

Predfinalni nacrt, 24.06.2020

ISTRAŽIVANJE

**OBELEŽJA SAVREMENOG SOCIJALNOG RADA I
PROFESIONALNI IDENTITET SOCIJALNIH RADNIKA U
REPUBLICI SRBIJI**

Autorski tim:

Iva Branković, Živorad Gajić, Vesna Trbović i Ljubica Kuridža

Udruženje stručnih radnika socijalne zaštite

SADRŽAJ

Uvod	
O istraživanju	
Rezultati istraživanja	
1. Socijalni radnik – profesionalac, dobar čovek ili birokratski šraf?	
2. Granice i uticaj socijalnog rada	
3. Kompetencije socijalnih radnika	
4. Socijalni rad nekad i sad	
5. Sistemski uticaji, ograničenja i podsticaji	
6. Budućnost socijalnog rada – ima li nam leka?	
7. Obrazovanje za socijalni rad	
Zaključna razmatranja i preporuke	

Uvod

Socijalni rad je profesija koja nosi veliku odgovornost za pružanje podrške ljudima u teškim životnim situacijama, a poslednjih godina odvija se u uslovima koji podrazumevaju sve manje resursa uz povećanje broja korisnika i usložnjavanje njihovih problema i potreba.

Sistem socijalne zaštite, u kome se socijalni rad u Srbiji dominantno odvija, prolazi već dve decenije kroz ozbiljne strukturalne i funkcionalne promene defeinisane reformskim strateškim ciljevima početkom dvehiljaditih. Reformske promene podrazumevale su uvođenje i primenu savremenih trendova u organizaciji i realizaciji stručnog rada, koji uključuju razvoj i diversifikaciju usluga u zajednici i primenu tretmana koji su visoko individualizovani, holistički i integrativni. Ističe se značaj među-sektorske saradnje i multidisciplinarnog pristupa korisnicima što uslovljava širenje mreže aktera, sistema i stručnjaka u procesu pružanja podrške. Promene u pristupu pratile su i promene u odnosu na vrste pružalaca usluga. Sve je više nevladinih organizacija kao pružaoca dnevnih usluga, a u oblasti smeštaja sve je više predstavnika privatnog sektora. Država i lokalna samouprava ostaju odgovorni za javna ovlašćenja i usluge namenjene najosetljivijim društvenim grupama, pri čemu se ustanove koje su pod njihovom ingerencijom transformišu kako bi se uklopile u reformske ciljeve. S druge strane, socijalna politika, prateći trendove u ekonomiji, nalaže uvođenje principa ekonomičnosti, efikasnosti i štednje što uslovljava smanjenje finansijskih sredstava, ljudskih i materijalnih resursa u službama sa javnim ovlašćenjima. Socijalna inkluzija je i dalje jedan od važnih političkih ciljeva ali su ulaganja minimalna dok su očekivanja kada su u pitanju ishodi na visokom nivou. Ovakav odnos reflektuje se i na odnos medija prema socijalnom radu. Socijalni radnici se češće nego ikada nalaze u fokusu interesovanja javnosti, i to ne na način koji omogućava afirmaciju struke, već uglavnom pežorativno onda kada se dogode tragedije, koje uključuju korisnike sistema socijalne zaštite.

Zbog svega navedenog ne iznenađuje to što sa različitih strana dolaze podaci i informacije o izloženosti stresu i riziku od profesionalnog izgaranja, nezadovoljstvu poslom i osećanju izloženosti socijalnih radnika. Ovi izazovi neminovno utiču na način na koji socijalni radnici doživljavaju svoju profesiju, kako obavljaju svoj posao, kao i na to kako će se profesija oblikovati i razvijati u budućnosti.

Takođe, nameće se potreba za obezbeđivanjem podrške i osnaživanja socijalnih radnika na individualnom, organizacijskom i sistemskom nivou. Ipak, da bi se potrebe i mere podrške definisale neophodno je produbljenije razumevanje položaja u kome se socijalni radnici danas nalaze i što još važnije njihovog viđenja uloge socijalnog rada u složenim društveno-ekonomskim okolnostima u kojima se sistem socijalne zaštite nalazi.

Profesionalni identitet socijalnih radnika je složen koncept, koji nastaje u međudejstvu velikog broja ličnih i sredinskih faktora. U lične faktore spadaju obrazovanjem stečena znanja, veštine i vrednosni okvir koji podrazumeva profesija socijalnog rada, iskustvo u radu, kao i lični i profesionalni stavovi i uverenja o prirodi socijalnih problema. U sredinske faktore spadaju očekivanja koja proizlaze iz profesionalne uloga i ciljeva organizacije u kojoj socijalni radnici rade, karakteristika organizacionog konteksta u kome se socijalni rad odvija, kao i kulturološkog okvira, odnosno, vrednosti i očekivanja kojima je oblikovana socijalna politika i slike socijalnog rada u društvu. Profesionalni identitet, odnosno, profesionalna slika socijalnih radnika o sebi je od velikog značaja jer utiče na samopouzdanje, prevladavanje stresa, zadovoljstvo poslom i motivaciju, a samim tim i na radni učinak odnosno, kvalitet pruženih usluga korisnicima socijalnog rada.

Rezultati istraživanja pokazuju da profesionalni identitet socijalnih radnika jeste u krizi koja se ogleda u nejasnosti samog pojma socijalnog rada i diskursu socijalnih radnika, koji je zasićen problemom i veoma negativnim osećanjima vezano za sopstvenu efikasnost, kontekst u kome rade, a često i same korisnike.

Socijalni radnici kao ključni problem ističu nepostojanje profesionalnih granica u oblasti socijalne zaštite ozbiljno dovodi u pitanje njihovo samopouzdanje i veru u kompetencije kojima raspolažu, kao i u efikasnost mera i intervencija koje im stoje na raspolaganju. Kolege iz centara za socijalni rad ističu da je nemoguće postizati kvalitet stručnog socijalnog rada i očekivanu ažurnost u uslovima nedostatka potrebnog broja izvršilaca i opterećenosti enormnim brojem predmeta koje zadužuju uz permanentan pritisak poslodavaca, javnosti, korisnika i svih partnera i saradnika. Ni socijalni radnici u ustanovama za smeštaj korisnika „ne vide“ da je njihov položaj povoljniji, naprotiv govore u sličnim kategorijama kao i kolege iz centara za socijalni rad.

Zaključak koji se nameće je da socijalni radnici nisu spremno dočekali reformske procese i transformaciju društva, iz socijalističkog uređenja u društvo privatne svojine, tržišta i konkurencije. Čini se da je period adaptacije na novi društveni kontekst i izmenjene uslove u kojima se sada odvija socijalni rad još uvek u toku. Da li smo i gde grešili prethodne dve decenije ostaje da se vidi, neki istraživači će se i na to osvrnuti, ali u ovom trenutku evidentno je da su naše profesionalne snage nedovoljno snažne da bitnije utičemo na društvene tokove oko nas, pa i na ulogu i položaj profesije. Utisak je da očekujemo da „neko drugi“ inicira, organizuje i vodi procese u javnom prostoru kako bi „zaštito“ i promovisao vrednosti naše struke, ne prepoznavamo te snage u sebi samima. Kao da nam nedostaje liderstva, kao da ne verujemo u mogućnosti delovanja naših autentičnih društava, udruženja koja okupljaju profesionalce-socijalne radnike. Nedostaju nam i neki profesionalni autoriteti, neki „stari“ profesori na koje se pozivaju mnoge kolege i kolegice. Postavlja se pitanje da li novenismo iznedrilo ili nema prilike da se čuje njihov glas?

Stešnjeni u sopstvenoj ljušturi sa svih strana, od sebe samih do korisnika, pa sve do javnosti koja „očekuje efekat“ i „meri i prebrojava ishode i rezultate rada“ kao da je reč o učincima u oblasti gradjevinarstva i sl. čini se moraćemo uskoro da odlučnije preuzmemo odgovornost i redefinišemo neke aspekte položaja struke u zajednici. Mnoštvo je pitanja, ali svakako u fokus treba staviti i dilemu: da li su socijalni radnici isključivo čuvari socijalnog mira i predstavnici državne birokratije ili su ofanzivni zagovornici i zastupnici najboljih interesa društvenih grupa koje su isključene ili su u riziku da to budu?! Diskusije na ovoj i drugim vrednosnim osnovama (npr. tolerancija na stepen društvenih nejednakosti, usklađenost ekonomskog i socijalnog razvoja...) odrediće neke moguće pravce daljeg razvoja struke, razvoja obrazovnih programa budućih socijalnih radnika, uticaja profesionalnih udruženja i organizacija.

Ipak, na kraju je važno naglasiti da raduje i ohrabruje energija i neka vrsta prkosa koju svi socijalni radnici izražavaju kao stav da bi opet prešli isti put i odabrali ovo zanimanje, uz naglašavanje potrebe da se prethodna iskustva i naučene lekcije evaluiraju i ugrade u praktična delovanja u zajednici i unapređenje profesije u budućnosti.

O ISTRAŽIVANJU

Značaj istraživanja profesionalnog identiteta socijalnih radnika nalazi se u aktuelnosti teme s obzirom na specifičnu situaciju u kojoj se socijalni rad u Srbiji trenutno nalazi i činjenicu da iako su istraživanja u socijalnoj zaštiti u Srbiji sve učestalija, sam socijalni rad i socijalni radnici su retko u fokusu istraživača. Utisak je da se o socijalnim radnicima govori samo kao o jednoj od grupa u korpusu stručnih radnika, dok se socijalni rad spominje kao o apstraktni teorijsko metodološki okvir koji daje osnovu za stručni postupak u obezbeđivanju usluga korisnicima. Na poslovima socijalnog rada često su paralelno angažovani psiholozi, pedagozi i specijalni pedagozi i veliko je pitanje kako to utiče na razvoj profesije, da li je obogaćuje ili ugrožava?

Istraživačko pitanje na koje ovo istraživanje želi da odgovori je – Šta su ključna obeležja savremenog socijalnog rada u posttranzicionoj Srbiji i koji faktori dominantno utiču na izgradnju profesionalnog identiteta socijalnih radnika?

Da bi se situacija u kojoj se socijalni rad danas nalazi razumela važno je odgovoriti na neka od sledećih pitanja: kakvu sliku socijalni radnici imaju o svojoj profesionalnoj ulozi, svojim kompetencijama, profesionalnoj autonomiji i uticaju? Da li je ta slika dominantno pozitivna ili negativna i na koji način na nju utiču zahtevi koji dolaze iz organizacije i od strane donosioca odluka? Kakav uticaj imaju obeležja saradnje sa drugim profesionalcima i sistemima, odnosno, da li multidisciplinarnost osnažuje ili ugrožava identitet socijalnog rada? Kako utiče slika koju mediji kreiraju o socijalnom radu? Na koji način zahtevi socio-ekonomske politike utiču na

vrednosti i praksu socijalnog rada i sa kojim izazovima se socijalni radnici suočavaju u pružanju podrške krajnjim korisnicima?

Opšti cilj istraživanja je razumevanje specifičnih obeležja socijalnog rada, dominantnih karakteristika profesionalnog identiteta socijalnih radnika u Srbiji i faktora koji utiču na njegovo formiranje u različitim organizacionim kontekstima.

Specifični ciljevi istraživanja odnose se na razumevanje različitih potencijalnih faktora koji mogu uticati na profesionalni identitet socijalnih radnika kao što je način na koji socijalni radnici doživljavaju:

- svrhu i ciljeve savremenog socijalnog rada
- profesionalnu autonomiju i kompetentnost socijalnih radnika
- sistemske zahteve koji se stavljaju pred savremeni socijalni rad
- resurse koji postoje ili bi trebalo da postoje kako bi se profesija socijalnog rada osnažila
- budućnost socijalnog rada

Svrha istraživanja je kreiranje empirijske osnove za sagledavanje postojeće prakse i unapređenje profesije socijalnog rada u budućnosti. Poseban praktični značaj istraživanja potiče iz osnažujuće funkcije, koju kvalitativni pristup ima na učesnike u istraživanju, jer omogućava refleksiju nad sopstvenim višegodišnjim iskustvom i mogućnost da se njihovi glasovi čuju.

Istraživanje obuhvata nekoliko ključnih tema odnosno istraživačkih pitanja zasnovanim na pretpostavljenim faktorima koji utiču na profesionalni identitet:

- Šta su obeležja socijalnog rada danas? - šta je svrha socijalnog rada? Šta znači biti socijalni radnik danas? Koja su ključna obeležja korisnika socijalnog rada? Šta su njihove potrebe i očekivanja? Zašto ste Vi postali socijalni radnik? Zašto je dobro biti socijalni radnik? Zašto je teško biti socijalni radnik?
- Koliko slobode socijalni radnici imaju u donošenju odluka i koliko "vredi" njihov profesionalni sud? Kako ih doživljavaju drugi sistemi? Kako ih doživljavaju korisnici i njihovi srodnici? Zašto?
- Kakve su profesionalne kompetencije socijalnih radnika i da li one odgovaraju zahtevima posla? – šta je specifičnost u radu socijalnih radnika? koja su znanja i veštine potrebne socijalnim radnicima? koje lične osobine su važne za socijalne radnike?
- Sa kakvim sistemskim očekivanjima i zahtevima se suočava socijalni rad? – kako na socijalni rad utiču zahtevi politike i organizacija u kojima se socijalni rad odvija? šta očekuju poslodavci od socijalnih radnika? šta očekuju donosioci odluka? kakva je slika socijalnog rada u društvu?

- Kako raditi na jačanju profesije socijalnog rada? Koji i kakvi resursi podrške su dostupni socijalnim radnicima? – Šta zavisi od pojedinca, organizacije, sistema? Kakvu ulogu ima organizaciona klima, odnosi sa kolegama? Kakvu ulogu ima supervizija, rukovodstvo? Kakav uticaj na profesiju ima uvođenje sistema kvaliteta (licenciranje, standardizacija, akreditacija, inspekcija)?
- Šta će biti sa socijalnim radom u budućnosti? Da li bi opet bili socijalni radnici?

U odgovoru na istraživačka pitanja primenjena je kvalitativna metodologija zasnovana na fokus grupama sa socijalnim radnicima iz različitih organizacija u sistemu socijalne zaštite – centara za socijalni rad, centara za porodični smeštaj i usvojenje, ustanova za smeštaj starijih, ustanova za smeštaj dece i dnevnih usluga u zajednici.

Svaka fokus grupa je imala od 8 do 12 učesnika i organizovana je u trajanju od oko devedeset minuta. Razgovori su snimljeni uz saglasnost učesnika u istraživanju.

Tokom realizacije istraživačkog procesa organizovano je šest (6) fokus grupa na kojima su učešće uzeli socijalni radnici zaposleni u javnim ustanovama oblasti socijalne zaštite i studenti socijalnog rada. Pet fokus grupa je okupilo socijalne radnike iz centara za socijalni rad i ustanova za smeštaj, a jedna fokus grupa je organizovana za studente socijalnog rada sa Fakulteta za medije i komunikacije, Univerzitet Singidunum.

Ukupno je obuhvaćeno 58 učesnika na ovih 6 fokus grupnih diskusija, od toga 8 studentkinja socijalnog rada. Među učesnicima bile su prisutne 52 žene i samo 6 muškaraca, što je bilo za očekivati, jer je rodna struktura upravo takva u oblasti socijalne zaštite. Nešto je više prisutnih socijalnih radnika iz ustanova za smeštaj različitih struktura korisnika (29) nego koleginica/a iz matične organizacije u oblasti socijalne zaštite-centara za socijalni rad (21).

Fokus grupe su održane u **Pećincima** za socijalne radnike iz centara za socijalni rad iz Sremskog okruga, zatim u **Beogradu** za socijalne radnike Gradskog centra za socijalni rad (zastupljena većina opštinskih odeljenja) i **Aleksincu** za socijalne radnike iz gerontoloških centara i domova za stare i domova za smeštaj osoba sa smetnjama u razvoju sa juga i jugoistoka Srbije. Jedna od fokus grupa održana je i u **Starom Lecu** i okupila je socijalne radnike iz gerontoloških centara i ustanova za smeštaj duševno obolelih lica i lica sa smetnjama vida sa teritorije AP Vojvodina, dok je fokus grupa održana u **Nišu** obuhvatila socijalne radnike iz domova za decu, zavoda za vaspitanje dece i omladine i centara za porodični smeštaj i usvojenje iz regiona Južne Srbije.

Fokus grupa koja je obuhvatila studentkinje svih godina studija socijalnog rada sa Univerziteta Singidunum održana je u **Beogradu**, na Fakultetu za medije i komunikacije.

Mnoge od ovih fokus grupa su naišle na neočekivano dobar prijem kod socijalnih radnika, posebno onih koji su okupili koleginice/e iz ustanova za smeštaj korisnika koji su iznosili utisak

da su nekako „zaboravljeni“ u ovim reformskim procesima. Interesantno je pomenuti da su i dva psihologa prisustvovala radu jedne fokus grupe (uz odobravanje socijalnih radnika), kao i direktorka koja je po obrazovanju lekar, ali njihovi stavovi nisu inkorporirani u tekst izveštaja o istraživanju.

Analiza podataka je obavljena po metodologiji karakterističnoj za kvalitativna istraživanja. Snimljeni razgovori su transkribovani, a učesnici su šifrirani. Šifre su formirane na osnovu toga odakle učesnici dolaze, oznake za pol (Ž ili M) i rednog broja (na primer, studentkinja ženskog pola 1: SSRŽ1; socijalna radnica iz centra za socijalni rad: CSRŽ1)

Nakon toga pristupilo se analizi sadržaja, odnosno, kodiranju i kategorizaciji u odnosu na unapred utvrđene teme predviđene strukturom protokola za fokus grupe i dodatne teme koje su se pojavile tokom razgovora sa učesnicima.

Rezultati istraživanja biće predstavljeni u nekoliko tematskih celina, nakon čega će biti predstavljen zaključna razmatranja i preporuke za dalja istraživanja i razvoj prakse socijalnog rada. Tematske celine nastale su iz strukture istraživačkog protokola i dopunjene na osnovu novih kategorija koje su se pojavile u odgovorima učesnika fokus grupa.

Na obeležja savremenog socijalnog rada u Srbiji utiče nekoliko ključnih tema:

- 1. Socijalni radnik – profesionalac, dobar čovek ili birokratski šraf?** U ovoj tematskoj celini razmatra se razumevanje socijalnog rada odnosno kako vide i razumeju svoj posao i koji značaj i svrhu mu pridaju sami socijalni radnici, a zatim i njihovo uže i šire okruženje. Pod užim okruženjem podrazumeva se neposredni lični i profesionalni kontekst, dok se pod širim okruženjem podrazumeva sistem socijalne zaštite, društveni sistem, politika, javnost i mediji.
- 2. Granice i uticaj socijalnog rada.** U ovoj tematskoj celini razmatra se autonomija socijalnih radnika koje se odnose na to u kojoj meri socijalni radnici imaju slobodu donošenja odluka i koliko je uvažen njihov profesionalni sud.
- 3. Kompetencije socijalnih radnika.** U kojoj meri socijalni radnici razvijaju znanja, veštine i stavove neophodne za savladavanje svakodnevnih radnih zadataka i koliko se dobro osećaju u svojim „profesionalnim cipelama“. Da li se usavršavaju i razvijaju kao profesionalci i na koji način.
- 4. Socijalni rad nekad i sad.** Diskusija o promenama koje su se dogodile u socijalnom radu u poslednjih dvadesetak godina u Srbiji.
- 5. Sistemski uticaji, ograničenja i podsticaji.** Razmatranje okolnosti u kojima se odvija praksa socijalnog rada danas, odnosno u kojoj meri su dostupni i pristupačni resursi i mogućnosti za pružanje podrške korisnicima ali i samim socijalnim radnicima. Kako

politika i društveni sistem utiču na socijalni rad i koji uticaj ima socijalni rad na korisnike i društveni sistem.

6. **Budućnost socijalnog rada – ima li nam leka?** Sagledavanje izjava učesnika koje se odnose na mogućnosti razvoja profesije. Šta je potrebno da bi se socijalnom radu vratila reputacija koju je nekad imao?
7. **Obrazovanje za socijalni rad.** Iako su mišljenja studentkinja integrisana i u prethodne delove teksta, neke specifičnosti fokus grupe studentkinja zahtevale su posebne tematske celine.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

1. Socijalni radnik – profesionalac, dobar čovek ili birokratski šraf?

USSŽ6: Lekar leči, psiholog testira, majstor popravlja auto, a šta mi socijalni radnici radimo?

Na opšta obeležja profesionalnog identiteta socijalnog rada utiču različiti faktori, ali pre svega razumevanje socijalnog rada, odnosno, način na koji socijalni rad vide i razumeju sami socijalni radnici, a zatim i njihovo mikro i makro okruženje.

Među socijalnim radnicima je evidentna kriza profesionalnog identiteta, u faktički svim ustanovama javnog sektora i specifično u ustanovama za smeštaj, što se ogleda u poimanju socijalnog rada i uloge socijalnih radnika i veoma različitim određenjima koja se pritom pojavljuju.

Među odgovorima se ipak mogu naći dva prilično suprotstavljena pola. Na jednoj strani nalaze se **određenja socijalnog rada kao profesionalne delatnosti**, koja obavlja složenu društvenu funkciju podrške marginalizovanim grupama i ima za cilj njihovo osnaživanje i zastupanje.

USOSIŽ4: Socijalni radnik je taj koj zastupa korisnika. U svakom timu socijalni radnik govori u ime korisnika. I govori svoje mišljenje, govori iz perspektive stručnosti, ali zastupa korisnika.

S druge strane značajan broj učesnika u diskusiji izražava tendenciju ka **mistifikaciji socijalnog rada kao svojstva pojedinca ili aktivnosti** koja je namenjena uređivanju sveukupnog života i kao takva se ne može ni definisati ni ograničiti.

USSŽ5: Socijalni radnik se ne postaje nego se rađa. To je nešto u nama što tinja odnekud i onda kada izbije na površinu... To sam primetila kod mnogo svojih kolega, da imaju neku empatiju, saosećanje i da imaju želju da pomognu – u bilo kojoj situaciji, bilo kome, da će uvek oni tu negde da se prvi nađu.

USOSIŽ1: Ne postoji procedura za život. I niko ne može da smisli procedure za život, uopšte, a pogotovo za korisnike u ustanovama socijalne zaštite.

Bez obzira na to da li socijalni rad vide kao profesiju ili kao misiju, socijalni radnici se slažu da se zbog veoma nezadovoljavajućih društvenih okolnosti socijalni rad često **svodi na administrativnu birokratsku ulogu pred koju se često stavljaju nemogući zahtevi.**

USSŽ3: Svi smo svedoci da je socijalni radnik jedan administrativni radnik koji se nalazi između državnog sistema, ministarstva i drugih jedinica, poslovnih banaka i ostalih koji su tu, i srodnika koji od vas zahtevaju "sve i svašta".

U odnosu na ovu ulogu može se primetiti priličan otpor jednog dela socijalnih radnika jer smatraju da njihov posao ne sme da bude strogo administrativan i da je neophodno da bude usmeren ka korisnicima odnosno, osnaživanju korisnika pre nego na ostvarivanju zadataka koji dolaze iz sistema ili rečima jedne od učesnica (USSŽ6): *"Ja nisam ćata."*

Unajžem okruženju socijalnih radnika ne postoji jasna ideja o tome šta socijalni rad jeste, a kada ideja i postoji vrlo često je pogrešna. Nerazumevanje, a samim tim i nepoštovanje onoga što bi socijalni rad trebalo da bude prepoznaju kod rukovodstva u ustanovama (ukoliko nisu i sami socijalni radnici), kao i kod kolega iz zdravstvenog sistema sa kojima sarađuju u ustanovi.

USSŽ6: Kada je lekar direktor ili kad vam dođe ekonomista, on smatra da je to što vi radite nešto što može svako da radi. U socijalnoj zaštiti kada dođu pripravnici kažu: "To je lako. Ma šta dom – to je u knjizi, kako beše, zadnja strana, pet, šest rečenica".

USOSIŽ1: Zaposleni misle da nešto što treba korisniku baš treba da uradi socijalni radnik. Od kupovine pelena do kontakta sa često (...) vrlo zahtevnom porodicom, koja kritikuje naš rad jer ne menjamo spavaćicu svaka dva sata, a on nama plaća..

Pored porodica korisnika, često ni porodice socijalnih radnika ne razumeju šta je to čime se njihovi najbliži bave.

USSŽ6: Moja ćerka je upisala psihologiju i završava je, nije želela da bude socijalni radnik jer kaže da je to što ja radim nešto što je neprepoznatljivo. Šta je to posebno što ja radim?

Na makro nivou nedostatak razumevanja svrhe i značaja socijalnog rada pokazuje i sam sistem sistem socijalne zaštite, a zatim i šira javnost i mediji.

USSŽ3: Mi smo preživeli i doživeli najveću štetu i pritisak i od samog sistema koji se oglušio, prvenstveno, i na našu struku i na naše ustanove... ali, kažem, ne poštujemo ni mi sami sebe, a ni društvo nas ne poštuje, nažalost.

CSRŽ18: Našem poslu se ne daje značaj, medijski smo eksponirani u negativnoj konotaciji. To su "bombastične" vesti a kada se kaže – to je centar za socijalni rad, većina javnosti to doživljava kao socijalne radnike. Ljudi ne znaju šta mi radimo, a stvara se loša slika o našem poslu.

Uprkos sporadično pokrenutim kampanjama u srednjim školama, koje „popularišu“ profesiju socijalnih radnika i iako je dostupnost informacija olakšana kroz savremene kanale komunikacije o socijalnom radu nedovoljno znaju i mladi koje zanima ova profesija. Tako studentkinja socijalnog rada naglašava da „Svi su mi rekli da je psihologija perspektivnija, **jer niko, zapravo, ne zna šta socijalni rad podrazumeva**“ (SSRŽ5).

Studenti su imali i odgovor na pitanje kako nas doživljavaju korisnici i njihovi srodnici, šta o socijalnim radnicima misle predstavnici drugih struka i sistema i taj odgovor nije bio posebno povoljan.

SSRŽ5: Mi smo nekako ozloglašeni kao profesija. Ljudi vide samo da ste oduzeli dete ali ne i „pozadinu“ – šta se dešavalo kod tog roditelja ili porodice..Možda je i do našeg mentaliteta jer ih(korisnike, građane, prim. aut.) je možda sramota da se obrate socijalnom radniku, pogotovu zbog toga što će „biti u sistemu“. Drugačije je kada se plati psihologu, ode na dve ili tri terapije i niko neće za to znati. Možda ljudi imaju neke predrasude i razmišljaju da im se to desilo jednom i ne žele da budu u sistemu, da budem na neki način obeležen“.

U širem okruženju nerazumevanje socijalnog rada na crno-humorni način reflektuje sledeća izjava:

USSŽ3: Naše društvo i država ne prepoznaje socijalnog radnika. Zajednica ga ne prepoznaje. Vi ste se, verovatno, sreli u vašoj praksi da vas zovu srodnici iz nekog sela i pitaju: “Kada će da dođu socijalni radnici da kopaju raku?”.

2.Granice i uticaj socijalnog rada

CSRŽ7: Kada postavimo jasne granice prema drugim sistemima, oni se naljute. Korisnici očekuju da ćemo sve njihove probleme odmah rešiti...

Pod **autonomijom socijalnih radnika** podrazumeva se nezavisnost u donošenju odluka unutar organizacije i u odnosu na druge sisteme i kontrolu nad ishodima, odnosno, mogućnost da se procesi isprate od početka do kraja i da se mogu povezati sa postignutim rezultatima. Pored praktičnog aspekta, autonomija podrazumeva i osećanje uvažavanja suda i profesionalnog mišljenja socijalnog radnika u timu ili u saradničkom odnosu sa drugim stručnjacima.

Socijalni radnici uglavnom izveštavaju o nedovoljnoj autonomiji u radu, koja proističe iz osećanja prevelike odgovornosti, nedovoljno definisanih uloga i procedura i teškoća u

pridržavanju postojećih kriterijuma. Problem **socijalnih radnika u ustanovama za smeštaj** predstavlja specifična organizacija koja podrazumeva saradnju između zdravstvenih radnika i socijalnih radnika, ali je često zasnovana na nerazumevanju ili čak nepoštovanju. Slična situacija je i u odnosu predstavnika drugih sistema.

USSŽ3: Ja sam, kao socijalni radnik, dva meseca radila bankarske, činovničke, poslove otvaranja računa, odvođenje korisnika i ostalo. I u nekoj najavi dolaska kontrole i nadzora kažem fino: "Ako te budu pitali šta si ti radila kao socijalni radnik, po pitanju i planova, procena i drugih, stvari?" – ja nisam imala vremena time da se bavim kao, do skoro, jedan jedini socijalni radnik na dvesta i pedeset ljudi.

USSŽ4: Mi imamo malo, ne sukoba, nego nerazumevanja od strane zdravstvenih radnika. (...) Oni smatraju da su oni nosioci poslova, da nije njih šta bi bilo sa korisnicima?

USOSIŽ2: Kaže meni koleginica: "U policiji su rekli da ga prihvatimo", a ja kažem: "Šta ti kažeš?" Imam utisak da tu, takođe, nedostaje nekog autoriteta. Mi kažemo: "Ne, on nije za prihvatilište iz tog i tog razloga, i iza toga da stojimo, pa šta god da se desi"

Predstavnici **centara za socijalni rad** izražavaju značaj saradnje sa drugim institucijama, ali ističu da u odnosu na njih stav socijalnog radnika umesto vodeću često ima sporednu, pomoćnu ulogu.

CSRŽ11 Sve profesije sa kojima saradujemo imaju određene granice do koje oni nešto rade – policija, zdravstvo, sud, škola. Ono drugo što se ne zna, ko šta radi pripada centru za socijalni rad i mi tu ne možemo da napravimo granice."

CSRŽ10: Doživljaj je da smo mi pomoćne službe sudu, zdravstvenim institucijama, tužilaštvu.

Među odgovorima socijalnih radnika prevladava uverenje da ne postoje sistemski rešenja koja povezuje sisteme i usluge koje bi omogućile da se korisnicima pomogne da mnogo brže i efikasnije prevaziđu poteškoće i reše problem koji imaju. **Nedostatak jasnih kriterijuma i procedura** predstavlja veliki problem. Među socijalnim radnicima provejava stav da često uspešnost neke intervencije zavisi **odličnih kontakata socijalnog radnika** a ne sistemskih rešenja gde stručni radnik ima prioritet pred drugim ustanovama i službama.

USDM1: Postoji još jedna stvar gde smo mi profesionalci krivi – za razliku od lekara, koji su proceduru stavili ispred svega, pomerili smo procedure negde u stranu. Procedure, i nagomilavanje svega čime niko nije hteo da se bavi, su došle u socijalnu zaštitu.

Značajan faktor koji utiče na osećaj autonomije **socijalnih radnika u centru za socijalni rad** su promene koje se dešavaju u ovlašćenjima i organizaciji centara za socijalni rad. Oblast socijalnog rada prema mišljenju socijalnih radnika/ka ima nejasne granice jer država permanentno širi obim poslova i aktivnosti i ne obezbeđuje ljudske resurse za nove poslove. Za učesnicu *csrž1* "socijalni rad danas znači puno posla, angažovanja i malo rezultata koji su vidljivi."

Uvođenje metode vođenja slučaja nije pratio adekvatan broj socijalnih radnika, tako da je uloga socijalnog radnika izgubila dominantnu poziciju, jer on ne može da bude član u svakom timu gde je neophodan. Odgovornost za donošenje odluka koje utiču na život dece, mladih, odraslih, roditelja, starih osoba je visoka i opterećenje socijalnih radnika je prisutno zbog nedovoljne povezanosti sistema, nerazvijenih usluga, nedovoljne podrške nadležnog ministarstva. Primena metode vođenja slučaja je za CSRŽ3 „dovelo da oblasti socijalnog rada, rade psiholozi i pedagozi, nema razlike u poslovima i zadacima, svi rade isto.“

Značajna i vrlo emotivna diskusija se razvila između učesnika iz ustanova za smeštaj starijih korisnika oko granica uloga i odgovornosti i novih zahteva koje pred socijalne radnike stavlja nedostatak zaposlenih, očekivanja rukovodstva, kao i promene u radu centra za socijalni rad. Ovi zahtevi idu od primanja korisnika na čije potrebe ne mogu adekvatno da odgovore, do poslova za koje smatraju da izlaze iz opisa posla socijalnog radnika kao što je otvaranje računara korisnika, baratanje novcem, nabavka različitih potrepština za korisnike.

USOSIŽ7: Ako mi, na primer, dobijemo zahtev iz centra, oni su uradili svoj domaći zadatak u centru, uputili zahtev ustanovi i oni su tu završili što se nekih stvari tiče. (...) Mi smo maltene primoranida primimo takve korisnike, bez obzira na to što smatramo da taj korisnik ne zavređuje mesto u našoj ustanovi, po godinama/zdravstvenom stanju/nekim kriterijumima koje imamo? Vratimo zahtev, i posle tri dana kažu: “Molim te, kolegice...”.

USSŽ1: I pored toga što znamo koja nam je uloga, kompetencije koje imamo kao stručni radnici, mnogo toga ima što radimo u našoj ustanovi, što znamo da ne treba da radimo i da nam nije u opisu posla. No, vodeći računa da negde budu zadovoljene potrebe naših korisnika i da korisnici ne trpe, mi kažemo: „Nema veze, mi ćemo to uraditi“.

Studenti imaju nešto optimističnije sagledavanje uloge socijalnih radnika u timovima i prilikom saradnje sa drugim sistemima. Jedna studentkinja na pitanje koliko „vredi“ naš profesionalni sud ističe: „Socijalni radnik donosi procenu. Pravi nalaze i mišljenja, vodi dokumentaciju i mislim da se i sudstvo dosta oslanja na procenu socijalnog radnika, da ima veliki uticaj na uopšte sam slučaj“ (SSRŽ7).

Prisutno je uverenje kod studenata socijalnog rada da su predstavnici „socijalnih službi“ rado viđeni saradnici drugih resora, sudstva, pa i policije, lokalnih samouprava, zdravstva i sl. što je svakako temelj na kojem može da se dalje gradi profesionalna autonomija i kompetentnost. Pa i ukupan identitet i status profesije.

Među organizacionim faktorima, koji utiču na nedostatak autonomije pored neadekvatne saradnje, može se prepoznati i neadekvatna organizaciona kultura ili **kultura preživljavanja**, koja kao ključni prioritet stavlja proceduru i sa njom povezana **autoritarnost**, koja kao autoritete poštuje pre svega hijerarhiju a tek onda standarde struke i profesionalno iskustvo. Autoritarnost

se ogleda u načinu na koji učesnici u fokus grupama govore o rukovodiocima, ali i o Ministarstvu koje se u inspekcijama ponaša veoma direktivno.

*USOSIŽ1: Mi imamo autonomiju do izvesnog stepena, stepena kada se nama postavljaju zadaci, oni koji propisuju našu sistematizaciju, opis poslova, **ono što direktorka naredi**, i kada sve to završimo mi ne možemo doneti odgovarajuću odluku jer to opet zavisi od viših struktura (...) I bez obzira što nailazimo na hiljadu prepreka mi moramo da se borimo, a što je najgore, mi moramo da imamo pisanu reč, pisani trag o tome da bi smo se mi odbranili.*

USSŽ6: I kad nam dođu iz Ministarstva, Zavoda, kažu: "Ah, a odakle Vama ovo (prim.aut. ovaj format za evidentiranje)?" , ja kažem: "Pa eto, ja sam tako zaključila", "Interesantno, a ko ste Vi da budete kreator?"

USDŽ1: „Šta je centar uradio i gde je pogrešio?". I uvek se traži naša greška i naša odgovornost i sve se „sliva“ kod nas. Da li je problem škola, zdravstvo, policija, sudstvo – svi upućuju korisnika na centar, kod nas, a onda očekuju od nas da imamo čarobni štapić i da rešimo problem.

Još jedan faktor značajno utiče na autonomiju socijalnog rada, a to je **politika**. Uticaj politike može biti posredan i ogleda se u kreiranju vrednosnog sistema, socijalne politike i zakonodavstva koje može da utiče na uzroke socijalne nejednakosti u društvu u pravcu osnaživanja ili potčinjavanja, kao i na selekciji kadrova u javnim ustanovama. Uticaj može biti i neposredan kada rezultuje direktnim pritiscima političara na vlasti na profesionalce u centrima za socijalni rad ili ustanovama za smeštaj da donesu određene odluke iako one nisu u potpunosti u skladu sa standardima struke.

CSRŽ2: Politika ima uticaj na izbor stručnih radnika koji će biti voditelji, supervizori i rukovodioci, toga nikad ranije nije bilo i to je preterano mešanje. Posle ne možete očekivati željene rezultate. (...) Postoji pritisak pojedinih "veza" za pojedine slučajeve, na ishod rada.

Čak je i jedna od studentkinja pokrenula pitanje **sumnji na korupciju**, kao okvira u kojem socijalni radnici rade i istakla da je teško očekivati visok nivo profesionalne autonomije i slobode u predlaganju i donošenju značajnih odluka u neposrednom radu.

SSRŽ4: I uglavnom, kada se radi o tome kome „ide“ dete, mišljenje ljudi je da svi plate socijalnog radnika. Na primeru gde je otac više pri finansijama nego majka dete ide ocu, ili ako otac nema vremena, a majka ima više vremena a nije pri finansijama, uvek se smatra da je plaćen socijalni radnik..."

U odnosu na **napodršku** vidljivo je njeno odsustvo, bilo kada je u pitanju stručno usavršavanje ili supervizija. Pored strahopoštovanja koje izražavaju u odnosu prema nadležnom ministarstvu, sekretarijatu, pa i zavodu za socijalnu zaštitu, socijalni radnici izražavaju **nedostatak profesionalnih autoriteta i uzora**, koji bi im značili kao resursi u profesionalnom smislu. Potreba za autoritetima se reflektuje u čestom nostalgичnom spominjanju starijih generacija

profesora sa Fakulteta političkih nauka, Univerziteta u Beogradu gde je većina ispitanika studirala.

USOSIŽ8: Setite se samo naših predavanja od našeg profesora Milovanovića....

Šta se dogodilo sa stručnim i naučnim autoritetima u oblasti socijalnog rada ostaje kao veliko pitanje za naredna istraživanja.

3. Kompetencije socijalnih radnika

USDŽ5: Izabrala sam profesiju socijalnog radnika baš zato što mi je omogućila da steknem jednu širinu u obrazovanju, pružila mi je priliku da dobijem pomalo iz raznih oblasti. Takođe, odgovara mi to što je posao dinamičan, što imam priliku da radim sa raznim korisničkim grupama, što mi ostavlja prostora da budem i kreativna.

Pod **kompetencijama socijalnih radnika** podrazumevaju se znanja, veštine i stavovi profesionalaca koji su relevantni za obavljanje posla u određenoj organizaciji. Razgovor o kompetencijama vodio se u sličnom pravcu kao i razgovor o određenju socijalnog rada – od nabiranja različitih znanja i veština do isticanja ličnih svojstava kao ključnih za obavljanje posla.

CSRŽ12: Veštine komunikacije, rešavanja problema, saradnje, saosećanja i znanja metodike socijalnog rada sa pojedincem, porodicom i grupom, omogućavaju efikasniji rad socijalnog radnika u odnosu na druge profesije. Snalazimo se, snalazljivost je najvažnija karakteristika.

Ipak, upravo **opseg posla** nerazvijene usluge socijalne zaštite u zajednici predstavljaju jedan od prvih problema u odnosu na osećaj kompetentnosti jer je nedovoljno definisan, podrazumeva visoke zahteve a nedovoljno resursa.

CSRŽ5: Motivacija i kompetencije ne bile sporne da nam ne uđe mnogo drugih poslova. Ja ponekad osećam da nisam ništa dobro uradila iako sam uradila puno, i često smo u situaciji da budemo površni, imamo zaostatke, zbog prevelikog obima posla.

Socijalni radnici osećaju nedostatak kompetencija i usled **promena u korisničkoj strukturi** koja se poslednjih godina rapidno usložnjava. Konkretno u ustanovama za smeštaj starijih osoba malo je osoba očuvanog fizičkog i mentalnog zdravlja, a sve je više psihičkih smetnji, smetnji u razvoju i demencije. Pored ovih izazova socijalni radnici u centrima za socijalni rad ističu i osećanje nedovoljne kompetentnosti usled novih **očekivanja koje prevazilaze kapacitete njihovih organizacija.**

USSŽ4: Ranije smo imali psihički očuvana lica, baš stara lica. (...)Sad, imamo veliki broj dementnih lica. Nemamo uslova za čuvanje i gledanje tih ljudi, pogotovu dementnih pokretnih – kada je dementno nepokretno „tako-tako“, on je tu, bez obzira što ima svoje probleme ali bude sagledan.

CSRŽ1:Mi smo u jednom velikom disbalansu, država donosi zakone koji nas obavezuju, a vi nemate mehanizme i ljudske resurse kako da to sprovedete u delo.

Pomenuti izazovi u kombinaciji sa administrativnim poslovima,kojiodnose puno vremena, stvaraju utisak da je praksa socijalnog rada više zasnovana na "ljudskosti" i improvizaciji nego na metodama i tehnikama socijalnog rada i standardima struke.Zbog toga većina socijalnih radnika, kada govori o kompetencijama socijalnih radnika češće spominje opšta ljudska svojstva kao što su empatija i veštine komunikacije nego konkretna znanja i veštine.U svojim odgovorima kreću se od gotovo amaterskog pristupa da je dovoljno da voliš da pomažeš drugima do toga da studije socijalnog rada daju širinu u obrazovanju, da je neophodna kreativnost ali i lične veštine za rad sa ljudima koje ne mogu da se nauče, kao što je empatija.

USSŽ8: Ima mnogo papirologije, evidencije, procene, programa. To su stari, invalidni ljudi koji su došli kojima treba samo malo pažnje i druženja. Kada dođemo kod njih oni su željni razgovora, a ne onih pisanih procena...

Ovakva situacija u kojoj dominiraju teškoće u obavljanju svakodnevnih zadataka logično proizvodi osećanja bespomoćnosti i ako ne nedovoljnog, onda bar neizvesnog osećanja ličnog postignuća.Zbog toga ne iznenađuje podatak da se među stavovima profesionalaca povremeno javlja**negativan odnos prema korisnicima i njihovim porodicama..**

USSŽ8: Možda imam pogrešan utisak, ali imam utisak da srodnici njih smeste da ne bi vodili računa i brigu o njima – da su „dati“ negde i da je taj neko tamo odgovoran za sve što se dešava sa njima, sa zdravljem, ponašanjem.

USSŽ6: Tako da jesmo u velikoj krizi, nismo bili spremni da, kad zdravstvo, fond zdravstva, gerijatriju izbacuje (kažem namerno "izbacuje") iz kliničkih centara, mi smo se tu našli "na udaru", tranzicije, "zdravstvenog otpada", ja se stvarno izvinjavam, ali to je tako...

Veliko opterećenje, negativan odnos prema korisnicima i smanjeno osećanje ličnog postignuća udruženo sa velikom emocionalna iscrpljenošću predstavlja rizik za razvoj **profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika.**

USSŽ8: Osećamo neku teskobu da ti ljudi koji dođu kod nas mogu samo da šetaju hodnikom, da ne možemo da ih okupiramo, da iskažu svoje potrebe, želje, moći, šta bi hteli, da li da budu smešteni u neku drugu ustanovu.

USSM1: Ja kad radim fizički rad, kad legnem da spavam ja se odmaram. A od ovog rada gledam u jednu tačku i ne mogu da zaspim.

USDŽ5: Nemoć je nešto što socijalnog radnika u centru za socijalni rad, uništava. Mi nosimo sa sobom kući probleme drugih porodica i, najjednostavnije, i sami sebe uništavamo

Pored toga što osećaju nedostatak kompetencija i veliku izloženost stresu niko od socijalnih radnika u ustanovama za smeštaj odraslih i starijih osoba nije ni spomenuo **superviziju**. Socijalni radnici iz ustanova za decu smatraju da je supervizija korisna, ali ne smatraju da im je neophodna dok socijalni radnici iz centara za porodični smeštaj i usvojenje dele stav socijalnih radnika iz centara za socijalni rad i superviziju prepoznaju kao nešto što je korisno, ali ne uspeva da ostvari svoju svrhu zbog neadekvatnosti modela i nedostataka resursa. **Edukacije** kao način za unapređenje kompetencija su značajne ali su stavovi o njima oprečni u zavisnosti od toga koliko su dostupne.

CSR11: Za superviziju se nema vremena zbog velikog broja predmeta. Dobro je zamišljena supervizija, ali nisu obezbeđeni resursi."

USDM1: Supervizija, takva kakva se ovde trenutno odvija, meni nimalo ne treba. Zašto? Zato što me, prvo, nervira kao čoveka, i zato što, neka bude da sam sujetan, mi ide na živce zbog toga što ako se ona radi forme radi i radi da bi se zadovoljilo ovo što mi sad idemo na ove edukacije, da bi imali poene... to nema nikakve svrhe.

USSŽ6: Mi smo ustanova koja, svake godine, ima jednu akreditovanu obuku koju plaćamo. Mi smo se dovijali na razne načine i mogu da se pohvalim da smo uspeali u tome.

USOSIŽ5: Svi naši stručni skupovi se pretvaraju u jadikovanje i kuknjavu

Budući socijalni radnici imaju viziju šta im je od kompetencija i veština i ukupnih znanja neophodno u radu sa korisnicima socijalnog rada i ukazuju na širok spektar znanja iz različitih naučnih oblasti. Pa, tako studentkinja (SSRŽ8) zagovara da je nužno znati „Iz svake oblasti pomalo... Mora da bude upućen i u prava, politiku, psihologiju. Ali, iskreno mislim da nije moguće da osoba sve to zna“.

SSRŽ2: Socijalni radnik treba da bude fleksibilan, spreman na razne situacije, dovoljno obrazovan, snalažljiv, uvek spreman na dijaloge pre svega. Treba da ima sposobnost slušanja – da razume, poveže sa svojim znanjem i, u skladu sa tim, da deluje.

Dakle, uočava se potreba za znanjima iz brojnih naučnih i društvenih oblasti, ali i iskazuje stav da nije moguće u jednoj osobi stručnjaku obezbediti sve potrebne kompetencije, već se zagovara specijalizacija u okviru socijalnog rada i neophodan multisektorski pristup koji faktički vodi do kvaliteta i efikasnosti usluga koje se pružaju građanima.

SSRŽ5: Mi smo tako sveobuhvatni, kao lekar opšte prakse, da imamo znanja iz svega i onda smo u stanju da im pružimo tačnu informaciju, odrednicu kojim putem da se kreću. Ne možemo toliko sami da rešimo njihov problem koliko možemo da ih „izvedemo na pravi put. Isto tako i kada odete kod lekara opšte prakse koji vas uputi na specijalistu – tako i mi“.

Studentkinje prepoznaju da je veoma važno imati izvesna svojstva ličnosti koja pomažu očuvanju profesionalnog integriteta odnosno profesionalnom i autonomnom odlučivanju u nepovoljnim i protivrečnim društvenim okolnostima.

SSRŽ5: Ja uvek krećem od toga da budeš čovek, i ako to nisi onda nemoj da radiš posao socijalnog radnika. Uzalud je strpljenje i da se praviš i izražavaš empatiju, da kažeš da želiš nekome da pomogneš ako to zapravo ne želiš. Možeš da „izdržiš“ tako određeni period, ali ako to istinski nemaš u sebi onda uzalud prolaziš kroz sve ovo“.

SSRŽ8: Ne bi trebalo da bude nervozan, da sve ostavi za kasnije. U redu je ako radite u trgovini, ili slično, taj posao i može da vam dosadi. Ukoliko radite sa ljudima, treba nekome da pomognete, nečiji život je u pitanju. Mislim da taj posao ne sme da dosadi, da to može samo loš utisak da ostavi na ljude i bude na još gore glas“.

4.Socijalni rad nekad i sad

USSŽ3: Mi živimo u jednom, još uvek, vrlo neuređenom društvu, to moramo da priznamo. (...) Mi nismo profesija koja je izolovana i koja može da “živi” nezavisno od sistema i društva.

Pored promena u korisničkoj strukturi i druge promene u društvu i reforme u sistemu socijalne zaštite utiču na socijalni rad u ustanovama za smeštaj korisnika. Učesnici u istraživanju prepoznaju promene i izražavaju zabrinutost jer su one umesto pozitivnih donele puno negativnih efekata za struku socijalnog rada. Kada je socijalni rad u službi države i na potrebe korisnika koji je u krizi ne može da odgovori zbog nepostojanja usluga i povezanosti sistema, onda je zastupanje prava korisnika kod donosioca odluka i kreatora politika, osnivača centra za socijalni rad i Ministarstva jedini način da se pomogne korisnicima da u zajednici ostvare svoja prava.

USSŽ6: Završila sam Fakultet političkih nauka početkom devedesetih i onda sam znala koji je status socijalnog radnika, socijalne zaštite, znala sam mesto, vreme i način funkcionisanja. (...) Socijalna zaštita je poslednjih deset godina improvizacija.

USSŽ8: Radeći u ono vreme osamdesetih, devedesetih, dvehiljaditih, zadnjih deset godina, drugačija nam struktura korisnika dolazi, nema više „socijale“ kao što je nekad bila. Saradnja sa upitnim centrima za socijalni rad nije više kao što je nekad bila (...) Svi smo znali da se blagovremeno obratimo svakoj službi i da dobijemo pomoć koja je bila potreba radi nalaženja rešenja problema ljudi.

Među predstavnicima ustanova za smeštaj dece i centara za porodični smeštaj i usvojenje mnogo puta je pomenuto iskustvo ranijih godina, kada je socijalni radnik bio visoko poštovan.

USDM1: Da bismo mogli da pomognemo mi moramo biti relaksirani, da se osećamo dovoljno dobrim u ovom društvu i da kažemo: "Da, mi smo dobro, želimo da i drugi bude dobro. Imamo mogućnost da nekome tamo pružimo pomoć".

Socijalni rad danas u Srbiji ima odlike interventnog rada, prevencija ne postoji, planiranje je formalno jer ne postoje društveni resursi i potrebne usluge za podršku porodici. Formalno se popunjavaju obrasci koji prikazuju poštovanje procedure, a suštinski se ne povezuju uzroci koji su strukturalni u socijalnom okruženju, porodici i pojedincu koji vode ka teškoćama. Sistem zasnovan na moći pojedinaca, gde resursi nisu dostupni svima na jednak način vode socijalnoj nejednakosti na obrazovnom, materijalnom, zdravstvenom, kulturnom nivou i da bi ojačali snage porodice i pojedinca potrebno je omogućiti jednakost i ostvarivost u ljudskim i dečjim pravima. Nedovoljan broj socijalnih radnika i odsustvo plana prioriteta zbog nametnutih prioriteta dovodi socijalne radnike u položaj koji imaju i korisnici – **naučena bespomoćnost**.

Zato se s pravom postavilo veoma relevantno pitanje: kako će socijalni radnici koji nemaju adekvatne načine da pomognu korisnicima i pritom se osećaju loše, nemoćno i frustrirano moći da budu korisni ljudima sa kojima rade, i kako uopšte da primenjuju praksu osnaživanja kada se i sami ne osećaju osnaženo?

USOSIŽ5: Korisnici vide nas koji smo trenutno onemoćali. Ako ja dam odgovor: "Ne znam, ne mogu da ti pomognem", on čuje taj odgovor i kaže: "Pa kako onda ja sam sebi da pomognem, šta ja sam za sebe da uradim ako je Vaš svaki odgovor: nemaš pravo na jednokratnu pomoć, nemaš pravo na tuđu negu, nemaš pravo na ovo/ na ono". Kako će on sam to?

5. Sistemski uticaji, ograničenja i podsticaji

CSRŽ2: Kada država ne priznaje da postoji siromaštvo, onda postoji i jak pritisak da se socijalni rad marginalizuje

Među sistemskim uticajima prepoznaju se pre svega **reformе u sistemu socijalne zaštite**, koje se i dalje tako nazivaju iako traju već dvadeset godina. Naime, u odnosu na pozitivne efekte promena koje su se tokom poslednjih godina dogodile a koje se odnose na uvođenje sistema kvaliteta, standardizaciju, licenciranje i slično pojavio se zanimljiv odgovor, koji upućuje na to da socijalni radnici uprkos vremenu koje je prošlo nisu uspeli da se adaptiraju i prihvate sve te novine već se još uvek nalaze u stanju neverice i šoka.

USSŽ3: Ima pozitivnih efekata, svakako da ima... Verovatno se ti efekti samo još uvek ne primećuju, jer smo mi zatečeni i u šoku.

Među reformskim promenama kao najizazovnije prepoznata je **promena u organizaciji centra za socijalni rad odnosno prelazak sa timskog rada na vođenje slučaja**. Protiv vođenja slučaja sa podjednakim žarom govore i socijalni radnici iz centara za socijalni rad i socijalni radnici iz ustanova za smeštaj. Činjenica je da se centri za socijalni rad poslednjih godina suočavaju sa velikim brojem izazova usled uslozňjavanja problema stanovništva i povećavanja očekivanja od strane sistema socijalne zaštite. Ustanove za smeštaj u velikoj meri zavise od odluka i postupanja centara za socijalni rad pa se njihovo nezadovoljstvo prirodno preklapa.

USDŽ4: Mislim da se u centrima mnogo bolje radilo kada nije bio ovaj, novi, sistem voditelja slučaja, nego kada je rađeno timski. Smatram da je to, ubedljivo, najbolji mogući rad. Mi smo tada svi zajedno išli na terene, to je bio potpuni sastav: socijalni radnik, pravnik i psiholog. Svako problem vidi sa svog aspekta, donesemo konačni zaključak. Mislim da je ovim, novim, načinom rada velika odgovornost stavljena na „pleća“ voditelja slučaja.

Veliko opterećenje socijalnih radnika je još jedan sistemski problem posebno u centrima za socijalni rad ali i u ustanovama za smeštaj. Ukupan broj stručnjaka zaposlenih u centrima za socijalni rad smanjuje prema podacima na koje ukazuje Republički zavod za socijalnu zaštitu. U periodu od pet godina, od 2013-2018 taj broj je smanjen za 18%. Sasvim je razumljivo da je došlo i do pada broja samih socijalnih radnika u posmatranom vremenskom intervalu. I sve ovo prati stalni rast ukupnog broja korisnika na evidenciji osnovne stručne institucije u oblasti socijalne zaštite. Propisima u socijalnoj zaštiti je predviđeno da najmanje polovina (50%) zaposlenih i angažovanih stručnjaka u centrima za socijalni rad treba da budu socijalni radnici, dok podaci govore da je ukupan broj zaposlenih socijalnih radnika 47,59 % u odnosu na ukupan broj profesionalaca zaposlenih u svim centrima za socijalni rad. Najveća su odstupanja na području Kosova i Metohije, Vojvodine i Beograda, a najmanje odstupanja broja potrebnih socijalnih radnika beležimo u Centralnoj Srbiji. Argumentaciju u korist povećanja broja zaposlenih u centrima često otežava **nepostojanje normativa o broju korisnika sa kojima jedan voditelj slučaja može da radi**. Mere štednje na nacionalnom i lokalnom nivou pored zabrane zapošljavanja i nedostatka zaposlenih uslovile su **nedovoljan razvoj usluga u lokalnoj zajednici**. Socijalni radnici prepoznaju da veliko opterećenje i nedostatak resursa prirodno vode do opadanja kvaliteta usluga i nezadovoljstva korisnika.

CSRŽ14: Nemamo standard za broj korisnika na jednog voditelja slučaja. Ako ja mislim na sledećeg korisnika, a razgovorima sa korisnikom, onda je to poražavajuće. Pitam se da li je to nemoć ili je problem u meni.

USSŽ7: Na 280 korisnika postoji dva socijalna radnika, sa svim problemima i različitim kategorijama korisnika koji nam dolaze.

CSRŽ1 "Ako hoćete kvalitet u poslu morate imati ljude koje će iznedriti kvalitet. Kada se smanji broj zaposlenih, prepolove potrebni resursi, imate nezadovoljstvo pružalaca usluga, nezadovoljan je korisnik."

Teškoće u saradnji sa sistemima u lokalnoj zajednici se takođe navode kao proizvod savremenog načina rada, a iz ovih okolnosti proističe i nejasnost uloga i odgovornosti, i često prevelik osećaj odgovornosti u ograničenim mogućnostima za reagovanje.

USOSIŽ1: Ako je korisnik izvršio suicid ko je radno odgovoran? Koga pokrajinska inspekcija i republička, pita zašto se to desilo?

I studentkinje socijalnog rada kao izazov prepoznaju veliku odgovornost, a kao teškoću nedostatak resursa. Takođe, izražavaju i nepoverenje u institucije sistema u okviru koga se socijalni rad odvija.

SSRŽ5: Slični smo, recimo, kao lekari. Imamo život čoveka u rukama, samo na drugačiji način nego oni. Takođe smo odgovorni za to da li će on sutradan, nakon što izađe iz centra, završiti na ulici, ostati bez „prebijene pare“, da li će se njegova porodica raspasti, da li će se desiti ubistvo..... Sve je to pod ogromnim pritiskom.

Govoreći o izazovima i teškoćama sa kojima se suočavaju socijalni radnici, studentkinje su ukazale na visok stepen odgovornosti u neposrednom radu i posebno odnos medija i poslodavaca prema ishodima aktivnosti i mera preduzetih u cilju saniranja ili prevazilaženja problema sa kojima je suočen korisnik ili porodica. Visok stepen odgovornosti u direktnom socijalnom radu, kao svojevrsan pritisak koji postoji i preči posledicama-osudom ili kažnjavanjem, moguće je očekivati i od samih korisnika.

Koliko smo i na koji način zaštićeni u takvima situacijama ostaje otvoreno. Budući socijalni radnici sumnjaju u mogućnosti profesije da se zaštiti od mogućih „prozivki“ pa i tužbi. Studentkinja tim povodom rezignirano kaže: *“Uvek će socijalni radnici biti „u senci“ kada se nekome pomogne. A kada se desi neki veliki skandal na prvoj strani će biti greška socijalnog radnika, iako se ne zna koliko je zapravo naša vrednost i koliko, nekada, uradimo mnogo dobrih stvari“ (SSRŽ2).*

SSRŽ8: Mislim da je velika odgovornost zato što mi odlučujemo za nekoga ko ima neki problem. Mislim da možemo da snosimo i neke posledice ako to ne uradimo dobro, ili ako neko smatra da nismo dobro uradili posao kako treba, neko može da nas tuži...

Treba se zaista zamisliti u kakvim društvenim okolnostima se realizuje delatnost socijalnog rada kada studenti polaze od stava da je naša profesija „ozloglašena“ .Koliko slobode zaista imamo prilikom vođenja slučaja i preduzimanja postupaka u oblasti socijalne i porodično pravne zaštite? Studentkinje socijalnog rada ukazuju i na izrazito nepoverenje u institucije sistema koje oni kao stručnjaci predstavljaju, a misli se na centre za socijalni rad, ustanove za smeštaj i usluge u zajednici.

Kao što je već navedeno, pokušaj uvođenja **menadžerskog pristupa uslugama socijalnog rada** doveo je do toga da rukovodioci ustanova mogu da budu ekonomisti ili neka druga struka koja nije iz oblasti, što ne bi samo po sebi predstavljalo problem kada bi imali adekvatnu pripremu i iskustvo, i ne bi bili postavljeni isključivo po političkoj liniji. S obzirom na to da su ustanove za smeštaj u ingerenciji vlasti na nacionalnom nivou, politika je neizostavni faktor uticaja i iako su se učesnici uzdržavali od političkih izjava one su ipak bile implicitno prisutne. Na primer, u toku diskusije o autonomiji socijalnog radnika socijalna radnica iz ustanove za smeštaj izrazila je revolt prema zahtevima koje postavlja rukovodstvo, a koje izlaze iz okvira njenog posla i izjavila da bi ona dala otkaz i otišla ukoliko bi se pritisak pojačao. Na pitanje voditelja fokus grupe "gde bi onda otišla?", odgovorila je "u stranku ne svakako!" *USSŽ6*, što je odgovor koji je vidno iznenadio voditelja fokus grupe jer je pitanje bilo usmereno na istraživanje opcija za zapošljavanje koje očigledno ne postoje ukoliko nema partijske pripadnosti.

Takođe, finansiranje sa nacionalnog nivoa je navedeno kao izazov u adekvatnom funkcionisanju ustanova i njihovoj autonomiji, kao i razvoju usluga u zajednici i podsticanju održivih mera za **deinstitucionalizaciju**, od kojih je jedna od ključnih decentralizacija.

USOSIM1 Imamo jedno dvadeset i pet godina unazad jedan vrlo "precentralizovan" sistem. Opštine nemaju svoj prihod nego im se razređuje iz budžeta. Idok god neko iz državnog budžeta plaća za sve te korisnike koji su na budžetu, neće biti zainteresovan da investira u usluge na lokalnom nivou.

Važno je napomenuti da tema decentralizacije nije izazvala puno entuzijazma među učesnicima fokus grupe za ustanove za smeštaj odraslih i starijih i da su oni dominantno fokusirani na izazove sa kojima se suočavaju na mikro nivou, dok je nivo donosioca odluka prepoznat kao neko ko treba da reši sve sistemske probleme.

?USOSIŽ5?: Ja ne vidim kako mi možemo da utičemo na ta neka sistemska rešenja trenutno. Ono gde vidim neki način jeste u tome da nam dozvole da pričamo, ne samo među sobom, nego da pričamo sa nekim ko je "iznad nas" - ko ima mogućnost odlučivanja, a da taj neko nas sasluša.

Ono što jeste izazvalo negativne emocije je **uvođenje tržišnog principa u pružanje usluge** i sve većeg broja ustanova za smeštaj korisnika koji vode privatni preduzetnici. Učesnici istraživanja navodili su brojne primere privatnih ustanova za smeštaj koji ili ne ispunjavaju standarde ili i ne pokušavaju da se licenciraju nego rade do prve inspeksijske kontrole.

U odnosu na sistemske promene, **standardizacija i licenciranje** prepoznati su kao promene koje nisu doprinele razvoju struke već samo donose dodatna opterećenja. Pored toga neki učesnici dovode u pitanje autoritet tela koje izdaje licencu jer nije strukovno, odnosno usmereno samo na socijalne radnike, već se odnosi na sve profesionalce u socijalnoj zaštiti.

USOSIŽ8: Što se licence tiče, mi smo svi shvatili licencu kao balast, i sastanke i skupove ne koje odlazimo kao obavezu sakupljanja bodova, što apsolutno ne govori o nekom kvalitetu našeg rada. Ti zahtevi i ti standardi koje licenca potencira, po meni nisu realni, jer ko izdaje licencu?

Na pitanje kako državne politike „vide“ delatnost socijalnog rada studentkinja kaže: *“Mislim da (država) ne obraća mnogo pažnju, zato se dešavaju takve stvari u našem društvu. Socijalnih radnika uopšte nema. To je jako bitno za naše društvo, a u suštini, se niko ne pojavljuje...I uvek su krivi socijalni radnici za sve“ (SSRŽ8).*

Budući stručnjaci u socijalnom radu shvataju i imaju uvida u opterećenost socijalnih radnika brojem predmeta na kojima su angažovani, svesni su očekivanja javnosti – države i poslodavaca. Pretpostavljaju da je pritisak javnosti (mediji, politika...) i brzina reagovanja koja se od njih očekuje okolnost koja nepovoljno utiče na kvalitet i efikasnost delatnosti socijalnog rada. Pripremaju se da preuzmu odgovornost koju osećaju uprkos činjenici da je socijalnih radnika sve manje u javnom sektoru.

SSRŽ8: Mislim da je velika odgovornost zato što mi odlučujemo za nekoga ko ima neki problem. Možemo da snosimo i neke posledice ako to ne uradimo dobro, ili ako neko smatra da nismo dobro uradili posao kako treba, neko može da nas tuži...

Jedna studentkinja apostrofira nedostatak vremena i drugih resursa, ljudskih i materijalnih kao ograničenje u neposrednom socijalnom radu.

SSRŽ2: Ali, sve to u skladu sa mogućnostima... Zato što nam treba podrška države i celog sistema da bi mi mogli adekvatno da delujemo jer mislim da socijalni radnici, često, ne mogu da deluju onako kako žele. To je zbog nedostatka vremena, novca... Jeste odgovornost na nama ali i nije sve u našim rukama”.

Druga studentkinja se nadovezuje i opterećenost socijalnih radnika brojem porodica i korisnika sa kojima se radi navodi kao ogroman pritisak sa kojima se sadašnje kolege suočavaju: *„Koliko ima, trista slučajeva na jednog socijalnog radnika...? Uzmite trista prijatelja i pokušajte da se posvetite svakome...“ (SSRŽ5)*

Studentkinje socijalnog rada nemaju dovoljno uvida i osnova za zaključivanje u pogledu uticaja reformskih procesa na socijalni rad, u odnosu na uspostavljanje supervizije, sistema kvaliteta usluga i vođenja slučaja u socijalnoj zaštiti. Dobijaju informacije od predavača na fakultetu i na praksi od kolega, ali je to na nivou teorije. Svejedno, skeptične su jer su već uočile neke potpune nelogičnosti, od smanjenja broja potrebnih zaposlenih socijalnih radnika, pa do podatka da psiholozi, pedagozi i neke druge struke „zauzimaju“ pozicije socijalnih radnika.

SSRŽ5: Meni je, u centru za socijalni rad, mentor bio psiholog. Ja sam otišla u „srž“, mesto, „kuću“ socijalnog radnika da bi mi mentor bio psiholog. U redu, on radi isto to, ali totalno je drugačiji pogled i način razmišljanja. To ja vidim kao nedopustivo

6. Budućnost socijalnog rada - ima li nam leka?

USOSIŽ8: Ima nam "leka"... I pored svega ovoga mislim da treba reći da mi volimo sve te "cirkuse" što se kod nas dešavaju. Mislim da nema neke druge sfere gde bih se ja bolje pronašla

Pitanja o budućnosti socijalnog rada nisu bila jednostavna za socijalne radnike u ustanovama za odrasle i starije i delovalo je kao da im je teško da zamisle svetliju budućnost profesije. Moguće pravce razvoja vide pre svega u **razvoju čitavog društva**, koje će onda omogućiti opcije i resurse za podršku korisnicima čime će se socijalni radnici u ustanovama rasteretiti i vratiti bavljenju svrhom socijalnog rada. Oni takođe prepoznaju da ta promena ne može da dođe sama od sebe i da ne zavisi samo od finansija već i od toga kako se socijalni rad doživljava i zato navode značaj uticaja na **promenu svesti i stavova o socijalnom radu** kako kod donosioca odluka tako i kod šire javnosti. Pored toga, kao značajno prepoznaje se **povezivanje socijalnih radnika i obezbeđivanja da se glas socijalnih radnika čuje**. Mišljenja su prilično podeljena o tome da li Komora stručnih radnika u socijalnoj zaštiti zastupa interese socijalnih radnika ili bi bilo bolje da postoji posebna strukovna komora koja bi se bavila samo profesijom socijalnog rada. Udruživanje i povezivanje bi omogućilo sistem podrške za socijalne radnike ali i usaglašavanje prakse na nivou ustanova što je prepoznato kao veoma važno u ustanovama za smeštaj korisnika.

USOSIM1: Naravno da je razvoj kompetencija i pravljenje nekih grupa za pritisak kroz radno udruživanje jedna od mogućnosti da mi probamo barem malo da "razmrdamo" sistem.

USOSIŽ8: moramo da budemo vidljivi, uočljivi, da razgovaramo, da pišemo, da nailazimo na kritike, da odgovaramo kritikama, da dajemo konkretne, realne predloge koji mogu da poboljšaju naš rad.

Na kraju, na pitanje da li bi ponovo bili socijalni radnici svi učesnici su odgovorili pozitivno naglašavajući pozitivne strane profesijekao što je osećanje da su doprineli prevazilaženju teškoća i pozitivnom razvoju osobe.

USDŽ3: ...što se tiče neke satisfakcije i toga zbog čega se ja lepo osećam što sam socijalni radnik je to kada napravim toliko dobar odnos sa strankom, nebitno da li je to nasilnik ili žrtva nasilja ili bilo ko, kada ja osetim da imam poverenje...

USDŽ1: I uvek se trudim i mnogo sam srećna kada me posle više godina neko prepozna (...) Desila se jedna situacija, recimo, na fejsbuku je neko objavio moju fotografiju, ja i nemam profil, i jedna osoba je napisala: „Ovo je moja socijalna radnica, hvala ti što postoji“.

Ipak, zahvalnost korisnika, građana i nosioca vlasti kao pozitivna povratna informacija koja je neophodna za vrednovanje rada u praksi socijalnog rada nije prisutna koliko kritika i napadi na

rad, što dodatno vodi nevređivanju uloženog truda i rada u proces stvaranja pozitivne promene u životu korisnika. Zbog toga ne iznenađuju izjave jednog broja učesnika da ne bi dozvolili svojoj deci da budu socijalni radnici.

USSŽ5: Mislim da je sistem sve neuređeniji i da su ljudi koji dugo rade sve istrošeniji. Ja, takođe, imam ćerku i, lično, joj nisam dala da bude socijalni radnik.

U odnosu na socijalni rad u budućnosti studentkinje promišljaju o činjenici da su sadašnji studenti spremniji da se bore za izvesne društvene promene i da odlučnije i bez kalkulacija ukazuju na sve što je loše u društvu, za razliku od svojih socijalnih radnika starijih generacija.

SSRŽ5: Mislim da smo mi generacija koja je mnogo svesnija problema i spremniji da kažemo. Kao da smo opušteniji, i da smo spremni da dozvolimo sebi kažemo: „to ne može tako“, a ne da se ustručavamo zato što je neko možda „iznad nas“ a vidimo da on ne radi nešto kako treba. Spremniji smo da se suprotstavimo osobama „iznad nas“ ako vidimo da nešto nije u redu...

Ista studentkinja naglašava da njena generacija nije opredeljena da radi po principu koji se ranije zagovarao "Nemoj ti da se mešaš".

Studenti upravo izražavaju svoj stav o borbenosti, hrabrosti i spremnosti da se "mešaju" u društveni život i društvene i socijalne probleme i pojave i to vide kao koncept nekog budućeg „ofanzivnog“ socijalnog rada. Svoju ulogu ne shvataju pasivno čuvajući neke proklamovane vrednosti koje uspostavljaju aktuelne političke vlasti, već sebe vide kao aktivnog pokretača i stvaraoca takvih društvenih prilika koje su usklađene sa ljudskim potrebama, pre svih onih koji su marginalizovani, odnosno socijalno isključeni.

SSRŽ7: Jednostavno treba da budemo spremniji na to i preduzimljiviji nego što su neki raniji jer je danas „vreme kakvo jeste“. Što ranije shvatimo neke stvari, jer mi kao mlađi vidimo i odrastamo sa nekim stvarima koje ranije nisu postajale, možda ćemo stvari bolje rešavati u odnosu na ljude koji trenutno imaju više godina iskustva“.

Mlade, buduće socijalne radnice upozoravaju da je sadašnja „plejada“ socijalnih radnika opterećena iskustvom i da je nužno razumeti promene koje su se desile poslednjih decenija. U prvi plan ističu preduzimljivost kao mehanizam uticaja na društvene tokove, za razliku od neke vrste pasivnosti i komformizma koje žele da prevaziđu kao profesionalci.

SSRŽ2: Mislim da danas socijalni radnici mogu biti mnogo aktivniji i kreativniji nego ranije zato što mi imamo internet – upoznati smo sa svetom, kako tamo funkcioniše socijalni sistem, sa time kako ljudi žive, sa boljim standardom. Tamo postoje neke mere koje se sprovode, a koje se kod nas ne sprovode, i mi to pratimo. Možemo biti aktivniji u smislu da mi nešto vidimo i poboljšamo u našem društvu.

Budući socijalni radnici koji se obrazuju u reformisanim društveno ekonomskim uslovima, u uslovima tržišnih principa i demokratije, veruju da će im povezanost sa svetskim, internacionalnim procesima omogućiti veći nivo maštovitosti u radu i kreiranju raznovrsnih pristupa koji vode do deklariranih ciljeva u oblasti socijalne zaštite i socijalne politike.

7. Obrazovanje za socijalni rad

SSRŽ4: *Kada sam došla na studije nisam tačno znala šta je socijalni rad, a kada sam videla u kojim sve sferama i šta sve možemo da radimo, nekako je to bilo to za mene*“.

Nečija deca jesu ipak izabrala da budu socijalni radnici i oni se za to obrazuju tokom četvorogodišnjih osnovnih studija socijalnog rada. Razgovarajući sa njima zanimalo nas je zašto su upsalili socijalni rad, sa kojim idejama, nakon kojih završenih srednjih škola?

Upadljiva je činjenica da je jedan veći broj studentkinja upisao studije socijalnog rada nakon završene srednje medicinske škole ili čak nakon završetka tzv. umetničkih srednjih škola kao što je “Drvoart”.

Neke učesnice su prvo otpočele studije psihologije, ali su uglavnom bile u dilemi upisati psihologiju kao perspektivniju profesiju ili socijalni rad? Neke učesnice su tek nakon iskustva studiranja nekih drugih fakultetskih programa (npr. studije stranih jezika) našle u studijama socijalnog rada ishodište koje zadovoljava njihove težnje i profesionalne ambicije.

Vredno je evidentirati da je ***promišljanje o stanju u društvu i mogućnostima uticaja na društvene tokove i promene*** jedan od pokretačkih mehanizama za odabir studija socijalnog rada. Budući socijalni radnici vide socijalni rad kao mehanizam koji doprinosi društvenim promenama. Tako studentkinja prve godinesa opštava: „*upisala sam socijalni rad zato što mislim da bi mnoge stvari mogle da se promene u našem društvu*“ (SSRŽ1).

Učesnice su na fokus grupi isticale i ambiciju da se bave ljudima, centralna tema u izražavanju opredeljenosti za studijama socijalnog rad je čovek i njegove potrebe. Govorile su i o vrednostima savetovanja ljudi, prepoznavale su sebe u toj ulozi i kao budući stručnjaci – profesionalci. Studentkinja završnih godina slično prethodnoj promišlja i kaže „*Studiram socijalni rad zato što volim da se “bavim” ljudima, zanimaju me i ljudska psiha i socijalni kontekst. To mi je, nekako, bilo i psihologija i sociologija ujednom. Zanima me kako mogu da se promene stvari, uopšte rad sa ljudima*“ (SSRŽ7).

Težnja budućih socijalnih radnika da daju doprinos razvoju zajednice, da utiču na prevazilaženje nekih društvenih protivrečnosti je veoma prisutna u izjavama studentkinja obuhvaćenih ovim istraživanjem.

U iskazima pojedinih studentkinja nailazimo i na neke relativno neočekivane i interesantne izjave o motivaciji za upis studija socijalnog rada. Studentkinja treće godine kaže: „Zanimala me je i umetnost, a zanimalo me je i da pomazem drugim ljudima samo nisam znala kako to da ukombinujem. Čula sam za neke terapije lečenja umetnošću, pa sam mislila da povežem socijalni rad sa svime time, što da ne da, probam pa ćemo videti kako bude krenulo“ (SSRŽ6).

Studentkinje još uvek „traže sebe“ kada su u pitanju oblasti –**područja socijalnog rada kojima bi se posvetili** u svom budućem profesionalnom radu. To je prilično očekivano i same studije upravo i jesu okvir u kojem se budući socijalni radnici preispituju šta su im afiniteti i njihova usmerenost se i formira kroz proces studiranja i nastave. Ravnopravno priželjkuju da se profesionalno angažuju, kako u organizacijama civilnog društva tako i u javnom, državnom sektoru.

„Mene, recimo, više zanima nevladin sektor“ saopštava studentkinja (SSRŽ7). Ista učesnica u nevladinom sektoru prepoznaje značajne aktere u borbi „protiv nasilja, nasilja nad ženama“. Nvladin sektor se prevashodno prepoznaje kao bitan učesnik u afirmaciji i promociji „recimo, prava dece“ (SRŽ7). Stiče se utisak da budući stručnjaci-socijalni radnici u civilnom sektoru „vide“ dodatne mogućnosti za rad i uticaj delatnosti socijalnog rada na stanje u zajednici i kao mogući okvir za reagovanje na brojne socijalne pojave i doprinos položaju marginalizovanih grupa. Ovakav stav predstavlja svojevrsno ohrabrenje jer smo svi svedoci da u praksi socijalnog rada još uvek postoji neka vrsta nefunkcionalnog odnosa javnog i civilnog sektora.

Interesovanja studentkinja usmerena su na maloletničku delinkvenciju kao pojavu koja privlači njihovu profesionalnu pažnju, naglašavaju da im je oblast siromaštva i nezaposlenosti veoma inspirativna i očekuju da kao socijalni radnici mogu da pruže bitnu podršku korisnicima i građanima u navedenim oblastima ispoljenih socijalnih problema. Ukazuju i na socijalni rad u obrazovanju i zdravstvu kao poželjnom okviru za sopstveni ekspertski razvoj.

Imajući u vidu da jedan zavidan broj studentkinja dolazi na studije nakon završene medicinske srednje škole, za očekivati je i neka posebna profesionalna interesovanja, pa tako jedna studentkinja kaže „Zatim, zato što volim medicinu, volela bih da povežem socijalni rad sa, na primer, epidemiologijama, zaraznim bolestima, prevencijom, rehabilitacijom, i slično“ (SSRŽ5).

Druga studentkinja ukazuje na **međunarodnu perspektivu** delovanja socijalnih radnika sledećim rečima: „Generalno, privlači me rad u humanitarnim organizacijama, a prvenstveno u ruralnim i nerazvijenim krajevima sveta“ (SSRŽ5).

Učešće u međunarodnim misijama i timovima stručnjaka nisu izvan interesovanja budućih socijalnih radnika. Očigledno da ukupna reforma društva i tranzicija iz socijalizma i društvene

svojine u kapitalizam donose neke nove aspiracije i u socijalnom radu, koje ranije (u periodu socijalizma i prethodne državne zajednice) nisu bile deo vrednosnog koncepta struke u Srbiji.

Na kraju, odgovori studentkinja otvaraju veoma važno pitanje – koliko aktuelni (već postojeći) visokoškolski programi pokrenuti poslednju deceniju prate „težnje“ studenata za specijalizacijom i radom sa pojedinim društvenim grupama? I u kojoj meri osposobljavaju za rad u pojedinim društvenim sektorima: javnom ili civilnom sektoru ili privatnoj praksi?

Zaključna razmatranja i preporuke

Savremeni socijalni rad u Srbiji oblikovan je kontekstom u kome se odvija i uverenjima socijalnih radnika o tome šta socijalni rad predstavlja i kojoj svrsi služi u odnosu na korisnike i društvo u celini.

Ključni zaključak istraživanja je da je **socijalnim radnicima teško da definišu socijalni rad i da su skloni mistifikacijama profesije**. Ova pojava se može razumeti iz nekoliko perspektiva. Prva se odnosi na objektivne destimulišuće okolnosti u kojima se socijalni rad poslednjih 20 godina odvija, a druga na specifične lične strategije koje su socijalni radnici razvili kako bi se na te okolnosti adaptirali.

Među objektivnim razlozima na prvom mestu su **reformе u sistemu socijalne zaštite**. Iako traju od dve hiljadite godine reforme nisu okončane, već se periodično iznova preispituju definisane i proklamovane vrednosti i principi na kojima se zasniva socijalna zaštita, a to onemogućava jasno određenje uloge, funkcija i očekivanja od socijalnog rada.

Reforme karakteriše nestabilnost usled političkih promena i ekonomskih teškoća, usloznjavanje problema stanovništva i težnja za tržišnom efikasnošću. Sistemska želja da se odgovori na što veći broj potreba u kombinaciji sa nedostatkom finansijskih resursa i prioritizacijom štednje u sistemu socijalne zaštite dovela je do toga da su pred sve profesionalce u socijalnoj zaštiti stavljena dodatna očekivanja u uslovima koji su sve samo ne stimulatívni. Zanemaruje se kontekst i strukturne nejednakosti koje formiraju društvene vrednosti i utiču na građane i njihovo ponašanje prema sebi, članovima porodice i zajednici u kojoj žive. Ističe se individualna odgovornost korisnika, a socijalni rad to dovodi do faze formalizma kada je težište pomeren na formu a ne na sadržaj rada. Socijalni rad se bavi formalno tehničkim upravljanjem problemima u kojima se izgubila svrha i vrednosna osnova socijalnog rada. Zastupanje interesa marginalizovanih grupa u zajednici je minimalno jer je pre nego što se razvilo stavljeno u drugi plan u odnosu na birokratski pristup u socijalnom radu koji ne sagledava kontekst, potrebe i mogućnosti već održava red i korisnike drži u poziciji zavisnosti.

Postavlja se pitanje kome je potreban socijalni rad koji ne pokreće na akciju i promenu svesti i koji ne povezuje potrebe građana sa mogućnostima u zajednici? Koji je vrednosni okvir socijalnog rada danas i vrednosni okvir države? Nije dovoljno formalno poštovanje zakona i procedura ako socijalni rad nema poštovanje vrednosti i principa etike i ako ne služi svrsi da organizuje i vodi funkcionalnu podršku, pomoć i usluge o detetu, čoveku, porodici u krizi u saradnji sa korisnikom i društvom.

Socijalni radnici smatraju da je sistem socijalne zaštite danas u priličnoj meri podložan improvizaciji što nepovoljno utiče na ukupan kvalitet i efikasnost socijalnog rada. Istovremeno u takvim okolnostima i položaj i uloga socijalnih radnika se doživljava kao nedefinisana, pasivna i više je u funkciji „predstavnik“ institucionalnog sistema zvanične politike nego što je u skladu sa proaktivnom pozicijom „zastupnika interesa društveno isključenih grupa“. Deluje kao da je socijalni rad ostao „zaglavljen“ između nekad i sad, između dva društvena uređenja – socijalizma i kapitalizma!

Promene u centrima za socijalni rad koje su izjednačile socijalne radnike za drugim pomagačkim profesijama u ulozi vodielja slučaja učinile su da se koordinativna uloga socijalnog radnika više ne prepoznaje kao *differentia specifica* profesije. Ova promena je manje direktno pogodila socijalne radnike u ustanovama za smeštaj korisnika, ali se njima zbog funkcionalne vezanosti za centre za socijalni rad dogodila indirektna preplavljenost osećanjem gubitka identiteta, odnosno, značaja koji je proizlazio izvodeće uloge u procesu pružanja podrške.

Socijalni radnici u ustanovama za smeštaj doživeli su i drugu vrstu izazova koja se odnosi na promene u korisničkoj strukturi i nedostatak integriranih usluga i usluga u zajednici. U ustanovama za starije osobe sve je veći broj osoba sa psihijatrijskim problemima, dok je u ustanovama za smeštaj dece sve više dece sa telesnim i intelektualnim invaliditetom. Takve promene zahtevaju tesnu saradnju sa medicinskim osobljem, koje postaje sve dominantnije u odgovoru na porebe korisnika, kao i drugačije kompetencije od socijalnih radnika u uslovima u kojima nema dovoljno usluga u zajednici ili alternativnih usluga smeštaja.

I ustanove za smeštaj i centre za socijalni rad podjednako pogađaju promene u normativnom okviru koje uvode nove procedure i načine delovanja i usložnjavaju administraciju. Standardizacija socijalnog rada je neophodan i važan proces, ali predstavlja ozbiljnu sistemsku promenu za čiju uspešnost je neophodan jasan strateški pravac, postepenost i fleksibilnost u primeni. Procedure koje se uvode poslednjih godina ostavljaju utisak haotičnosti jer se donose u skladu sa prioritetima koji se brzo menjaju, a praćene su očekivanjem donosioca odluka da će se ozbiljne promene dogoditi preko noći. Ovakvu situaciju ilustruje činjenica da se među profesionalcima u socijalnoj zaštiti o pravilniku iz 2008. godine, koji uređuje rad centara za socijalni rad i o zakonu o socijalnoj zaštiti iz 2011 godine još uvek govori kao o "novom pravilniku" i "novom zakonu", kao i izjava jedne od učesnica u istraživanju, koja navodi da su

zbog promena koje se dešavaju poslednjih 20 godina svi "još uvek u šoku". Licenciranje stručnih radnika i prateća obaveza stručnog usavršavanja tumače se kao dodatni nameti i zahtevi koje treba da se ispune, a ne kao način da se uspostavi red u stručni postupak i podstakne usavršavanje stručnjaka u skladu sa principima celoživotnog učenja.

Smanjenje broja stručnih radnika u sistemu socijalne zaštite, a posebno u centrima za socijalni rad, i povećanje broja korisnika rezultovalo je većim opterećenjem stručnjaka, koje se dugo nije adekvatno adresiralo ni uvažavalo od strane donosioca odluka. Umesto da se podeli odgovornost za stanje u sistemu i profesionalcima pruži adekvatna podrška u prevazilaženju navedenih teškoća sa nacionalnog nivoa dolazi poruka o ličnoj odgovornosti i potrebi za većom kontrolom rada ustanova kako bi se sprečili propusti. Kada se propusti i dogode, na scenu stupaju mediji koji o tome senzacionalistički izveštavaju i kreiraju negativnu sliku socijalnog rada u javnosti.

Sve negativnija slika u medijima i paternalistički stav političke strukture kod profesionalaca u javnim ustanovama, a posebno u ustanovama sa javnim ovlašćenjima pojačava kod jednih osećanje izloženosti i straha, dok kod drugih pojačava autoritarnost. Bunt se prepoznaje sporadično i manifestuje se više kao nemoćni bes i vapaj za spasavanjem, nego kao konstruktivna kritika nepravednih sistemskih okolnosti i vera u mogućnost promene. Na organizacionom nivou vidljive su karakteristike toksične "kulture preživljavanja", koja kao osnovni prioritet postavlja proceduru odnosno "pokrivanje papirima" nasuprot zastupanja prava i interesa korisnika. Pored brojnih direktnih i indirektnih izjava ispitanika u istraživanju flagrantni primer za ovu pojavu je nedavni slučaj trogodišnje devojčice Lenke, koja je nakon 8 meseci oduzeta od roditelja, koji su je usvojili jer je otkrivena proceduralna greška u postupku usvojenja.

Politički uticaji ogledaju se i u postavljanju rukovodstva u javnim ustanovama, koje često nema adekvatno iskustvo ni razumevanje za struku, ali i u direktnom intervenisanju u rad u pojedinim slučajevima što direktno umanjuje autonomiju profesionalaca i mogućnost da utiču na ishode svog rada.

Neizvesne i nestabilne okolnosti, izloženost, strah i osećaj neadekvatnosti usled nemogućnosti da se odgovori na rastuće zahteve dovelo je do toga da socijalni radnici teško daju odgovor na pitanje šta je to socijalni rad danas. Pitanja opsega, granica, ciljeva i funkcija i na kraju svrhe socijalnog rada ostavljaju socijalne radnike u dubokoj dilemi između prava korisnika i birokratskih i drugih zahteva poslodavca. Nejasnost procedura uz nipodaštavanje metoda i tehnika socijalnog rada dovodi do toga da profesionalci mistifikuju profesiju i kao svoje ključne veštine navode ostvarivanje odnosa sa ljudima u nevolji, empatiju i "ono nešto sa čim se čovek rađa". Vlada uverenje da su socijalni radnici kao profesionalci ostali i bez podrške stručnih autoriteta i to i onih iz nauke i teorije, ali i iz prakse.

Smanjeno osećanje samo-efikasnosti i samo-poštovanja socijalni radnici još uvek kompenzuju satisfakcijom koju dobijaju iz pozitivnih interakcija sa korisnicima, ali je to vrlo klizav teren jer su ishodi pružanja podrške u socijalnom radu često negativni, a uvek su neizvesni.

Za socijalne radnike koji imaju sreće da rade u okruženjima u kojima vladaju dobri odnosi dominantan izvor podrške je kolegijalna podrška zasnovana na privatno bliskim vezama. Odnos privatnog i profesionalnog dominirao je u temi o međusektorskoj saradnji i povezivanju u interesu korisnika, jer su lična poznanstva i dalje najjači resurs i često jedini način kada je potrebno organizovati podršku različitih institucija. Ostaje otvoreno pitanje koje vidove podrške za sebe ili korisnike imaju na raspolaganju ostali stručnjaci, jer kao što je već navedeno sistemski vidovi podrške kao što su eksterna stručna podrška, stručni skupovi i edukacije predstavljaju sporedne i sporadične vidove podrške. U tu grupu spada i supervizija koju su predstavnici centara za socijalni rad ocenili kao nepotrebnom, a predstavnici ustanova za smeštaj korisnika je nisu ni spomenuli. Nedostatak sistemске podrške profesionalcima je posebno zabrinjavajući s obzirom na činjenicu da izjave profesionalaca o poslu i sistemskim ograničenjima, pa često i korisnicima i njihovim porodicama predstavljaju ozbiljan rizik za profesionalno izgaranje i mentalno zdravlje uopšte, a posledično i smanjenje kvaliteta usluga korisnicima.

Imajući u vidu izraženo nepoverenje prema institucionalnim vidovima podrške i autoritetima, ne iznenađuje podatak da mogućnosti za podršku i unapređenja struke socijalni radnici vide uglavnom u oslanjanju na sebe kroz strukovno povezivanje.

Ipak, socijalni radnici uprkos svemu, izražavaju optimizam u pogledu perspektive socijalnograda i verovanje da se povezivanjem profesionalaca „glas struke“ može čuti i uticati na promene u oblasti socijalne zaštite, ali i u odnosu na negativne stavove trenutn oprisutne u javnosti. Nedvosmislen je značaj profesionalnih udruženja i od njih se najviše očekuje da svojim stalnim aktivnostima jačaju kompetencije socijalnih radnika i da zastupaju interese struke u javnosti i posebno u medijima. Budući socijalni radnici veruju da imaju više snage i istrajnosti da ukazuju na društvene protivrečnosti i spremni su da više nego prethodne generacije rade na zastupanju prava ranjivih društvenih grupa i afirmaciji socijalnograda u društvu.

Preporuke za unapređenje savremenog socijalnog rada u Srbiji odnose se na osnaživanje socijalnih radnika i jačanje mehanizama za podršku, razmenu i uticaj na donosiocce odluka u cilju unapređenja sistemskih uslova u kojima se socijalni rad odvija.

Osnaživanje socijalnih radnika moguće je kroz strukovno povezivanje i organizovanje događaja, skupova i aktivnosti sa ciljem profesionalne razmene i podrške, ali i pokretanje diskusije među profesionalcima o karakteristikama savremenog socijalnog rada i načina na koji savremeni kontekst utiče na svrhu, ciljeve i vrednosti socijalnog rada. Kao ključni nosilac promena viđena

su profesionalna i strukovna udruženja koja bi se bavila isticanjem izazova sa kojima se socijalni radnici suočavaju u različitim organizacionim i socijalnim kontekstima i kreiranjem grupa za pritisak kako bi se čuo glas socijalnih radnika i lobiralo za teme koje su relevantne za unapređenje položaja profesije kao što su:

- Izrada Strategije razvoja socijalnog rada u konsultativnom procesu, koji bi uključivao sve relevantne aktere od donosioca odluka do predstavnika različitih korisničkih grupa.
- Realizacija Akcionog plana strategije sa neki od sledećih ciljeva: unapređenje kompetencija socijalnih radnika i jačanje svesti o etičkim principima; redefinisane paradigme o socijalnom radu kao administrativnom mehanizmu za "gašenje požara" i očuvanje socijalnog mira i osnaživanje zastupničke uloge prava korisnika i interesa socijalnih radnika; podsticanje zajedničkog rada socijalnih radnika u javnim ustanovama sa udruženjima građana na razvoju usluga podrške porodici; aktivnija uloga socijalnog rada u zajednici usmerena na unapređivanje povezanosti zajednice sa predstavnicima ranjivih grupa; povećanje medijske vidljivosti izazova sa kojima se korisnici suočavaju u zajednici i kreiranja promena u zajednici na stvaranju integrisanog odgovora javnih službi i udruženja građana na potrebe korisnika.
- Pokretanje argumentovane diskusije o opterećenju profesionalaca i normativima u socijalnoj zaštiti sa posebnim fokusom na centar za socijalni rad. Utvrđivanje realnog stanja u odnosu na broj zaposlenih i broj korisnika uvažavajući sve bitne kriterijume prilikom definisanja normativa kao što su složenost porodičnih i ličnih teškoća, razvijenost resursa, ekonomske moći zajednice, teritorijalne razućenosti. Izrada predloga normativa o optimalnom broju pojedinačnih predmeta po jednom stručnom radniku u okvirima delatnosti centra za socijalni rad, ali i ustanova za smeštaj i drugih pružalaca usluga.
- Redefinisane normativa potrebnog broja socijalnih radnika u ustanovama za smeštaj u skladu sa izmenjenom i složenijom strukturom i brojem korisnika i pokretanje inicijative donošenja nedostajućih podzakonskih akata, poput Pravilnika o evidenciji i dokumentaciji u ustanovama za smeštaj korisnika.
- Evaluacija dosadašnje primene modela vođenja slučaja u centrima za socijalni rad i utvrđivanje suštinskih teškoća i problema koji se javljaju u praksi. Potrebno je fokusirati se na iznete stavove da su socijalni radnici najviše "oštećeni", jer su izgubili ulogu koordinatora zaštite pojedinaca i porodica i dodatno oslabili doživljaj profesionalnog identiteta.
- Evaluacija kvaliteta i efekata supervizijske podrške i revidiranje postojećeg modela u skladu sa potrebama socijalnih radnika i organizacijama u kojima rade.
- Kreiranje adekvatnih vidova formalne i neformalne podrške za socijalne radnike koji će omogućiti refleksiju nad sopstvenom praksom i iskustvom i omogućiti resurse za lični i profesionalni razvoj
- Sagledavanje organizacije rada u centrima za socijalni rad i ustanovama za smeštaj u regionu kao potencijalni osnov za iniciranje nekih promena u normativnom okviru Srbije. Na primer

Hrvatska ima vođenje slučaja, ali su voditelji slučaja isključivo socijalni radnici, oni imaju i Zakon koji definiše položaj socijalnih radnika¹.

- Ostvarivanje uvida u položaj socijalnih radnika u privatnim ustanovama za smeštaj starijih osoba i razvijanje posebnih programa podrške kolegama da postavljaju socijalni rad na najkvalitetniji način. Istražiti položaj socijalnih radnika i u drugim društvenim oblastima, zdravstvu, predškolskom obrazovanju, civilnom sektoru i privatnoj praksi.
- Razvijanje programa za informisanje mladih – srednjoškolaca o suštini socijalnog rada sa ciljem da se na studije upisuju oni koji imaju vrlo jasnu predstavu o vrednostima i izazovima profesije.
- Razvijanje strategije za promenu medijske slike o socijalnom radu u medijima (elektronski i štampani mediji) sa ciljem boljeg razumevanja i afirmativnog predstavljanja uloge socijalnih radnika i stvarnih i realnih mogućnosti primene intervencija i mera i usluga u oblasti socijalne zaštite. Medijski osmišljenim nastupima uticati na stvaranje pozitivne slike o profesiji, bez polemike sa građanima i aktuelnim korisnicima. Kreirati projekte u saradnji sa stručnjacima za marketinške efekte sa ciljem predstavljanja značaja i važnosti profesije socijalnih radnika.
- Imajući u vidu da je ovo istraživanje imalo u fokusu javne službe (centre za socijalni rad, ustanove za smeštaj odraslih i starijih osoba, osoba sa invaliditetom i dece, kao i centre za porodični smeštaj i usvojenje), važno je u narednim istraživanjima ispitati i gledišta socijalnih radnika u drugim organizacijama kao što su dnevne usluge u zajednici iz javnog i nevladinog sektora (dnevni boravci, klubovi, pomoć u kući, svratište i sl) i ustanove za smeštaj starijih osoba iz privatnog sektora. Takođe, bilo bi korisno razmotriti korisničku perspektivu i perspektivu šire javnosti kada je socijalni rad u pitanju imajući u vidu s obzirom da u njihovim očekivanjima i razumevanju sistema podrške u velikoj meri leže uzroci karakteristika savremenog socijalnog rada kao i mogućnosti za njegovo unapređenje.

¹ REFERENCA