

# Izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih u sustavu socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj

---

Livaja, Marta

Undergraduate thesis / Završni rad

2025

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:199:987081>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

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



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

**Marta Livaja**

**IZVORI PROFESIONALNOG STRESA SOCIJALNIH  
RADNIKA ZAPOSLENIH U SUSTAVU SOCIJALNE  
SKRBI U REPUBLICI HRVATSKOJ**

**ZAVRŠNI RAD**

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

**Zagreb, 2025.**

## Sadržaj

1.	<u>UVOD</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	<u>CILJ I ISTRAŽIVAČKO PITANJE</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	<u>PROFESIONALNI STRES</u> .....	2
3.1.	<u>Definiranje profesionalnog stresa</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	<u>Izvori profesionalnog stresa</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.	<u>Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika</u> .....	4
3.3.	<u>Sagorijevanje kao posljedica profesionalnog stresa</u> .....	5
4.	<u>SOCIJALNI RAD</u> .....	6
4.1.	<u>Definiranje pojma socijalnog rada kao profesije</u> .....	6
4.2.	<u>Socijalni radnici profesionalci</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	<u>Negativna obilježja profesije socijalnog rada kao izvori profesionalnog stresa</u> .	8
5.	<u>SUSTAV SOCIJALNE SKRBI</u> .....	9
5.1.	<u>Zakonsko uređenje sustava socijalne skrbi</u> .....	9
5.2.	<u>Promijenjivi sustav – kontinuirano zakonsko preuređivanje</u> .....	10
5.3.	<u>Socijalni radnici u sustavu socijalne skrbi</u> .....	11
6.	<u>IZVORI PROFESIONALNOG STRESA SOCIJALNIH RADNIKA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI U REPUBLICI HRVATSKOJ</u> .....	12
6.1.	<u>Pregled dosadašnjih istraživanja i radova</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1.1.	<u>Početni radovi o profesionalnom stresu socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi</u> .....	13
6.1.2.	<u>Novija istraživanja na temu profesionalnog stresa kod socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi</u> .....	17
6.2.	<u>Usporedba rezultata istraživanja</u> .....	21
6.3.	<u>Važnost istraživanja profesionalnog stresa za praksu socijalnog rada</u> .....	23
6.4.	<u>Osvrt na istraživanja i prijedlozi za budućnost</u> .....	24
7.	<u>ZAKLJUČAK</u> .....	25
	<u>LITERATURA</u> .....	27

Izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih u sustavu socijalne skrbi u  
Republici Hrvatskoj

Sažetak:

*Ovaj pregledni završni rad se bavi proučavanjem stanja vezanog za izvore profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih u sustavu socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj te se bazira na proučavanju, a zatim i prikazu aktualnih dosadašnjih istraživanja koji stavljaju u fokus tu temu i provedeni su na području naše države. Na početku su ponajprije, s ciljem lakšeg razumijevanja, objašnjeni ključni pojmovi koji će se najviše koristiti te su okosnica samog rada, a to su profesionalni stres, socijalni rad i sustav socijalne skrbi. U ovom slučaju sustav socijalne skrbi podrazumijeva uglavnom centre za socijalnu skrb, te su socijalni radnici koji rade u centrima stavljeni u fokus istraživanja. Nadalje, u središte interesa su, prema postojećim relevantnim izvorima, postavljena i predstavljena istraživanja koja su se od 2000ih godina do danas bavila istraživanjem profesionalnog stresa socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi. Rad završava usporedbom rezultata, isticanjem važnosti dobivenih rezultata za praksu socijalnog rada, osvrtom na prikazano stanje te prijedlozima za buduća istraživanja i projekte.*

Ključne riječi: profesionalni stres, socijalni rad, sustav socijalne skrbi

Occupational stress sources among the social workers employed within the social welfare  
system in the Republic of Croatia

Abstract:

*This review-based thesis explores the state of occupational stress sources among social workers employed within the social welfare system in the Republic of Croatia. It is based on an analysis and presentation of current and prior research conducted in this field within the country. To facilitate understanding, key terms central/integral to the paper — occupational stress, social work, and the social welfare system — are explained at the outset. In this context, the social welfare system primarily refers to social welfare centers, with the focus placed on social workers employed in these institutions. Furthermore, the core of the paper presents and analyzes studies on professional stress among social workers in the social welfare system, spanning from the 2000s to the present, based on relevant existing sources. The paper concludes with a comparison of findings, highlighting the significance of the results for social work practice, providing an objective reflection on the identified state of affairs with suggestions for the future research and projects.*

Key words: occupational stress, social work, social welfare system

## **Izjava o izvornosti rada**

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

Ime i prezime: Marta Livaja

Datum: veljača, 2025.

## **1. UVOD**

Profesionalni stres prožima različite profesije i zanimanja. Suvremeni čimbenici kao što su uvjeti rada te promjene u načinu obavljanja posla i strukturi radnih mjesta koje su izvorno uzrokovane velikim globalnim promjenama dovode do pritiska na profesionalce u ozračju potrebe za brzom adaptacijom što neminovno u većoj ili manjoj mjeri proizvodi stres za profesionalne djelatnike. Osim navedenog, relevantna je činjenica kako su pojedina zanimanja sama po sebi, zbog prirode posla koji im je svojstven, izložena profesionalnom stresu. To se primarno odnosi na pomagačka zanimanja, ponajviše ona fokusirana na rad s ljudima koji pripadaju nizu različitih ugroženih i marginaliziranih skupina. Interes za istraživanje profesionalnog stresa nastao je iz propitivanja i proučavanja načina na koji profesija socijalnog rada pokriva veliki broj te različite tipove korisnika i situacija koje su uglavnom krizne i teške. Kroz daljnje upoznavanje s ovom profesijom periodično se pojavljivalo, a kasnije i samo od sebe nametnulo niz pitanja o tome doživljavaju li i u kojoj mjeri djelatnici proživljavaju stres vezan uz obavljanje posla. Vremenom je postalo evidentno kako je socijalni rad takva profesija za koju bi bilo izrazito neobično da se ne pojavljuje stres za vrijeme radnog vijeka, posebno s obzirom na prirodu posla. Ovaj završni rad u fokus stavlja temu profesionalnog stresa kod socijalnih radnika zaposlenih u sustavu socijalne skrbi, konkretno na to odakle dolazi stres odnosno njegove izvore. Kada govorimo o sustavu socijalne skrbi, profesionalni stres je nezaobilazna pojava.

## **2. CILJ I ISTRAŽIVAČKO PITANJE (METODA) RADA**

Ovaj rad je naslovljen Izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih u sustavu socijalne skrbi u RH i koncipiran na način da su na početku navedeni i objašnjeni ključni pojmovi, zatim su predstavljena provedena istraživanja i radovi na temu, dok se u završnom dijelu daje osvrt na trenutnu situaciju i sumira njihova važnost za profesiju socijalnog rada. Cilj rada je bio istražiti koji su to izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj na način da se pretraže i prouče

aktualna istraživanja o profesionalnom stresu socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi, te se tako dođe do uvida u relevantne informacije koje prikazuju stanje u državi. Pitanje koje se postavlja kao istraživačko na koje se fokusira rad je koji su izvori profesionalnog stresa koji zahvaća socijalne radnike zaposlene u sustavu socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj. Metoda kojom su traženi odgovori na istraživačko pitanje je pregled postojećih dosadašnjih domaćih radova i istraživanja koja su za temu imala profesionalni stres socijalnih radnika u Republici Hrvatskoj, s naglaskom na sustav socijalne skrbi, konkretnije centre za socijalnu skrb (današnje urede Zavoda za socijalni rad). Pretraživanje i proučavanje istraživanja dovelo je do zaključaka o njihovoj važnosti za socijalne radnike u sustavu socijalne skrbi te osvijestilo potrebu za daljnim aktivnim bavljenjem temom stresa i potencijalno posljedičnog sagorijevanja u profesionalnom smislu kako bi se obogatili saznanjima te kako bi se informiralo relevantne aktere o važnosti ove osjetljive problematike.

### **3. PROFESIONALNI STRES**

Profesionalni stres je često prisutan negativni element kojeg vezujemo s pomagačkim profesijama, jedna od kojih je i socijalni rad. Pomagačke profesije su one koje sudjeluju u rješavanju nedaća i problema klijenata kroz osobni kontakt s onima kojima je to iz različitih razloga potrebno (Ajduković i Ajduković, 1996.).

#### *3.1. Definiranje profesionalnog stresa*

Ajduković i Ajduković (1996.) definiraju profesionalni stres kao rezultat sukoba između zahtjeva radnog mjesta i okoline profesionalca koji obavlja neku djelanost nasuprot želja, mogućnosti i očekivanja da se ti zahtjevi ispune. Često su osobe koje za svoju struku biraju pomagačke profesije kao što je socijalni rad, entuzijastični perfekcionista skloni idealiziranju i visokim očekivanjima od sebe i posla (Škrinjar, 1996., prema Friščić, 2006.). Ajduković (2007.) piše kako vlastita očekivanja od sebe u suprotnosti s mogućnošću djelovanja znatno doprinose povećanju pritiska na profesionalce te kvaliteta

radnog postignuća opada. Istaknute su i poteškoće u radu zbog lošeg odnosa s timovima s kojima surađuju na random mjestu (Weiner, 1995., prema Ajduković, 2007.). Najizloženije profesionalnom stresu i posljedično sagorijevanju su upravo one profesije involvirane s klijentima koji su istraumatizirani ili spadaju u neke od brojnih marginalnih i rizičnih skupina, što znači da ostala zanimanja koja uključuju rad s ljudima (primjerice šalterski službenici, prodavači/trgovci i sl.) neće na isti način i u istoj mjeri biti podložni ovoj vrsti stresa ili razviti simptome istog (Ajduković i Ajduković, 1996.).

Modeli stresa u poslovnom okruženju svrstavaju se u dvije grupe – uži modeli koji stres obilježavaju kao sukob radne okoline s mogućnostima djelatnika te širi modeli koji o istom stresu govore kao o neskladu između karakteristika situacije na radu i osobina radnika pojedinca (Šverko, 1984., prema Friščić i Družić Ljubotina, 2014.).

Međutim, koliko god stres tj. njegova razina i ozbiljnost utjecaja bio na neki način objektivno vdljiv i čak mjerljiv, ne smijemo isključiti ni subjektivnu procjenu osobe koja stres doživljava. Prema Lazarus i Folkman (2004.), kod definiranja stresa je bitno da postoji odnos pojedinca (sa sebi specifičnim obilježjima) i okoline u smislu naravi doživljaja koji se dogodio što ukazuje na to da će pojedinac kognitivno procijeniti, tj. “odlučiti”, u skladu sa svojom osobnošću i karakterom, je li događaj iz okoline stresan i kojoj mjeri.

Ujedno, zanimljiva činjenica koja djelomično podupire navedeno govori da osobe zaposlene u pomagačkim profesijama često nisu svjesne utjecaja i izloženosti stresu koji doživljavaju na radnom mjestu jer u obavljanju svog posla ostaju profesionalni i analitični kako bi pružili maksimalno od sebe, prilikom čega ne mare za vlastite potrebe i učinke posla na njihov život uzrokovane kako životnim pričama i problemima korisnika, tako i ostalim individualnim i organizacijskim izvorima stresa (Ajduković i Ajduković, 1996., prema Pleić i Leutar, 2019.).

### *3.2. Izvori profesionalnog stresa*

Od brojnih modela opisivanja porijekla stresa na radnom mjestu, relevantan je McGarthov, a on izvore takvog stresa dijeli u nekoliko skupina: priroda radnog zadatka,



ponašanje okoline, fizičko-tehnički uvjeti, radne uloge, narušeni odnosi među ljudima, te struktura ličnosti pojedinca koja je podložna utjecaju stresnih izvora (McGarth, 1976., prema Friščić, 2006.).

Ajduković i Ajduković (1996.) navode dvije grupe izvora profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu, a to su unutrašnji i vanjski izvori. Prvi ovise o pojedincu o kojem se radi, a podrazumijevaju nerealna očekivanja od posla i sebe samih, potrebu za kontrolom situacije, identificiranje s korisnicima, osjećaj pretjerane odgovornosti, smatranje posla kao jedinog bitnog čimbenika u životu, nedelegiranje, potrebu za postizanjem cilja bez obzira na cijenu, nemogućnost poslagivanja prioriteta i osjećaj nekompetentnosti (Ajduković i Ajduković, 1996.). Za razliku od njih, vanjski izvori su vezani za radne uvjete (npr. nedostatak prostora za rad, loša opremljenost, nedostatak privatnosti, izloženost svojim i tuđim korisnicima), za organizaciju rada (kao što su prevelika odgovornost, a smanjene opcije za pomoć korisnicima, previše vremena provedeno u izravnom radu s korisnicima, nedostatak vremena za dnevni odmor, nedefinirana podjela posla, napredovanja, nadležnosti, nedefinirane radne uloge, nejasna organizacijska struktura i sl.), za odnose s drugima na radnom mjestu (neadekvatni stilovi vodstva, natjecanje sa suradnicima, nepovjerenje, neizvjesnost, nepostojanje sustava profesionalne podrške itd.) te na kraju uz vrstu pomagačkog posla i uz karakteristike korisnika (Ajduković i Ajduković, 1996.).

Sumarno, izvore profesionalnog stresa tražimo na poslu, odnosno u radnoj okolini, a sama takva vrsta stresa opisuje se brojnim psihološkim, fiziološkim i ponašajnim reakcijama na događaje i situacije kad se pojavi nesrazmjer između individualnih mogućnosti, potreba i sposobnosti te zahtjeva posla (Sauter i Murphy, 1998., prema Pleić i Leutar, 1990.). Družić Ljubotina i Friščić (2014.) navode kako u EU stres na random mjestu pogađa 28% radnika te uzrokuje odsutnost s posla zbog, s tim povezanih, zdravstvenih problema koji traju minimalno dva tjedna i kao takav je drugi najčešći problem povezan s poslom i radom.

### *3.2.1. Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika*

U literaturi se pronalaze razni opisi izvora stresa svojstveni profesiji socijalnog rada koji uključuju rad s korisnicima različitih problema, slabe rezultate u radu zbog nerazmjernosti zahtjeva korisnika i mogućnosti sustava da im udovolji, neizvjesnost, odlučivanje o pravima klijenata koje podrazumijeva veliku odgovornost, loše međuljudske odnose, javnost koja kritizira djelovanje profesionalaca u određenim situacijama i razina težine slučaja koji su socijalno jako osjetljivi (Havelka, 1999., prema Friščić, 2006.). Friščić (2006.) piše o profesiji socijalnog rada kao jednoj od najstresnijih djelatnosti među onim pomagačcima, a njihovi korisnici su podložni rizicima u raznim oblicima i gradacijama koji se očituju u njihovom životu, ponašanju i stanju psihe zbog čega profesionalci interveniraju u intimna i kompleksna područja života ljudi. Družić Ljubotina i Friščić (2014.) spominju i višedimenzionalnost pojavnosti profesionalnog stresa te govore kako će razina stresa ovisiti o više kombiniranih faktora koji međudjeluju, a u koje se ubrajaju priroda posla, intenzitet izvora stresa, postojanje podrške u profesionalnom i privatnom okruženju te strategije suočavanja. Za suočavanje sa stresom i izgradnju otpornosti na stresne događaje bitni su resursi koji se dijele na organizacijske i one vezane uz pojedinca – a pod tim se misli na podršku kolega i vlastitu emocionalnu inteligenciju (Demerouti i sur., 2001., prema Vučenović, Hajncl i Jelić, 2022.). Prema Vučenović, Hajncl i Jelić (2022.), u socijalnom radu resursi često ne mogu biti od pomoći kad su u pitanju teški i zahtjevni poslovi i zadaci, dok same emocije, iako su nužne i poželjne, brzo postanu i jedan od izvora stresa.

### *3.3. Sagorijevanje kao posljedica profesionalnog stresa*

Profesionalni stres i sagorijevanje idu, pjesnički govoreći “ruku pod ruku”. Kontinuirano izlaganje neadresiranom i netretiranom profesionalnom stresu vodi u sindrom sagorijevanja na poslu – tzv. *burnout* koji je najnepovoljnija posljedica navedenog problema, a sami znakovi sagorijevanja pokazuju se u aspektima tjelesne, emocionalne i mentalne iscrpljenosti (Ajduković i Ajduković, 1996). Obilježeno je prvenstveno umorom koji postaje kroničan te promjenama u misaonom, tjelesnom, ponašajnom i emocionalnom aspektu života pojedinca koji dovodi do ravnodušnosti, cinizma, negativnih misli i na kraju odlaska s radnog mjesta (Vučenović, Hajncl i Jelić 2022). Leiter i Maslach (2011.,

prema Horvat, Tomašević i Leutar, 2016.) definiraju *burnout* kao kronično stanje neusklađenosti s poslom koje prožimaju iscrpljenost, stres, gubitak energije i entuzijazma. Najčešća pojava sagorijevanja je u pomagačkim zanimanjima, ali hoće li se sagorijevanje razviti iz stresa ili ne ovisi najviše o pojedincu, konkretno o njegovoj osobnosti (Horvat, Tomašević i Leutar, 2016). Prema Ajduković i Ajduković (1996.) sagorijevanju su više izloženi profesionalci koji imaju tendencije perfekcionizma i idealiziranja vlastitog zanimanja, ne znaju postaviti vlastite granice i padaju pod utjecaj podložnosti autoritetu. Sve opisano dolazi u doticaj s okolinskim rizičnim čimbenicima u koje spadaju loši odnosi unutar organizacije, preopterećenost radnim zadacima i zahtjevima, loša organizacija rada, profesionalna izolacija i nedostatak adekvatne potpore (Ajduković i Ajduković, 1996.). Sagorijevanje nekad vodi i u depresiju koje socijalni radnici znaju ne biti svjesni ili pak zbog straha od krive interpretacije ne traže stručnu pomoć u borbi protiv depresije (Laklija i Zlomislić, 2018.) Pojava sagorijevanja ovisi i tome kako se osoba suočava sa stresom – koliko je stresor intenzivan i može li pojedinac utjecati na sam izvor stresa (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.)

S ciljem boljeg razumijevanja profesionalnog stresa prisutnog konkretno u socijalnom radu, važno je definirati i objasniti socijalni rad kao profesiju te područje u kojem najviše djeluju školovani socijalni radnici – sustav socijalne skrbi.

## **4. SOCIJALNI RAD**

Profesija socijalnog rada važan je element uređenja društva i neizostavan je dio sustava.

### *4.1. Definiranje pojma socijalnog rada kao profesije*

Međunarodna federacija socijalnih radnika (*International Federation of Social Workers*, 2014.) globalno definira socijalni rad kao: „profesiju utemeljenu na praktičnom radu i akademsku disciplinu koja promovira socijalnu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju i osnaživanje i oslobađanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštivanje različitosti su središnji u socijalnom radu. Potkrijepljeni

teorijama socijalnog rada, socijalnih znanosti, humanističkih i autohtonih znanja, socijalni rad uključuje ljude i sustave da se posvete životnim izazovima i poboljšanju blagostanja.“ Ovu definiciju kao temelj za svoje djelovanje i najvažnije dokumente uzimaju i naše organizacije socijalnih radnika. Hrvatska udruga socijalnih radnika naglašava kako je socijalni rad profesija vođena konceptima humanizma i ljudskih prava opisanim i zadanim u međunarodnim dokumentima od iznimne važnosti (Preuzeto sa [https://husr.hr/web/?page\\_id=304](https://husr.hr/web/?page_id=304) (22.01.2024.)).

Socijalni rad se karakterizira kao područje djelatnosti od interesa za Republiku Hrvatsku, iz čega logično proizlazi njegova uređenost zakonom. Zakon o djelatnosti socijalnog rada (2019., 2022.) u članku 3. istu opisuje kao sustav stručnih postupaka koji se temelji na načelima i spoznajama znanosti socijalnog rada i prakse, te definira 28 različitih, djelatnosti, koje su međusobno isprepletene, nastavljaju se jedna na drugu ili se dotiču, no opet su različite. Proučavajući navedeni zakon dobije se konkretan uvid u široku obuhvatnost područja kojima se socijalni radnici bave i sve što dotiču u obavljanju svoga posla.

Definicija Vijeća Europe opisuje socijalni rad kao specifičnu profesionalnu granu koja pridonosi boljoj adaptaciji pojedinaca, obitelji i raznih grupa socijalnoj okolini u kojoj isti žive te razvoju samopoštovanja i samoodgovornosti pojedinaca (Friščić, 2006.).

#### *4.2. Socijalni radnici profesionalci*

Kao i svaka profesija tako i socijalni rad ima svoje stručnjake profesionalce koji savjesno obavljaju zanimanje nakon stečenog zvanja završivši odgovarajuće školovanje. Oni imaju svoje stečene vještine i kompetencije te slijede određene setove vrijednosti propisane zakonima i etičkim kodeksima obavljanja profesije.

U Etičkom kodeksu socijalnih radnika Hrvatske (Hrvatska komora socijalnih radnika, 2021.) konstantirana je obveza socijalnog radnika da svoje profesionalno usmjerenje, potkrijepljeno znanjem i iskustvom, usmjeri na skrb za ljude i promicanje međuljudske tolerancije. Nadalje je naglašeno kako porastom problematike kojom se bave profesionalni socijalni radnici, njihova znanja i vještine trebaju biti širokog obuhvata koja

će korisnicima pružiti potporu te ih potaknuti na rješavanje njihovih problema, omogućiti više standarde i dostupnost socijalnih usluga i pomoći te djelovati na pravno uređenje i na razvoj socijalne politike (Hrvatska komora socijalnih radnika, 2021).

Kako je navedeno na stranicama Hrvatske udruge socijalnih radnika (Preuzeto sa: [https://husr.hr/web/?page\\_id=304](https://husr.hr/web/?page_id=304) (22.1.2024.)) socijalni radnici organiziraju i pružaju socijalne usluge, zastupaju diskriminirane skupine, osnažuju ih te rade na poboljšanju kvalitete života onih kojima je to potrebno dok prema korisnicima imaju odnos podrške, pomoći i suradnje te poticanja i ohrabriranja. U radu s korisnicima surađuju s njima kako bi proveli planirane promjene, pružaju informacije o pravima korisnika i posreduju u njihovom ostvarivanju te štite različite ranjive skupine korisnika (Preuzeto sa: [https://husr.hr/web/?page\\_id=304](https://husr.hr/web/?page_id=304) (22.1.2024.)). Profesionalni djelatnici ovog područja imaju veliku ulogu te je u opisu njihovog posla sadržano odlučivanje vezano uz korisnike koje može imati veliki utjecaj na njihov život, dok osim samih odluka donose mišljenja, procjene i preporuke (Preuzeto sa: [https://husr.hr/web/?page\\_id=304](https://husr.hr/web/?page_id=304) (22.1.2024.)). Friščić (2006.) opisuje socijalne radnike kao humaniste koji svoje korisnike informiraju i uče o upravljanju i raspolaganju resursima, te posreduju i pomažu prilikom komunikacije korisnika s pojedincima, grupama i sustavima koji su im potrebni.

#### *4.3. Negativna obilježja profesije socijalnog rada kao izvori profesionalnog stresa*

Možda najprepoznatljivija odrednica socijalnog rada je vezana za kontradiktornost prirode djelovanja u praksi. Kako navodi Urbanc (2001.) profesiju socijalnog rada u praksi obilježavaju njegove oprečne osobine, a to su istovremeno zastupanje korisnika uz rad za njegovo najveće dobro i zastupanje interesa države, odnosno provedba i poštivanje zakona. Bez obzira na to, socijalni radnici su na liniji obrane kod slučajeva kršenja ljudskih prava, kao i društvene nepravde, nejednakosti i stavljanja u nepovoljan položaj pojedinaca, obitelji i raznih skupina. Obavljanje poslova socijalnih radnika može se negativno odraziti na njihovo funkcioniranje zbog toga što profesionalne intervencije sežu u živote ljudi i njihovih obitelji na kompleksnoj i iznimno privatnoj razini koje kao takve

zahtijevaju visoku razinu spremnosti specijalizacije (Kahn, 1993., Zapf, 2002., prema Družić Ljubotina i Friščić 2014.). O težini obavljanja poslova socijalnih radnika govori činjenica kako su korisnici socijalnog rada često, zbog svoje nepovoljne situacije u kojoj su se našli, ogorčene osobe pune frustracija koje mogu nekad demonstrirati i naslje, pa su socijalni radnici u svojem poslu suočeni s neugodnim situacijama (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Pleić i Leutar (2019.) navode i kako sami socijalni radnici često odustaju od svoje struke zahvaljujući visokoj razini stresa i sagorijevanja na poslu. Poražavajući podatak govori o tome kako je utvrđeno da socijalni radnici žive oko 8 godina kraće od profesionalaca iz ostalih pomagačkih profesija (Curtis i sur., 2010., prema Pleić i Leutar, 2019.)

Sve prethodne činjenice doprinose u prilog teorijama o profesionalnom stresu i sagorijevanju odnosno njihovom nastanku kod kvalificiranih i specijaliziranih profesionalaca. Navedenim definicijama i objašnjenjima što socijalni rad kao profesija jest u svojoj sveobuhvatnosti i širokoj pokrivenosti ulazimo u trag otkrivanja potencijalnih uzroka profesionalnog stresa i njegovih posljedica. Sama briga za ljudsku dobrobit u cjelokupnom društvu na individualnoj i kolektivnoj razini ukazuje na veliku odgovornost profesionalnih djelatnika u socijalnom radu. Knežević (2013.) socijalni rad naziva profesijom krize što upućuje na to da je jedan veliki dio djelovanja socijalnog rada usmjeren na prevladavanje teških događaja i situacija na individualnoj i društvenoj razini. Kao takav, posao socijalnog radnika nije lagan te vremenom može uzeti svoj danak, naročito ako profesionalac nema razvijen sustav otpornosti te ako ne zatraži neki oblik profesionalne pomoći u ključnom trenutku.

## **5. SUSTAV SOCIJALNE SKRBI**

Sustav socijalne skrbi primarno je područje u kojem socijalni radnici radnici obavljaju svoju djelatnost.

### *5.1. Zakonsko uređenje sustava socijalne skrbi*

Socijalna skrb određena je i uređena Zakonom o socijalnoj skrbi. Članak 3. navedenog Zakona (2022., 2023.) definira socijalnu skrb kao organiziranu djelatnost od javnog interesa koja pruža pomoć socijalno ugroženim osobama, osobama u nepovoljnim osobnim i obiteljskim okolnostima na način da pruža prevenciju, pomoć i podršku kako bi se unaprijedila kvaliteta života i potaknule promjene te osnažilo korisnike s ciljem njihovog aktivnog uključivanja u život zajednice. Samim takvim određenjem upućuje se na važnost socijalne skrbi i određuje njeno široko područje djelovanja s najosjetljivijim i najugroženijim situacijama i skupinama društva. Iz navedenog proizlazi dojam i spoznaja o velikoj odgovornosti koju socijalni radnici zaposleni u sustavu socijalne skrbi imaju dok obavljaju svoju profesiju. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (2022., 2023.), socijalni rad u sustavu socijalne skrbi se obavlja u okviru ustanova socijalne skrbi, a to su: središnji i područni uredi zavoda sa socijalni rad (prije: centri za socijalnu skrb), obiteljski centri, domovi socijalne skrbi i akademije socijalne skrbi.

## *5.2. Promjenjivi sustav – kontinuirano zakonsko preuređivanje*

U Hrvatskoj se duže godina provodi reformacija sustava socijalne skrbi kako bi se isti uskladio sa europskim standardima i to kroz modernizaciju, zatim decentralizaciju sustava te uključivanje civilnog društva u rješavanje društvenih problema, a reforme uglavnom pogađaju za njih nepripremljeni sustav socijalne skrbi koji ujedno nema podršku ni u jednom aspektu (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Opačić u svojem očitovanju objavljenom na stranicama Hrvatske udruge socijalnih radnika i Hrvatske komore socijalnih radnika opisuje sustav socijalne skrbi kao prenapregnut, zagušen promjenama, izmjenama i reformama, te se nalazi na samoj granici izdržljivosti (Preuzeto sa <https://www.hksr.hr/reakcija-na-aktualnu-situaciju-u-socijalnoj-skrbi-i-socijalnom-radu> (22.1.2024)).

Zakon o socijalnoj skrbi (2022., 2023.) obilježen je jednakom nestabilnošću i čestom promjenjivošću, a izmjene je doživio svake godine od 2010. do 2018., te ujedno i 2022. godine. Prilikom mijenjanja Zakona nerijetko se improvizira, a ujedno se uz nepromišljena djelovanja pojavljuju brojne nelogičnosti zbog kojih se kod socijalnih radnika pojavljuje nesigurnost, veća mogućnost pogreške u radu i lošija kvaliteta usluga

što ultimativno vodi u profesionalni stres (Ilijaš i Podobnik, 2018.). Ilijaš i Podobnik (2018.) navode kako takve česte izmjene dovode do otežanog ostvarivanja prava i usluga koje korisnici trebaju.

### *5.3. Socijalni radnici u sustavu socijalne skrbi*

Socijalni radnici bave se preveniranjem i rješavanjem široke palete socijalnih problema, bilo pojedinačnih, bilo grupnih, a sam socijalni rad intervenira i nastoji odgovoriti na zahtjeve socijalne politike i socijalnog razvoja (Duržić-Ljubotina i Friščić, 2014.). Družić Ljubotina i Friščić (2014.) navode kako u današnje vrijeme pod socijalnim radom nije obuhvaćena samo socijalna skrb. Ipak, još uvijek najveći dio profesionalnih djelatnika radi u sustavu socijalne skrbi, prvenstveno u središnjem i područnim uredima Zavoda za socijalni rad. Radno okruženje tog tipa obilježavaju, osim učestalih zakonskih promjena, nedovoljno zaposlenih djelatnika, manjak edukacija i prilika za usavršavanje stručnjaka, podložnost prozvanjima u medijima, veliku administraciju, konstantno povećavanje zahtjeva unutar sustava te loše radne, organizacijske, fizičke i sigurnosne uvjete (Friščić, 2006., Moštak Skupnjak, 2012., prema Friščić i Družić Ljubotina, 2014.). Družić Ljubotina i Friščić (2014.) govore o funkcioniranju socijalne države, za što je prvenstveno potreban dobar sustav socijalne skrbi, koji na svojim ramenima nose socijalni radnici. U članku 178. stavku 1. i 2. Zakona o socijalnoj skrbi (2022., 2023.) navedeni su poslovi koji se obavljaju u okviru djelatnosti Zavoda za socijalni rad u koje između ostalog spadaju poslovi iz područja obiteljskih odnosa, kaznenopravne zaštite djece, udomiteljstva, socijalne skrbi, nasilja u obitelji, sprečavanja vršnjačkog nasilja i trgovanja ljudima, suzbijanja ovisnosti te savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja, obiteljske medijacije te brojnih drugih, bilo administrativnih ili izravnih u radu s korisnicima i društvom. Vidljivo je kako su poslovi raznovrsni i pokrivaju široka područja čija primarna priroda je osjetljivost te sa sobom nose određenu težinu. Sve ono čemu su izloženi djelatnici u sustavu je takvo da lako postane izvor njihovog stresa, posebno u kombinaciji s odgovornošću koju nose u obavljanju svoga posla čiji su zahtjevi nezavidno brojni i kompleksni (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.).



## **6. IZVORI PROFESIONALNOG STRESA SOCIJALNIH RADNIKA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI U RH**

### *6.1. Pregled dosadašnjih istraživanja i radova na temu profesionalnog stresa*

Profesionalni stres i sagorijevanje na poslu kod pomagačkih profesija u Republici Hrvatskoj se istražuje od 90ih godina prošlog stoljeća. Tako je i sam profesionalni stres socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi istraživao u brojnim zemljama, kao i u našoj. Iako istraživački radovi na temu profesionalnog stresa socijalnih radnika u Hrvatskoj nisu brojni, postojao je i postoji konstantan interes za temu i njoj pridružena istraživanja. Ona su dragocjena, predstavljaju temelj za razumijevanje i identificiranje izvora profesionalnog stresa na našem području te otvaraju prostor za nova buduća istraživanja. Sa profesionalnim stresom je uvijek povezan i sindrom sagorijevanja na poslu koji ga najčešće prati u određenom stupnju.

Kako je već navedeno, istraživanja profesionalnog stresa su provedena kod raznih skupina pomagačkih zanimanja, od toga i kod socijalnih radnika, bilo da su zaposleni u sustavu socijalne skrbi ili u neprofitnim organizacijama. Pretraživanjem i analizom literature, nekoliko ključnih imena se, uz ostale, pojavljuju kao relevantni u bavljenju temom profesionalnog stresa, posebice Ajduković M. i Ajduković D. (1996.), Ljubotina (1996.), Družić Ljubotina (1996., 2014.), Friščić (2006., 2013., 2014.), Ilijaš (2020., 2023.). Od toga su pojedini radovi proučavali upravo socijalne radnike u sustavu socijalne skrbi odnosno zaposlene u tadašnjim centrima za socijalnu skrb. U tom kontekstu je Friščić 2006. među prvima provela kvantitativno istraživanje u CZSS Zagreb, a drugo istraživanje na većem uzorku odnosno na razini države je provela 2013. godine. Družić Ljubotina i Friščić su 2014. godine objavile opsežan pregledni rad na temu izvora profesionalnog stresa socijalnih radnika. Ilijaš je istraživao stres među socijalnim radnicima CZSS te je 2020. i 2023. godine objavio novija saznanja o ovoj temi. Istraživanjima doprinosi i Hrvatska komora socijalnih radnika provedenom anketom među svojim članovima upravo na temu profesionalnog stresa (HKSR, 2019.). Od ostalih vrijednih radova s temom stresa socijalnih radnika tu je rad Ogreste i Rusac koje su 2007. godine istraživale

profesionalni stres socijalnih radnika zaposlenika psihijatrijskih ustanova. Milić Babić, Žganec i Berc su 2021. objavili istraživanje o radnim uvjetima socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi koji se može povezati s izvorima stresa i ukazati na iste.

### *6.1.1. Početni radovi o profesionalnom stresu socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi*

Relevantna istraživanja pojavila su se prije nepunih 20 godina te su se razvijala protekom vremena. Dotad je 90ih u RH objavljena nekolicina istraživanja profesionalnog stresa pomagača iza kojih stoje autori Ajduković, Ajduković, Družić, Ljubotina, Škrinjar, Jenić (Friščić, 2006.). Iako ne možemo govoriti o velikoj brojki to ne umanjuje njihovu važnost za akademsku i porofesionalnu zajednicu i širu javnost.

Friščić je 2006. godine provela istraživanje u 11 ureda Centra za socijalnu skrb Zagreb. Ovo istraživanje je važan doprinos za profesiju socijalnog rada jer je istraživala upravo socijalne radnike, sam rad nosi naslov: “Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u CZSS Zagreb”. Autorica navodi da je istraživanjem proširila znanje o stresu kod ove skupine pomagača izloženih složenim zahtjevima svojeg posla (Friščić, 2006.). Ciljevi istraživanja sveli su se na ispitivanje intenziteta stresa kao i čimbenika koji dovode do stresa te njihovu povezanost s obilježjima ispitanika poput dobi, spola, radnog staža, edukacija, broja korisnika i prirodu posla (Friščić, 2006.). U istraživanju je sudjelovalo 147 djelatnika CZSS Zagreb čija dob se kretala između 25 i 65 godina te su uglavnom ispitane žene kojih je bilo 136 od ukupog broja dok je ispitano 11 muškaraca. Metode koje su korištene su upitnici i to Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu prema Ajduković i Ajduković (1994.) te upitnik koji ispituje prisutnost stresogenih čimbenika odnosno izvora stresa, a sadržava i procjenu psihosomatskih znakova stresa kao i opću procjenu stresnosti posla. Rezultati istraživanja su pokazali da je kod svih ispitanika prisutan neki oblik odnosno stupanj stresa, a od toga najviše njih ima stalnu izloženost stresu što ukazuje na potencijalni početak sagorijevanja na poslu (Friščić, 2006.). Svi ispitanici su svoj posao procijenili stresnim, određeni dio njih (21%) je naveo često uočavanje psihosomatskih smetnji, a nešto više – 32,6% ih smatra da je posao

izuzetno stresan. Istraživanjem je zaključeno da više čimbenika stresa u kombinaciji dovodi do sindroma sagorijevanja na poslu te se pokazalo istraživanje da su riziku stresa i sagorijevanja najpodložnije žene, mlađi djelatnici te oni koji navode više stresogenih čimbenika (Friščić, 2006.). Prema ovom istraživanju (Friščić, 2006.) od izvora stresa ispitanici su, među njih sedam, naveli osjećaj izloženosti i nesigurnosti na radnom mjestu te nesigurnost u vlastitu kompetenciju. Ta dva izvora najviše navode ispitanici koji su manje dodatno educirani. Identificirane su i ograničene mogućnosti napredovanja na radnom mjestu. Izvori stresa u organizaciji rada i fizičkim uvjetima rada najviše vide sudionici s većim brojem klijenata te oni navode i najviše psihosomatskih smetnji. Na poslijetku se kao izvori stresa identificiraju i ograničena suradnja među institucijama te nespecifični razlozi u smislu više zaposlenika ženskog spola i udajenosti radnog mjesta od mjesta stanovanja. Određeni dio ispitanika (11,5%) ima sindrom sagorijevanja na poslu. Brojni čimbenici stresa i njihova kombinacija dovode do sindroma sagorijevanja. Najčešći stresogeni čimbenik je izloženost verbalnoj agresiji klijenata. Od ostalih najrelevantnijih za sagorijevanje su izloženost fizičkim napadima klijenata, preopterećenost poslom u vidu rokova i velikog broja klijenata te osjećaj prevelike odgovornosti u donošenju važnih odluka za klijente. Navedeni su i nedovoljna educiranost za rad u odnosu na specifične probleme klijenta, loša organizacija u uredu, poslovi koji nisu u opisu radnog mjesta, nejasna pravila nagrađivanja, nemogućnost izražavanja kreativnosti, nemogućnost udovoljavanjima klijenata zbog objektivnih razloga, loš odnos s kolegama, česte kritike javnosti, promjene zakonskih regulativa, izostanak podrške među kolegama i loši odnosi, nemogućnost profesionalnog usavršavanja. Za praksu socijalnog rada ovo istraživanje je važno jer se među prvima bavi konkretnom skupinom socijalnih radnika – onom koja radi u CZSS (danas: središnji i područni uredi Zavoda za socijalni rad), koju čini najveći broj profesionalaca ovog zanimanja. Istraživanje je empirijski ukazalo na stanje u CZSS u Zagrebu to vrijeme. Autorica (Friščić, 2006.) navodi mogućnost planirana budućih istraživanja prema osnovi iz svojeg rada te ga vidi i kao bazu za prevenciju stresa na poslu kod ove kategorije profesionalaca. Dakle otvorilo je put za dalje proučavanje i dalo osnovu za izgradnju adekvatne podrške i utvrđivanje načina pomoći za profesionalce.

Među početnima, jedno od rijetkih kvalitativnih istraživanja je ono provedeno od strane Ogresta i Rusac iz 2007. godine gdje su autorice istraživale izvore profesionalnog stresa socijalnih radnika koji rade u psihijatrijskim ustanovama i odjelima psihijatrije. Iako se ne bavi socijalnim radnicima koji rade u sustavu socijalne skrbi relevantno je sa svojim nalazima. Rezultati istraživanja pokazali su da izvori stresa kod socijalnih radnika dolaze iz unutarnjih i vanjskih čimbenika vezanih uz radnu organizaciju (Ogresta i Rusac, 2007., prema Ilijaš, 2023.). Unutarnji čimbenici uključuju uvjete rada, organizaciju i međuljudske odnose unutar ustanove, društveni kontekst, nedostatke u sustavu, specifičnosti rada s osobama s duševnim poteškoćama, kao i obilježja pacijenata i njihovih obitelji dok s druge strane, vanjski čimbenici obuhvaćaju individualne karakteristike radnika poput sklonosti introvertiranosti, manjka samokontrole, poteškoća u razdvajanju profesionalnog i privatnog života te starije dobi (Ogresta i Rusac, 2007., prema Ilijaš, 2023.).

Friščić je 2013. godine provela i drugo kvantitativno istraživanje na temu profesionalnog stresa socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi. Cilj ovog istraživanja bio je analizirati i utvrditi uzroke stresa među socijalnim radnicama u centrima za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj te utvrditi kako određene sociodemografske i profesionalne karakteristike, razina stresa na poslu, strategije suočavanja i zadovoljstvo poslom utječu na profesionalno sagorijevanje. U skladu s time, ispitani su izvori stresa, metode suočavanja, razina zadovoljstva poslom te razina sagorijevanja, povezanost između spomenutih faktora i posrednička uloga strategija suočavanja između razine stresa na poslu i sagorijevanja. Uzorak je obuhvatio 194 socijalne radnice s različitim osobnim i profesionalnim karakteristikama, a korišteno je pet prilagođenih upitnika (Friščić, 2013.). Identificirani su i istraženi ključni stresogeni čimbenici koji uključuju preopterećenost poslom, način organizacije rada i mogućnosti napredovanja, osjećaj vlastite kompetencije, fizičke uvjete rada, međuljudske odnose, sigurnost na radnom mjestu i nespecifične razloge (Friščić, 2013.). Kao oni najizraženiji i najstresogeniji izvori istaknuti su preopterećenost radnim zadacima te učestale promjene zakonskih regulativa (Friščić, 2006., prema Ilijaš, 2020). Ovi rezultati naglašavaju kompleksnost izazova s kojima se

suočavaju socijalni radnici u svom profesionalnom okruženju. Ostali rezultati su također pokazali da 57% ispitanica doživljava visoku emocionalnu iscrpljenost, dok se kod 39% bilježi visok osjećaj nedostatka osobnog postignuća, a 16% njih ima visoku razinu depersonalizacije (Friščić, 2013.). Istraživanje je iznimno vrijedno za praksu socijalnog rada jer je pokrilo prostorno više ispitanika u Republici Hrvatskoj, a ne samo glavni grad. To nam daje uvid u širu populaciju koja nije gusto koncentrirana na samo jednom području.

Autorice Družić Ljubotina i Friščić su 2014. godine u svom preglednom radu predstavile, analizirale i usporedile dotad objavljene domaće i strane članke i istraživanja na temu izvora profesionalnog stresa i sagorjevanja na poslu. Uočile su konzistentnosti u identificiranju izvora stresa koji se pojavljuju u radu socijalnih radnika te izdvojile najučestalije stresogene čimbenike. Prema tome se, kao izvor stresa najčešće pojavljuje preopterećenost poslom koja se javlja zbog puno korisnika i radnih zadataka, što dovodi do nedostatka vremena za obavljanje posla, dok izvori stresa vezani za korisnike podrazumijevaju, osim velikog broja istih, specifičnost i zahtjevnost pojedinih korisnika te složene i komplicirane slučajeve (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Profesionalne uloge koje nisu jasno definirane, neadekvatna podrška od kolega i nadređenih, percipirana nesigurnost, izloženost na radnoj poziciji i problem uspostavljanja ravnoteže između profesionalne i radne uloge su također česti izvori stresa (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Dodatno, autorice (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.) navode kako hrvatska istraživanja izvještavaju o činjenici da se većina socijalnih radnika naše države nalazi u početnom stadiju sagorijevanja. Ukazuje se na visoke stope sagorijevanja među socijalnim radnicima, što je povezano s emocionalnom iscrpljenošću, depersonalizacijom (smanjena emocionalna povezanost s korisnicima) i smanjenim osobnim postignućem, a profesionalci koji su skloni sagorijevanju obično pokazuju smanjenje motivacije i osjećaj bezvrijednosti. Najzastupljeniji osjećaj je nemoć da nešto promijene, a nakon toga slijede umor, iscrpljenost, razdražljivost, frustriranost i usamljenost zbog osjećaja da nitko ne mari za ono što rade (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Sve nabrojeno može u nekoj mjeri negativno utjecati na kvalitetu usluga koje pružaju socijalni radnici. Iz ovog rada je

vidljivo kako su brojni izvori stresa prisutni kod profesionalaca koji obavljaju poslove socijalnog rada te da bi, ako se ti problemi ne adresiraju, *burnout* sindrom mogao biti još zastupljeniji te se potencijalno raširiti i u poodmakle stadije. Rad Družić Ljubotine i Frišćić (2014.) je vrijedan izvor informacija za to vrijeme jer okuplja i sistematizira brojna istraživanja na temu profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu kod socijalnih radnika kojih nema puno u Hrvatskoj. Daju usporedbe domaćih i stranih radova te iscrpno objašnjavaju ključne pojmove uvidom u teorijsku i empirijsku literaturu. Sve dostupne informacije tako su objedinjene na jednom mjestu pa je rad koristan i kao početna točka za istraživanje i prikupljanje empirijskih podataka o temi profesionalnog stresa socijalnih radnika.

### *6.1.2. Noviji radovi na temu profesionalnog stresa socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi*

Nakon pionirskih radova i istraživanja, u Hrvatskoj se pojavila još nekolicina istraživanja na temu ili povezano s temom profesionalnog stresa socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi koji su bliži današnjem vremenu.

Tako je 2018. godine provedeno važno kvalitativno istraživanje koje su Ilijaš, Štengl i Podobnik objavili 2020. godine. Autori rada su istraživali profesionalni stres, a radom su nastojali dobiti detaljan uvid u izazove s kojima se suočavaju stručni radnici suočeni sa stresom i ponuditi smjernice za njihovu zaštitu i dobrobit. Cilj istraživanja se ogleda u dva istraživačka pitanja, od kojih je prvo usmjereno na ispitivanje izvora profesionalnog stresa među stručnim radnicima u Centru za socijalnu skrb Zagreb, dok se drugo fokusiralo na identifikaciju potreba za zaštitom od profesionalnog stresa koje su naveli stručni djelatnici Centra (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2020.). Ispitano je 85 stručnih radnika CZSS Zagreb, većinski žena, u dobi 33 do 61 godinu, raspona trajanja radnog staža 3 do 36 godina, a od ovog uzorka 58 je socijalnih radnika. Istraživanje je bilo kvalitativno te je korištena istraživačka metoda fokus grupe, točnije njih 11 sa 8-10 sudionika, vođene od strane 2 suvoditelja. Među pitanjima koje su postavljene u fokus grupi, važno je ono o izvorima

stresa na radnom mjestu koje ispitanici identificiraju, ponajprije vezano za organizaciju i uvjete rada te za izvore stresa u ostvarivanju suradnje s institucijama (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2020.). Među rezultatima istraživanja došlo je do definiranja izvora profesionalnog stresa za ispitane sudionike. Identificirane su skupine izvora stresa vezane za karakteristike rada s korisnicima, uvjete rada, organizaciju rada, međusobnu suradnju unutar odjela i s drugim podružnicama te suradnju s vanjskim institucijama. Svaka od ovih kategorija objašnjava specifične aspekte koji doprinose profesionalnom stresu u svakodnevnom radu stručnih djelatnika. Za ispitanike izvori stresa u radu s korisnicima podrazumijevaju njihovu agresivnost, nemotiviranost za preuzimanje odgovornosti, veliki broj korisnika, nedostatak smještaja, pronalazak voditelja mjera stručne pomoći i podrške (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2020.). Kao izvore vezane za uvjete rada navodili su neadekvatne prostore, opremu i zaštitu te tešku dostupnost službenog prijevoza za rad na terenu. Sudionici navode stresogene čimbenike vezane za organizaciju rada, a oni su nova organizacija rada, neujednačeno postupanje, nejasno tumačenje promjena zakona, čekanje na zamjene dugo traje, dodatno obavljanje računovodstvenih zadataka i nedovoljna potpora Ministarstva. Kada je riječ o međusobnoj suradnji unutar odjela i s drugim podružnicama, ispitanici navode manjak razmjene informacija s kolegama iz drugih odjela, nejasno definirane uloge unutar stručnih timova i nezadovoljavajuću komunikaciju s računovodstvom kao značajne izvore stresa. Ovaj rad je važan za praksu socijalnog rada jer su autori proveli kvalitativno istraživanje, a ono je jedno od rijetkih na ovu temu. Kvalitativno istraživanje daje ispitanicima priliku da se izraze i opišu svoje stanje i doživljaje bez unaprijed definiranih determinanti te tako uvelike pridonosi prikupljanju podataka iz područja koje se istražuje popunjavajući praznine koje se mogu javiti i obogaćujući razumijevanje građe (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2020.). Istraživanje je donijelo inovativne uvide u prepoznavanje izvora profesionalnog stresa i suvremenih potreba stručnih radnika, a rezultati mogu poslužiti kao temelj za unapređenje postojećih mjernih instrumenata i razvoj novih, kvalitetnijih alata koji bi mogli bolje pratiti promjene u funkcioniranju centara za socijalnu skrb (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2020.) Autori (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2020.) navode važnost interventnog karaktera istraživanja, što je u ovom slučaju rezultiralo formiranjem dodatnih supervizijskih grupa unutar Centra za

socijalnu skrb Zagreb te potaknulo financiranje 10 supervizijskih grupa od strane Hrvatske komore socijalnih radnika.

Hrvatska komora socijalnih radnika (2019.) je među svojim članovima provela istraživanje u obliku ankete kako bi ispitala izvore profesionalnog stresa (i zdravlje) socijalnih radnika. Ispitanika je bilo 739, od čega 706 žena i 33 muškarca. Od svih ispitanika u sustavu socijalne skrbi zaposleno je njih 88,36% (CZSS – 72,94%). Rezultati istraživanja pokazali su koji su izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika. Definirani kao najčešći i najsnažniji su prozivanje socijalnih radnika u medijima, nedostatak smještajnih kapaciteta, nedostatak institucija za daljnji specijalizirani tretman korisnika, česta izloženost kritikama javnosti, preopterećenost poslom zbog rokova i velikoga broja korisnika. Ostali izvori su također zastupljeni, a oni su: nemogućnost udovoljavanja zahtjevima korisnika zbog objektivnih okolnosti, nametanje poslova koji nisu u opisu posla pojedinca, nedostatak udomiteljskih obitelji, nejasna tumačenja zakona, omalovažavanje od strane drugih stručnjaka, česte promjene zakona, loša suradnja s drugim institucijama, male mogućnosti napredovanja, izloženost fizičkim i verbalnim napadima korisnika, loše rukovođenje i odnosi među kolegama, veća zastupljenost žena među zaposlenima, neprikladan i neopremljen prostor za rad. Iz rezultata je vidljivo kako su svi navedeni izvori stresa zastupljeni u nekoj mjeri, aritmetička sredina iznosi 4,32 za najzastupljeniji izvor (prozivanje socijalnih radnika u medijima), a 2,42 za najmanje zastupljeni izvor stresa (znatno veća zastupljenost žena među zaposlenicima) (Hrvatska komora socijalnog rada, 2019). Za praksu socijalnog rada ova anketa je važna jer predstavlja relativno novije istraživanje izvora stresa i sagorijevanja kod socijalnih radnika te utjecaj koji imaju ne samo na učinkovitost obavljanja posla nego i na njihovo zdravlje. Rezultati pružaju identifikaciju stresogenih čimbenika kod soc. radnika što može doprinijeti osmišljavanju i razvoju planova i strategija za podršku profesionalcima u suočavanju s njima.

Povezano do neke mjere s temom profesionalnog stresa je i istraživanje koje su proveli Milić Babić, Žganec i Berc 2021. godine. Cilj rada je bio stražiti percepciju stručnjaka iz sustava socijalne skrbi o radnim uvjetima, društvenom stavu prema njihovoj struci te



ponuditi preporuke za unapređenje trenutnog stanja iz perspektive socijalnih radnika. Istraživačka pitanja temeljena na ciljevima su tražila odgovore na pitanja o opisima uvjeta rada u profesionalnom okruženju, o percepciji društvenih stavova prema profesiji socijalnog rada i o prijedlozima za unaprijeđenje socijalne skrbi i struke (Milić Babić, Žganec i Berc, 2021.). Prva dva pitanja važna su za temu profesionalnog stresa socijalnih radnika jer su radni uvjeti i odnos društva prema struci često identificirani izvori stresa. U istraživanju su sudjelovale 23 osobe, od čega je 17 zaposleno u ustanovama, a metoda istraživanja je bila polustrukturirani intervju. Među rezultatima indetificirani su radni uvjeti i percepcija odnosa društva prema socijalnom radu kao struci. Sudionici su kao neke od negativnih uvjeta rada naveli nedovoljno zaposlenih radnika i stručnih suradnika, neadekvatne prostorne uvjete, nedostatak službenih vozila, previše posla i administrativnih poslova, tešku uspostava suradnje s korisnicima te drugim ustanovama i stručnjacima, nesigurnost prilikom odlaska na terene, agresivne korisnike i krizne događaje u smislu samoubojstava korisnika, nasilja i teškog zlostavljanja (Milić Babić, Žganec i Berc, 2021.). Percepcija odnosa društva prema socijalnom radu koja je uglavnom negativna uključuje nepoštivanje dostojanstva socijalnih radnika, smatra se da su reakcije okoline često obilježene predrasudama, osudama i pogrđnim komentarima koji se iznose u javnom prostoru, a također se ističe kako u društvu postoji nedostatak razumijevanja i informiranosti o tome što profesija socijalnog rada zapravo obuhvaća. (Milić Babić, Žganec i Berc, 2021.). Ovo istraživanje ukazuje na probleme s kojima se susreću socijalni radnici na radnom mjestu, te je izgledno da neadekvatni uvjeti rada i odnos društva prema profesiji koje nabrajaju ispitanici mogu postati uzrocima profesionalnog stresa, ako ostanu nepromijenjeni. Rad je važan za profesiju socijalnog rada jer osim opisa uvjeta rada, ispitanici daju i prijedloge za poboljšanje struke u području uvjeta rada, sigurnosti na zaposlenju i promoviranje same struke u javnosti kroz suradnju s medijima i ostalim relevantnim akterima te autori svoje istraživanje vide kao podlogu za buduća istraživanja na širem prostornom području (Milić Babić, Žganec i Berc, 2021.)

Najnovije istraživanje na temu profesionalnog stresa je ono koje je Ilijaš proveo 2021. godine, a 2023. godine i objavio. Autor je u tom radu istraživao profesionalni stres i

zdravlje socijalnih radnika koji rade u centrima za socijalnu skrb u RH pa je tako u sklopu cilja istraživanja proučavao prisutnost izvora profesionalnog stresa, sagorijevanja i teškoća sa zdravljem – istraživački problem u tom kontekstu se bavio ispitivanjem pojavnosti izvora stresa, strategije suočavanja s istim i razine sindroma sagorijevanja kod ciljane populacije, a metoda istraživanja je bila anketno ispitivanje (Ilijaš, 2023). Ovo istraživanje je bilo širokog obuhvata odnosno uključivalo je 94,92% centara za socijalnu skrb i podružnica u RH, a provodilo se u sklopu projekta „Socijalni rad u centrima za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj“ (partnerski znanstveno – istraživački projekt Hrvatske komore socijalnih radnika, Hrvatske udruge socijalnih radnika, Pravnog fakulteta u Zagrebu i tadašnjeg Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (danas: Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike)) i brojilo je 884 socijalne radnice i socijalna radnika što je činilo oko 70% cijele ciljane populacije 2021. godine (Ilijaš, 2023.). U uzorku je bilo 92,4% socijalnih radnica, a njihova dob je bila u rasponu od 24 do 65 godina (Ilijaš, 2023.). Ilijaš (2023.) među rezultatima pronalazi najčešće izvore stresa one koji su ujedno i najvećeg intenziteta, a kao takvi su percipirani preopterećenost poslom u smislu rokova i velikog broja korisnika, rad s korisnicima koji imaju različitu problematiku, nedostatne institucije za specijalizirani tretman korisnika, prozivanje u medijima i omalovažavanje struke od drugih strčnjaka. Rezultati su donijeli informacije o percipiranim izvorima profesionalnog stresa, te postoje razlike u učestalosti izvora stresa. Tako su se kao najčešći identificirali izvori vezani uz posao socijalnog rada, zatim oni vezani uz nagrađivanje i napredovanje, nakon toga oni koji se tiču organizacije rada i naposljetku oni vezani za radne uvjete (Ilijaš, 2023.). Svoje istraživanje Ilijaš (2023.) opisuje kao sveobuhvatno istraživanje profesionalnog stresa i sagorijevanja koje je ispitalo veliku većinu ciljane populacije te njegovu vrijednost vidi u postavljanju baze za buduća istraživanja povezanosti sagorijevanja i zdravlja, budući da je ovo prvo hrvatsko istraživanje koje ispituje i zdravstvene teškoće.

## *6.2. Usporedba rezultata istraživanja*

Od početaka istraživanja vidljivo je da je profesionalni stres percipiran i prisutan kod socijalnih radnika koji rade u sustravu socijalne skrbi odnosno centrima za socijalnu skrb (današnjim uredima zavoda za socijalni rad). Kao izvori stresa se pojavljuju određeni čimbenici koji su već definirani unaprijed u slučajevima kvantitativnih istraživanja, a potvrđeni u slučajevima kvalitativnih istraživanja. Neka istraživanja su se bavila centrima za socijalnu skrb Grada Zagreba, a neka su proširena na područje cijele Hrvatske.

Friščić je 2006. kao izvore stresa na radu kod zagrebačkih socijalnih radnika pronašla izloženost i nesigurnost na poslu, ograničenost napredovanja, nesigurnost u kompetencije kod niže educiranih socijalnih radnika, loše uvjete i organizaciju rada s obzirom na velik broj korisnika te slabu suradnju institucija kao i verbalnu agresiju korisnika nad profesionalcima. Nakon 7 godina u istraživanju proširenom na razinu države dobila je rezultate među kojima se kao izvori stresa najviše ističu pretjerana opterećenost radnim obavezama i zakonska nestabilnost, u smislu čestih promjena regulacija (Friščić, 2013.). Kao izvori profesionalnog stresa prema Družić Ljubotina i Friščić (2014.) su se pokazali brojni čimbenici te i u ovom radu prednjači preopterećenost poslom, a tu su još velika količina klijenata i radnih obaveza te nedostatak vremena za obavljanje posla.

U istraživanju HKSR iz 2019. kao najčeći izvor stresa pojavljuje se negativan medijski prikaz struke, nedostatak smještajnih kapaciteta i institucija za daljnji tretman korisnika, česte kritike javnosti, administrativni zahtjevi. Kao i kod Friščić (2013.) te Družić Ljubotina i Friščić (2014.) i ovdje se kao česti izvor javlja preopterećenost poslom (Hrvatska komora socijalnih radnika, 2019.). Kod Ilijaš, Štengl i Podobnik (2020.) identificirani izvori profesionalnog stresa vezani za korisnike, između ostalog u vidu njihove agresivnosti i velikog broja istih. Neadekvatni uvjeti i organizacija rada su također izvor stresa, a prisutni su i problemi suradnje unutar odjela te s drugim podružnicama (Ilijaš, Štengl i Podobnik 2020.) Ilijaš 2023. pronalazi kao najčešće izvore stresa preopterećenost poslom, rad s korisnicima s kompleksnim problemima, nedostatak specijaliziranih institucija, negativni medijski prikazi. Kod ovih rezultata nalazimo i omalovažavanje struke od drugih stručnjaka.

Svi radovi donose uglavnom slične rezultate. Zaključuje se kako su socijalni radnici previše opterećeni poslom te obavljaju zadatke u velikome broju i izvan svojih okvira, ne osjećaju se sigurno na radnom mjestu zbog agresivnih korisnika, rade u neadekvatnim uvjetima te su prisutne nejasnoće i ograničenja zbog zakonskih promjena, loše suranje s ostalim institucijama i nemogućnosti napredovanja. Veliki broj korisnika je ponavljajući stresogeni čimbenik. Također se javlja eksponiranost kritikama medija kroz prozivanje i neodobravanje što oblikuje u društvu sliku socijalnog rada kao nepopularne profesije. Sve navedeno uzrokuje stres za profesionalne djelatnike i pri velikom intenzitetu i kombinaciji više čimbenika može dovesti do sagorijevanja.

### *6.3. Važnost istraživanja profesionalnog stresa za praksu socijalnog rada*

Za socijalne radnike profesionalce, bilo da rade u sustavu socijalne skrbi, u neprofitnim organizacijama ili drugdje, s obzirom na prirodu posla ova tema je iznimno važna. Navedena istraživanja dala su javnosti, relevantnim akterima i profesionalcima razumijevanje izvora stresa i sagorijevanja koji se javljaju kod socijalnih radnika. Kao takva imaju svoju važnost za profesiju i praksu socijalnog rada. Sama istraživanja uvelike mogu posredno dovesti do poboljšanja kvalitete usluga socijalne skrbi s obzirom da sva ukazuju na stanje u profesiji i potrebe kod profesionalaca koje je važno adekvatno namiriti kako bi se osiguralo poboljšanje zadovoljstva poslom, a ujedno i održala ili unaprijedila kvaliteta usluga koje pružaju korisnicima. Radovi i njihovi rezultati mogu poslužiti kao temelj za intervencije ili projekte i planove intervencija usmjerene prevenciji i otklanjanju profesionalnog stresa. Benefiti ovih istraživanja i radova su u osvjetljavanju goruće teme stresa i sagorijevanja na poslu kod socijalnih radnika. Kroz njih se mogu prepoznati i imenovati stresogeni čimbenici odnosno izvori stresa na poslu te u skladu s tim osmisliti potrebne strategije za djelovanje u smjeru smanjenja stresa i sprječavanja sagorijevanja na poslu.

Ujedno, sami istraživači u svojim radovima na temelju rezultata daju ideje i objašnjenja kako prevenirati profesionalni stres i sagorijevanje ili nude smjernice kako djelovati na već postojeće stanje. Primjerice Družić Ljubotina i Friščić (2014.) daju preporuke za prevenciju pa navode potrebu podrške zaposlenicima od strane organizacije bilo da je

supervizijska, edukacijska ili emocionalna. Iste autorice (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.) sugeriraju i poboljšanja radnih uvjeta kroz rast resursa i manje opterećenja administrativne prirode te osnaživanje socijalnih radnika kroz programe razvijanja vještina suočavanja kako bi se razvila veća otpornost. Istraživanje koje su proveli Ilijaš, Štengl i Podobnik (2020.) je pridonjelo razvoju supervizije u centrima za socijalnu skrb. Također, važni noviji element proučavanja je i zdravstveno stanje socijalnih radnika, a njime su se konkretnije bavili Hrvatska komora socijalnih radnika (2019.) i Ilijaš (2023.) koji predlaže daljnja istraživanja vezana za sagorijevanje i utjecaj na zdravlje profesionalaca.

#### *6.4. Osvrt na istraživanja i prijedlozi za budućnost*

Unatoč vrijednim i iscrpnim istraživanjima, može se zaključiti kako je tematsko područje profesionalnog stresa nedovoljno istraženo – nedovoljno je novijih istraživanja, ali i neznatna ukupna brojka, pojavljuje se uvijek nekoliko istih autora koji su na neki način specijalizirali ovo područje. Potreba za daljnjim istraživanjima postoji, posebno u ozračju velikih globalnih informacijskih i tehnoloških promjena s kojima se svijet suočava na redovnoj bazi.

Međutim, prije svega je važno spomenuti kako je ovaj rad, u odnosu na svoj cilj manjkav iz dva razloga. Prvi je taj da se bavi centrima za socijalnu skrb (današnjim uredima zavoda za socijalni rad), ali ne i ostalim granama sustava socijalne skrbi. Zatim, nisu proučavana ni sva istraživanja jer se rad koncentrira na publikacije iznad fakultetske razine, što znači da nisu proučavani magistarski, diplomski i završni radovi koji, zacijelo nipošto nemaju manju vrijednost i doprinos u obogaćivanju informacijama o profesionalnom stresu i njegovim posljedicama.

Javlja se interes i potreba da se u budućnosti dublje istraže izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika kod zaposlenih u sustavu, ali i u neprofitnim te ostalim sustavima gdje socijalni radnici obavljaju svoju djelatnost. Bilo bi od koristi provesti više takvih istraživanja, ponajprije kvantitativnih za identificiranje intenziteta i učestalosti stresora, ali i kvalitativnih za bolji dublji opis istih te potencijalne nove informacije i uvide.

Uspredba situacije u različitim sustavima i organizacijama može dovesti do približavanja cjelovitije slike stanja u socijalnom radu općenito te potaknuti na djelovanje relevantne aktere za prevenciju i barem umanjivanje ovih stanja. Rezultati takvih istraživanja bi mogli poslužiti kao temelj za projekt informiranja javnosti o tome što i zašto prolaze i doživljavaju socijalni radnici u svom poslu, posebno s obzirom na činjenicu da je javnost bitan i često navođen čimbenik stresa socijalnih radnika koji su u obavljanju svog posla izloženi povećalu medija i kritikama šire civilne zajednice.

Korisnim bi se moglo pokazati kad bi se i sam fokus usmjerio i na istraživanje sagorijevanja kod ove ciljane skupine socijalnih radnika, mogla bi se istražiti pojavnost sagorijevanja, postojanje svjesnosti o istom, njegovim posljedicama te poduzimaju li pogođeni njime nešto po tom pitanju i što s ciljem da preveniraju, ublaže ili uklone simptome i posljedice. Rezultati će potencijalno ukazati na stanje, dublje opisati i prikazati širu sliku stvarnosti te povući pitanje adresiranja *burnout-a* u preventivnom, terapijskom ili supervizijskom smislu.

Nadalje, istraživanje izvora stresa se može proširiti i na usporedbu sa zemljama bližeg balkanskog područja te na ostale susjedne države s kojima Hrvatska graniči. U slučajevima sličnih rezultata mogla bi se ostvariti suradnja s dotičnim državama u vidu pomoći jednih drugima, razmjene ideja s prijedlozima projekata i primjerima dobre prakse za otklanjanje stresa, prevenciju i podršku profesionalcima u suočavanju i borbi protiv istih, podrazumijeva se uz prilagodbu ovisno o kulturnim i društvenim posebnostima svake zemlje.

## **7. ZAKLJUČAK:**

Profesionalni stres je postojano stanje socijalnih radnika, posebno ako imamo u vidu prirodu njihovog posla, količinu i obilježja korisnika te promjenjivi zakonski sustav. U ovom završnom radu se nastojalo pronaći i identificirati izvore profesionalnog stresa socijalnih radnika koji rade u sustavu socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj na način da se istraže i opišu te kroz rad približe i usporede rezultati dosadašnjih istraživanja ove teme.

Rezultati istraživanja ukazuju kako se u svim rezultatima najčešće javljaju slični izvori stresa. To su uglavnom opterećenost poslom, veliki broj klijenata, izloženost nekoj vrsti nasilja od strane korisnika – najčešće verbalnoj agresiji, kritike javnosti zbog prozivanja u medijima, uvjeti u kojima rade socijalni radnici, loše ili nepostojeće mogućnosti napredovanja, administrativna opterećenja, loša suradnja među institucijama.

Radovi ukazuju na potrebu za sistematskim pristupom u prevenciji i smanjenju stresa u socijalnom radu kako bi se povećala efikasnost u radu te dobrobit samih socijalnih radnika, ali i korisnika njihovih usluga. Oni služe i mogu poslužiti kao podloga potencijalnim projektima i intervencijama za nošenje s već postojećim stresom i za strategije za borbu protiv stresa i sagorijevanja s ciljem unaprijeđenja kvalitete rada i obavljanja posla, ali i privatnog života socijalnih radnika profesionalaca.

Kako bi se proširila znanja o profesionalnom stresu socijalnih radnika u sustavu socijalne skrbi, ali i šire, budućnost može donijeti više istraživanja te dublja i iscrpnija proučavanja za koja je već postavljen kvalitetan temelj.

## LITERATURA:

1. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetni rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(2), 339–353.
2. Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Cuculić, A. (2006). Stres i *burn-out* sindrom kod djelatnika penalnih institucija. *Kriminologija & socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, (14)2, 61-78.
4. 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.
5. Etički kodeks za djelatnost socijalnog rada (2021). Zagreb: Hrvatska komora socijalnih radnika. Preuzeto s: <https://www.hksr.hr/dokumenti> (22.1.2024.).
6. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorjevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, (13)2, 347-370.
7. Friščić, Lj. (2013.). *Stres u radu socijalnih radnika u CZSS: izvori, načini suočavanja i moguće posljedice*. Doktorska disertacija. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
8. Horvat, G., Leutar, Z. i Tomašević, S. (2016). Sindrom sagorijevanja na poslu djelatnika bankarskog sektora koji su u direktnom kontaktu s korisnicima. *Socijalne teme: Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti* 1(3), 31-47.
9. Hrvatska komora socijalnih radnika (2019). *Profesionalni stres i zdravlje socijalnih radnika (rezultati ankete)*. Preuzeto s: <https://www.hksr.hr/istrazivanja> (20.01.2024.).
10. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2005). Etički kodeks socijalnih radnika Hrvatske. *Ljetopis socijalnog rada*, 12(1), 207-212.



11. IFSW (2014). *Globalna definicija socijalnog rada*. Preuzeto s: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definitionof-social-work/> (20.1.2024.)
12. Ilijaš, A. (2023). *Odrednice profesionalnog stresa i zdravlja socijalnih radnika u centrima za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj*. Doktorska disertacija. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
13. 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.
14. Ilijaš, A., Štengl, M. i Podobnik, M. (2020). Izvori profesionalnog stresa i potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika centra za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada* (28)1, 7-36.
15. Knežević, M. (2013). Socijalni rad - profesija krize: Je li vrijeme i za krizu profesije *Ljetopis socijalnog rada*, (20)1, 31-50.
16. Lazarus, R. i Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
17. 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.
18. Pleić, M. i Leutar Z. (2019). *Mindfulness* u socijalnom radu. *Socijalne teme: časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, (1)6, 27-50.
19. Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8(2), 153-164.
20. Vučenović, D., Hajncl, Lj. i Jelić, K. (2022). Profesionalni stres, izgaranje i vikarijska trauma u socijalnome radu: smjernice za prevenciju i zaštitu mentalnog zdravlja socijalnih radnika. *Časopis za socijalne djelatnosti* 1(1).
21. Zakon o djelatnosti socijalnog rada (2019, 2022). *Narodne novine*, br. 16/2019, 18/2022.
22. Zakon o socijalnoj skrbi (2022, 2023). *Narodne novine*, br. 18/2022, 46/2022, 119/2022, 71/2023, 156/2023.

23. Zlomislčić, D. i Laklija, M. (2019). Uloga socijalnih radnika zaposlenih na odjelima psihijatrije i čimbenici koji utječu na njihovu spremnost na uključivanje u superviziju. *Ljetopis socijalnog rada*, 26(1), 107-133.
24. <https://www.hksr.hr/reakcija-na-aktualnu-situaciju-u-socijalnoj-skrbi-i-socijalnom-radu>
25. [https://husr.hr/web/?page\\_id=304](https://husr.hr/web/?page_id=304)
26. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>