supervizije i resursa ključna je za socijalne radnike kako bi se mogli učinkovito nositi s izazovima koje donose promjene u sustavu socijalne skrbi. Osim toga, važnost cjeloživotnog učenja i kontinuiranog profesionalnog razvoja posebno je naglašena, jer omogućava socijalnim radnicima da ostanu kompetentni i prilagodljivi u svom radu.

Iako su zakonske promjene često neizbježne i mogu donijeti određene koristi, potrebno je pažljivije planiranje i implementacija tih promjena kako bi se minimizirali negativni učinci na socijalne radnike i korisnike. Postojeća legislativna nesigurnost i česte promjene mogu dovesti do nepovoljnih ishoda, ne samo za stručnjake, već i za korisnike, otežavajući im ostvarivanje prava i pristup uslugama.

Zaključno, iako socijalni radnici pokazuju visoku razinu otpornosti i prilagodljivosti u suočavanju s promjenama, sustav socijalne skrbi mora pružiti veću podršku kako bi se osigurala kvaliteta usluga. To uključuje stabilniji zakonodavni okvir, adekvatne resurse i kontinuiranu edukaciju, što će omogućiti socijalnim radnicima da uspješno obavljaju svoju misiju unatoč izazovima koje donose promjene. Dugoročno gledano, takve mjere ne samo da će poboljšati radne uvjete socijalnih radnika, već će i osigurati bolje ishode za korisnike usluga, što bi trebao biti krajnji cilj svakog sustava socijalne skrbi.

Citat „*Usamljena sam, radim kao otok u oceanu.*“ opisuje subjektivni osjećaj mnogih socijalnih radnika u sustavu. U društvu se stvara dojam da socijalni radnici trebaju biti svemogući, nepogrešivi i uvijek imati točan odgovor na sva pitanja i nedaće koje se javljaju u društvu. No, umjesto da se upire prstom i traži krivac za određene nesretne događaje u sustavu, važno je zaista pitati socijalne radnike što je to što im je potrebno kako bi dosegli puni potencijal u svom djelovanju i iz usamljenog otoka postali arhipelag koji obiluje povezanošću, podrškom i resursima.

## 7. Literatura

1. Ajduković, M. i Branica, V. (2006). Počeci socijalnog rada u Hrvatskoj između dva svjetska rata. *Ljetopis socijalnog rada*, 13 (1), 29-45.
2. Ajduković, M. i Urbanc, K. (2010a). Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centre za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (3), 319-352
3. Ajduković, M. i Urbanc, K. (2010b). Novi model rada centara za socijalnu skrb: izazovi i preporuke. *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (3), 353- 389
4. Ajduković, M., Potočki, Ž. i Sladović, B. (1999). Supervizija u Hrvatskoj: Preliminarno ispitivanje stavova i očekivanja socijalnih radnika. *Ljetopis socijalnog rada*, 6(1), 29-38.
5. Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: A study of how coping strategies affect service quality, professional is man demployee health. *Nordic Social Work Research*, 4 (1), 52–66.
6. Balaband, A. (1994). U susret novom Zakonu o socijalnoj skrbi. *Revija za socijalnu politiku*, 1 (4), 375-382
7. Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C. i Saarinen, A. (2014). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2089–2105.
8. Brgles, M. M., Malešević, A. (2023). *Kako provesti kvalitativno istraživanje?* Hrvatsko katoličko sveučilište, Zagreb.
9. Buljevac, M., Opačić, A. i Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 31-56
10. Coffey, M., Dugdill, I. i Tattersall, A. (2004). Stress in social services: Mental well-being, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34 (5), 735-747.

11. Cox, D. and Pawar, M.S. (2006) *International Social Work: Issues, Strategies, and Programs*, Sage.
12. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 5-32.
13. Elo, S. i Kyngäs, H. (2008). *The qualitative content analysis process*. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115.
14. European Association of Schools of Social Work (2024). Globalna definicija socijalnog rada. Posjećeno 12.07.2024. na mrežnim stranicama: <https://www.archive2.eassw.org/global/globalna-definicija-profesije-socijalnog-rada/>
15. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 13 (2), 347-370.
16. Gross, M. (2009). Collaborative experiments: Jane Addams, Hull House and experimental social work. *Social Science Information*, 48(1), 81–95.
17. Guthrie, G. (2010). *Basic research methods: An entry to social science research*. New Delhi: SAGE Publications.
18. Hrvatska komora socijalnih radnika (2021). *Etički kodeks socijalnih radnika i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada*. Preuzeto s: <https://www.hksr.hr/dokumenti> (15.07.2024).
19. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2024). Pitanja o socijalnom radu. Posjećeno 14.07.2024. na mrežnim stranicama: [https://husr.hr/web/?page\\_id=304](https://husr.hr/web/?page_id=304)
20. Hrvatski zavod za socijalni rad (2024). *Propisi*. Posjećeno 15.07.2024. na mrežnim stranicama: <https://socskrb.hr/propisi/>

21. Ilijaš, A. i Podobnik, M. (2018). Nestabilnost zakona o socijalnoj skrbi – kako utječe na rad socijalnih radnika u centrima za socijalnu skrb?. *Ljetopis socijalnog rada*, 25 (3), 427-450
22. Jeleč Kaker, D. (2009). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu kod socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (3), 537-549.
23. Lloyd, C., King, R. i Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11 (3), 255-265
24. McFadden, P., Campbell, A. i Taylor, B. (2015). Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *The British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563.
25. Milić Babić, M., Žganec, N. i Berc, G. (2021). Perspektiva socijalnih radnika o uvjetima rada, odnosu društva prema struci i preporuke za unaprjeđenje profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 28 (2), 353-373
26. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (2023). Godišnje statističko izvješće o primijenjenim pravima socijalne skrbi, pravnoj zaštiti djece, mladeži, braka, obitelji i osoba lišenih poslovne sposobnosti, te zaštiti tjelesno ili mentalno oštećenih osoba u Republici Hrvatskoj u 2022. godini. Posjećeno 14.07.2024. na mrežnoj stranici: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nje%20izvje%C5%A1%C4%87e%202022/Godi%C5%A1nje%20statisti%C4%8Dko%20o%20primijenjenim%20pravima%20socijalne%20skrbi%202022.pdf>
27. Prochaska, J.O., DiClemente, C.C., Velicer, W.F., Ginpil, S. i Norcross, J.C. (1985). Predicting change in status for selfchangers. *Addictive Behaviors*, 10, 395-406.
28. Puljiz, V. (2006). Socijalna politika i socijalne djelatnosti u Hrvatskoj u razdoblju 1900.-1960. godine. *Ljetopis socijalnog rada*, 13 (1), 7-28.

29. Ravalier, J., Wainwright, E., Clabburn, O., Loon, M. i Smyth, N. (2021). Working conditions and wellbeing in UK social workers. *Journal of Social Work*, 21(5), 1105-1123
30. Saleebey, D. (1997). *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
31. Schneider, R. L. i Netting, F. E. (1999). Influencing social policy in a time of devolution: Upholding social work's great tradition. *Social work*, 44(4), 349-357.
32. Strier, R., i Bershtling, O. (2016). Professional Resistance in Social Work: Counterpractice Assemblages. *Social Work*, 61(2), 111–118
33. Urbanc, K., Kletečki Radović, M. i Delale, A. (2009). Uključivanje i osnaživanje korisnika tijekom terenske prakse studenata socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 16, (2), 395 - 424
34. Ured pučke pravobraniteljice (2019). *Socijalni radnici na naslovnici – dijalog s medijima*. Preuzeto s: <https://www.ombudsman.hr/hr/okrugli-stol-socijalni-radnici-na-naslovnici-dijalog-s-medijima/> (14.7.2024.).
35. Velicer, W. F., Prochaska, J. O., Fava, J. L., Norman, G. J. i Redding, C. A. (1998). Detailed overview of the transtheoretical model. *Homeostasis*, 38, 216-33.
36. Wilks, T. (2012). *Advocacy and social work practice*. McGraw-Hill Education (UK).
37. Zakon o djelatnosti socijalnog rada. *Narodne novine*, br. 16/19, 18/22
38. Zakon o inkluzivnom dodatku. *Narodne novine*, br. 156/23
39. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 57/2011
40. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23



## 8. Prilog

Prilog 1. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija za percepciju socijalnih radnika o doprinosima aktualnih zakonskih promjena u praksi socijalnog rada

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<p>„Nekako taj feeling da se zakoni tako često mijenjaju i da neke stvari idu nabolje, ali one idu i 3 koraka napred pa tri nazad, nekako sam to uzela kao defaultno stanje u kojem živimo nažalost..“(A1)</p> <p>„Mi slijedimo Zakon socijalnoj skrbi, znači kako se zakon mijenja i tako se mijenja naša cijela praksa. Mi se moramo jednostavno uskladiti..“(G7)</p> <p>„..Stvarno je tih puno promjena i problem je što stalno donose neke promjene. Po meni je to iskreno najveći problem...“(H8)</p> <p>„...tako da te neke korjenite promjene ne bi trebale biti sve, odnosno ne bi se trebale toliko često događati.“(B2)</p> <p>„...mislim vi morate napraviti 100 razgovora da biste vidjeli nekakav učinak.“(K11)</p> <p>„Pa promjene utječu, ali ne možda dovoljno, mislim da promjene idu presporo i da promjena zakonskih propisa ide presporo.“(J10)</p> <p>„...sustav socijalne skrbi je trom i sporo se mijenja, stihijski se mijenja i ja nisam zadovoljna zapravo, kako se te zakonske promjene uvode i donose..“(K11)</p>	<p>Česte promjene zakona</p> <p>Sporost zakonskih promjena</p>	<p>Nedostaci zakonskih promjena</p>

<p>„...stalno su neke promjene a oni nikako da je nešto konkretno što će stvarno ljudima pomoći..“ (H8)</p> <p>„...jer je to uvijek bilo nekako samo polovično, samo djelomično... Često puta su ti procesi otišli potpuno u drugom smjeru od onoga što smo mi očekivali..“ (K11)</p> <p>„...vi ste zbog tih nekih zakonskih propisa koji vrijede još od prije 30 godina, ubiti onemogućeni da radite neke usluge..., pa onda u praksi to znači dosta neke nelogičnosti..“ (J10)</p> <p>„Previše je toga, oni bi sve, a ne znaju kako....znači oni prvo donesu zakon, a nisu donijeli pravilnik, onda mi počnemo raditi pa to nije dobro.“ (H8)</p> <p>„...treba analizirati potrebe društva u kojem živimo, dakle bez toga preuzimati tuđe modele djelatnosti je totalni promašaj.“ (K11)</p>	<p>Djelomičnost zakonskih promjena</p> <p>Nelogičnost zakonskih promjena</p>	
<p>„...vidim kako je teško i kako je to ostavilo trag zapravo na njihovu kvalitetu rada, ali i na njihovo mentalno zdravlje.“ (A1)</p> <p>„To izaziva jako veliki stres i jako veliki osjećaj bespomoćnosti, beznađa, odustajanja. I zapravo se održava onda i smanjuje kvalitetu rada koju mogu pružiti.“ (A1)</p> <p>„Mislim kolegice su izbezumljene jer se sustav dosta često mijenja i kad se mijenja, drastično se mijenja...“ (F6)</p>	<p>Stres na poslu</p>	<p>Doprinos zakonskih promjena na</p>

<p>„Mislim da je problem je i da mi smeta zapravo to da sve što radimo mora biti mjerljivo..“ (D4)</p> <p>„...kako bi rekla, preslikavaju se one vrijednosti iz privatnog sektora i kao počinje se mjeriti neka učinkovitost. I svi trebamo biti kao isti i raditi isto..“(C3)</p> <p>„...pretvara nas se u službenike i referente. Traži se od nas samo da ispisujemo papire, socijalni rad se po meni s tim zakonskim promjenama gubi.“ (D4)</p> <p>„...ono što zabrinjava jest sa razine politike, ta intencija zapravo birokratiziranja profesije socijalnog rada, odnosno sustava. To je, ja mislim sada najveća opasnost u biti da idemo u taj jedan administrativni pristup.“(K11)</p> <p>„Mislim da bi se više trebali bazirati na rad s korisnicima, jer ovako se nekako stječe dojam da smo više službenici... „(B2)</p> <p>„...dosta se toga bazira na tom poštivanju zakona, uvesti na računalo uvesti u spise imat bilješke, imate na računalu urudžbeni broj i stvarno se tu nekad dosta vremena pogubi..“ (B2)</p>	<p>Birokratizacija profesije</p>	<p>kvalitetu rada stručnjaka</p>
<p>„Izazovi su eventualno možda objasniti korisnicima zašto na nešto nemaju pravo, to teško ono prihvaćaju. „(G7)</p> <p>„...zapravo ne shvate nove odredbe ili nešto oni...to se njima na TV-u i u novinama drugačije predstavi i kad dođu ovdje, onda oni znaju svakako reagirati.“ (H8)</p>	<p>Komuniciranje promjena s korisnicima</p>	<p>Doprinos zakonskih promjena na</p>

<p><i>„Ovo što se tiče zakonskog dijela, kad god izleti u novinama da se nešto dogodilo u Centru za što optužuju socijalne radnike, osjetim promjenu ponašanja korisnika prema nama..“ (F6)</i></p> <p><i>„Pa oni su oblikovali praksu da mi zapravo sve manje i razgovaramo sa strankama, nego radimo nekakve papire..“ (D4)</i></p> <p><i>"Papirologija, samo papiri, sve mora biti otkriveno papirima... idem po tom Zakonu i po pravilnicima i ne ostavlja se puno mjesta da ti nekom stvarno pomogneš, jako malo kontakta sa strankama ima..“ (H8)</i></p> <p><i>„Previše papirologije i nametnutih stranaka izvana, a premalo vremena za rad sa korisnicima.“ (F6)</i></p>	<p>Nedostatak vremena za korisnike</p>	<p>direktan rad s korisnicima</p>
<p><i>„...rukovodni kadar socijalne skrbi nije, u velikoj mjeri, zapravo, nije adekvatan.“ (K11)</i></p> <p><i>„...nadređenih koji zapravo ne razumiju neki segment kako bi stvari mogle ili trebale izgledati jer nažalost i nadređeni kod nas nisu educirani da budu nadređeni..“ (A1)</i></p> <p><i>„...ti naši koji upravljaju s nama, oni uopće ne znaju šta bi mi trebali raditi.. (D4)</i></p> <p><i>„Imamo zaista, ja bih rekla situaciju u našem društvu da se mnogi guraju u ono područje za koje nisu kompetentni i nadležni.“ (K11)</i></p> <p><i>„...kada u biti promjene dođu onda često puta se misli da nismo bili dovoljno uključeni u donošenje promjena.“ (J10)</i></p>	<p>Neadekvatan stručni/rukovoditeljski kadar</p> <p>Izostanak participacije socijalnih radnika u zakonskim promjenama</p>	<p>Ograničenja u implementaciji promjena</p>

<p><i>„...bilo je da možemo slati svoje prijedloge i svoje primjedbe, to se slalo i ja mislim da nijedan prijedlog nije uvažen. Al' baš nijedan.“ (H8)</i></p> <p><i>„...kada mi damo prijedloge koje im se ne uklapaju u njihovu viziju promjene onda naprosto nas negdje stave na marginu i donesu odluke koje oni hoće.“ (D4)</i></p> <p><i>„...samo djelomično se čula struka i ipak zakonodavac, odnosno onaj koji je pripremao zakon, je imao zadnju riječ.“ (K11)</i></p> <p><i>„...onda kad dođe do promjena, često puta su djelatnici u otporu prema promjenama.“ (J10)</i></p> <p><i>„...i onda sam vidjela zapravo koliko je teško uvoditi promjene u sustavu. Koliko je važno znati kako ćeš pridobiti kolege na suradnju, kako ćeš ih uključiti, pa čak i one koji su najmanje motivirani za posao.“ (K11)</i></p>	<p>Otpor socijalnih radnika prema promjenama</p>	
---	--	--

*Prilog 2. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija o iskustvu socijalnih radnika s primjenom suvremenih profesionalnih vrijednosti u neposrednoj praksi socijalnog rada*

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<p><i>„...je jako teško raditi u potpunosti u interesima korisnika ako u nekom trenu ne radiš zagovaranje promjena politika.“ (A1)</i></p>		

<p><i>„Uvijek govorim da mi promjene koje radimo možemo raditi samo ako radimo promjene koje su usmjerene na kvalitetu skrbi o našim korisnicima, odnosno kvalitetu života tih posebno osjetljivih socijalnih skupina gdje bi mi trebali piti puno glasniji.“ (K11)</i></p> <p><i>„...socijalni rad je struka koja ulazi ljudima u kuće ima pristup njihovoj intimi slično i stvarno jako je bitno to uzeti u obzir. Mi dosta toga znamo - malo psihologije, malo prava, a cilj nam je osnažiti pojedinca i stvarno je do nas kako ćemo integrirati sve to..“ (B2)</i></p> <p><i>“..i kad se izgubim ja se sjetim da sam ja tu da im damo znači podršku ljudskosti, da pazim na njihovo dostojanstvo.” (D4)</i></p> <p><i>„...dakle tu morate biti otvoreni prema čovjeku i morate ovaj zaista pokazati korisniku da ga uvažavate kao osobu, da poštujete njegovo dostojanstvo ako tako postupate, čak i kad ne možete udovoljiti njegovim potrebama, on će zapravo biti zahvalan za ovaj trud koji ste uložili..“ (K11)</i></p> <p><i>„...tako da mi je evo to mi je onak' dosta otvorilo vrata ka tome da ne možemo samo sjediti i šutiti.”(A1)</i></p> <p><i>„...ono što je posebno važno je to povezivanje, suradnja socijalnog rada. Bez suradnje sa svima drugima mi ne možemo očekivati napredak...“ (K11)</i></p> <p><i>„...važna je jako podrška. Niko ne može ništa sam, možeš ti imat super ideje,</i></p>	<p>Zagovaranje prava korisnika</p> <p>Dostojanstvo i vrijednost svakog pojedinca</p> <p>Pravo na sudjelovanje</p>	<p>Unapređenje temeljnih načela socijalnog rada</p>
---	---	---

<p><i>ali ih ne možete bez ljudi na koje te ideje utječu, realizirati...“ (J10)</i></p> <p><i>„...međutim, socijalni radnici imaju misiju i obavezu da ostanu vjerni profesiji takvoj kakva ona treba biti, a da ne dopuste zapravo da nas se uvuče u nekakve šablone koje netko drugi odozgo kreira.“ (K11)</i></p> <p><i>„...počela sam otvarati neke aktivnosti, vidjeti širi svoj djelokrug rada i više osnaživati korisnike da oni postanu zagovarači ukoliko to žele.“ (A1)</i></p>	<p>Promicanje pozitivnih socijalnih promjena</p>	
<p><i>„Trenutno mi je najveći izazov to što mislim da u mojem domu ovdje imamo premalo socijalnih radnica. ali moram odraditi svoj posao na ljudski način.“ (F6)</i></p> <p><i>„Zapravo malo malo ti imaš prijetnji ja ću pisat Ministarstvu, ja ću pisat predsjedniku, mislim...izazov mi zna biti, baš ono kao stresne situacije.“ (H8)</i></p> <p><i>„...socijalni radnici, naravno se vode načelima profesije i mi znamo koja su to načela i da upravo zbog toga ljudi jesu stalno izloženi tom profesionalnom stresu jer imaju sukob lojalnost, imaju problem zapravo kako ostati lojalan svom korisniku, raditi promjenu koja će biti na dobrobit korisnika a s druge strane, kako zadovoljiti poslodavca..“ (K11)</i></p> <p><i>„...kao donesu se ti zakoni da sve ide u korist stranke, ali opet onda ti toliko ostave tih prepreka za ostvarivanje tih prava i uvjeta da ti pola tih ljudi ne može ostvariti prava. Meni je najgore u tim situacijama, tu nema uopće socijalne pravde.“ (H8)</i></p>	<p>Teškoće u praktičnom djelovanju</p> <p>Nedostatak koordinacije</p>	<p>Izazovi u održavanju standarda profesije</p>

<p>„Kao radiš kao i imaš neki svoj cilj, ali realno moraju svi kotačići funkcionirati i ić' u istom smjeru da bi to funkcioniralo.“ (C3)</p>		
--	--	--

Prilog 3. Tablični prikaz izjava, kodova i kategorija o vrsti i opsegu podrške koja je potrebna socijalnim radnicima u neposrednoj praksi socijalnog rada

IZJAVE	KODOVI	KATEGORIJE
<p>„Pa od kolega na odjelu imam podršku, imamo stvarno super nekakav mali tim, okej smo odjel, jedna drugoj pomažemo diskutiramo..“ (G7)</p> <p>„..ali imaš uvijek pomoć kolega što se tog tiče, barem ovdje, kolektiv je takav da će ti svi izaći u susret..“ (H8)</p> <p>„..jako bitno je imat' svoju ekipu za kave, za superviziju..“ (C3)</p> <p>„...od trenutačne voditeljice isto veliku podršku uvijek joj možemo se obratiti sa nekakvim problemom, uvijek.“ (G7)</p> <p>„Šefica je stvarno super, na koji god izazov i problem da naiđeš, ja mislim da ga ovdje stvarno možeš riješiti.“ (H8)</p> <p>„Najzadovoljnija sam zbog toga što su nam posljednji ravnatelji, odnosno posljednje dvije ravnateljice socijalne radnice, one razumiju o čemu mi govorimo.“ (E5)</p>	<p>Podrška kolega</p> <p>Podrška nadređenih</p>	<p>Dobivanje podrške unutar organizacije</p>
<p>„...imam neki optimizam i znam da se promjene na razini politika ne rješavaju preko noći, tako da imam tu neku vjeru da je moguće napraviti promjenu i mislim da je to nešto što je moja snaga.“ (A1)</p>	<p>Osobna upornost</p>	<p>Unapređenje profesionalnih kompetencija</p>



<p><i>„Baš se onak želim stalno usavršavati, mi ovdje do prije pola godine nismo uopće imali mogućnost nikakvog napredovanja, ali sad su nam to omogućili.“ (H8)</i></p> <p><i>“..vidim da je veliki broj mladih, baš nezadovoljni, a ne znam kak' bi im čovjek pomogao, evo to mi je recimo izazov nekakav jer ne vidim kak' će struka napredovat..“ (D4)</i></p>	<p>Potrebe za daljnjim usavršavanjem</p>	
<p><i>„...stvarno ima masa posla, fali kronično ljudi, posla je toliko da ti ne znaš šta bi prvo radio, a mislim birokracije hrpa.“ (G7)</i></p> <p><i>„Pa povećani opseg posla i onda još kad ti fali ljudi, kad je malo stresnije na poslu i ne znam nekim ljudima to vjerojatno utječe na privatni život.“ (H8)</i></p> <p><i>„Puno je kolega koji su na vrhu ili su na bitnim pozicijama i slično koji jako zlostavljaju..“ (B2)</i></p> <p><i>„...dobar dio kolega želi sudjelovati u tim nekim aktivnostima koje se iniciraju i pokreću, ali su zagušeni tim svojim redovnim poslovima i ne vide mogućnosti prostora da se još dodatno bave unapređenjem profesije..“ (K11)</i></p> <p><i>„Socijalni radnici rade posao psihologa, a psiholozi rade posao pravnika. Mislimo da uopće ne znaju sta je čiji posao i po meni ja timskoga rada tu nisam vidjela.“ (D4)</i></p> <p><i>“..tipa, dogodi se nešto, neki propust, tebi se šalje odmah nadzor inspekcijom, bez da te pitalo što je bilo, ti nemaš pravo da tebe netko zastupa, da te neko brani, nemaš pravo iznijeti svoju priču zbog GDPR-a, znači apsolutno si nezaštićen.“ (H8)</i></p>	<p>Nedostatak osoblja</p> <p>Loši uvjeti rada</p>	<p>Potreba za resursima</p>

<p><i>„...sad sam se opet prijavila na superviziju, voljela bi otić' na superviziju, ali evo izvan svoje podružnice, jer nekako veću podršku izvan našeg područnog ureda ne nemamo..“ (G7)</i></p> <p><i>„Nama obavezno bi trebala, koji radimo u ustanovama, supervizija. Bilo kakva podrška..“ (F6)</i></p> <p><i>„Sad ako tražiš pomoć od malo višeg...pa mislim da smo zapravo skroz nezaštićeni od njih i da smo prvi na udaru i da nikad neće stati iza nas i znači apsolutno se svi odmah ograde.“ (H8)</i></p> <p><i>„Usamljena sam, radim kao otok u oceanu, nemam se s kim konzultirati, pročitati, razmotriti, odgovoriti na neka pitanja i u praksi to dogovoriti kako ću to provesti.“ (E5)</i></p> <p><i>„...Ministarstvo te stalno napada i ti nemaš uopće nikoga da te štiti, a radiš jako jako delikatan posao i mislim da je to veliki problem.“ (C3)</i></p> <p><i>„...onda vidiš zapravo koliko i sam zakonodavac i bilo tko 'ko bi trebao štiti struku, zapravo imam osjećaj da ih uopće nije briga. (F6)</i></p>	<p>Potreba za supervizijom</p> <p>Nedostatak podrške izvan organizacije</p>	<p>Potreba za profesionalnom podrškom</p>
--	---	---