

Сузана Михајловић Бабић*

Факултет политичких наука, Универзитет у Београду

Милена Деспотовић**

*Установа за одрасле и старије
„Гвозден Јованчићевић“, Велики Поповац*

Марина Ђаковић***

Центар за социјални рад, Рековац

ПРОЦЕНА ИЗАЗОВА ЗА ПРОФЕСИЈУ СОЦИЈАЛНОГ РАДА ОД СТРАНЕ СОЦИЈАЛНИХ РАДНИКА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Сажетак

У овом чланку су приказани резултати из квалитативног дела истраживања „Изазови за професију социјалног рада након економске кризе у Републици Србији“. Циљ рада је да се идентификују изазови за професију социјалног рада из перспективе социјалних радника запослених у центрима за социјални рад у Републици Србији, у контексту реформе социјалне заштите. Истраживање је спроведено упућивањем упитника центрима за социјални рад, док је анализа 75 одговора социјалних радника извршена методом анализе оквира. Резултати истраживања су указали на системске проблеме везане за професију социјалног рада, на националном

* suzana.mihajlovic@fpn.bg.ac.rs

**

и локалном нивоу. Услови рада у Центру за социјални рад су оптерећени кадровским и организационим проблемима, при чему је безбедносни ризик један од кључних изазова. У оквиру специфичних изазова повезаних са обављањем послова социјалног рада, социјални радници су указали на комплекс проблема који се тичу обимне администрације, угрожене безбедности и изложености стресу и различитим облицима злостављања. Налази упућују на хитно предузимање мера у циљу заштите физичког и психичког интегритета социјалних радника, унапређења и других услова рада са најширим циљем унапређења положаја професије социјалног рада у националном контексту.

Кључне речи: професија социјалног рада, Центар за социјални рад, изазови.

1. УВОД

Реформа система социјалне заштите од почетка две хиљадине година у Републици Србији је резултирала развијањем услуга у заједници и плурализацијом пружалаца услуга. Примарно тежиште наведених реформи било је на деинституционализацији и децентрализацији, као и на успостављању и развијању алтернативних форми смештаја, са акцентом на социјално укључивање корисника система социјалне заштите од 2009. године.

Од доношења новог Закона о социјалној заштити 2011. године, у циљу унапређења пружања услуга развијани су стандарди и механизми за обезбеђење квалитета стручног рада и пружања услуга, те долази до промена у организацији рада и до увођења нових метода рада у центрима за социјални рад. Нови концепт рада представља метод „вођења случаја“ применом којег стручни радник остварује холистички приступ потребама и проблемима корисника и задужен је за повезивање различитих услуга и служби у заједници. У систему социјалне заштите установљени су унутрашњи и спољашњи регулаторни механизми и контрола квалитета. Уведен је систем лиценцирања у области пружања услуга социјалне заштите,

као и за стручне раднике у социјалној заштити, док Комора социјалне заштите заузима значајно место у обезбеђивању неопходне континуиране обуке стручних радника кроз процес лиценцирања и обнављања лиценце.

Пораст потреба за пружањем социјалних услуга и ограничени кадровски капацитети центара за социјални рад, резултирали су незадовољством стручних радника, те се један део запослених у оквиру општинских центара Градског центра за социјални рад у Београду одлучио на ступање у штрајк фебруара 2019. године. Спроведено истраживање које се представља у овом раду засновано је на истраживачком питању: који су основни изазови и тешкоће са којима се суочавају социјални радници у Републици Србији у обезбеђивању социјалних права вулнерабилном становништву? У првом делу рада биће представљени резултати квалитативног истраживања на основу тематске анализе 75 упитника који су попуњени од стране социјалних радника у центрима за социјални рад, док се у другом делу рада дискутује о добијеним резултатима, што ће на крају бити уобличено закључним разматрањима.

2. ИЗАЗОВИ ЗА ПРОФЕСИЈУ СОЦИЈАЛНОГ РАДА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ СОЦИЈАЛНИХ РАДНИКА У ЦЕНТРИМА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

2.1. Увод

Претходна истраживања о проблемима професије социјалног рада бавила су се одређеним сегментима професионалне праксе социјалног рада у Републици Србији. У годишњим извештајима о раду центара за социјални рад Републичког завода за социјалну заштиту разматрани су одређени услови рада у центрима, док се са аспекта стручног рада извештавало о кадровској структури и стручном усавршавању запослених. Релевантна истраживања забележена су при факултетима која образују студенте за професију социјалног рада (Универзитет у Београду - Факултет политичких наука, Универзитет у Нишу – Филозофски факултет).¹

¹ Истраживања су представљена у зборнику: Невенка Жегарац, Јелисавета Тодоровић,

Са циљем да се свеобухватно анализира положај професије социјалног рада у контексту пораста броја корисника социјалне заштите након економске кризе у Републици Србији, укључивања концепта социјалног укључивања у јавне политике и развоја социјалних услуга у заједници, спроведено је истраживање у другој половини 2017. године. Истраживање ауторки овог рада је носило назив „Изазови за професију социјалног рада након економске кризе у Републици Србији“, резултати су објављени почетком 2019. године. Истраживање је било фокусирано на радне услове социјалних радника у центрима за социјални рад, а од квантитативних података самопроцене услова рада од стране 75 испитаника из различитих региона државе наводимо следеће резултате: опште задовољство условима рада је забележено код 26,7% социјалних радника; 78,2% социјалних радника је незадовољно висином месечне зараде; 51,2% је незадовољно радним простором и опремом; 53,6% је незадовољно могућностима за плаћену едукацију у циљу стручног усавршавања; 78,2% је врло незадовољно и незадовољно расположивим временом за обављање радних задатака, док је 81,1% врло незадовољно и незадовољно обимом посла у току радног дана; физичку и емоционалну исцрпљеност на послу осећа 37,7% социјалних радника врло често, а често 31,9%; преко 70% социјалних радника врло често, често и понекад размишља о промени посла, док се сличан проценат социјалних радника осећа небезбедно на послу; 40,6% социјалних радника, ако би мењали посао, тражили би нови посао ван струке.²

2.2. Методолошки оквир истраживања

У овом чланку се анализирају одговори 75 социјалних радника на отворена питања из „Упитника о условима рада социјалних радника у центрима за социјални рад у Републици Србији“ спроведеног крајем 2017. године. Одговори ће бити анализирани коришћењем методе анализе оквира пошто се

Образовање у области социјалног рада и социјалне политике за XXI век, Универзитет у Нишу, Ниш, 2015.

2 Сузана Михајловић Бабић et al, „Изазови за професију социјалног рада након економске кризе у Републици Србији“, *Друштвене и хуманистичке студије*, Филозофски факултет Универзитета у Тузли, Тузла, бр. 1 (7)/2019, стр. 355-360.

њена примена, за разлику од других квалитативних метода, заснива на прелиминарном уоквиравању тема као производ претходних фаза истраживања, припрема за истраживање или споровођења неке раније фазе истраживања. Према томе, претходна анализа садржаја докумената и спровођење квантитативног истраживања о изазовима за професију социјалног рада у националном контексту управо су омогућили тематски оквир за анализу података из транскрипата. Друго, предложени методолошки приступ омогућава структурирање изузетно великих количина текстуалних података да би се они могли логички организовати и анализирати.³ Такође, отворена питања у нашем експлоративном истраживању одговарају примени методе анализе оквира јер управо спадају у четири типа питања према којима се може адресирати овај метод: контекстуална, дијагностичка, евалуативна и стратегијска питања⁴, те припадају методолошком домену анализе оквира.

2.3. Резултати

Тематске целине из Табеле 1 проистекле су из анализе одговора на питање: Који су, према Вашем мишљењу, основни проблеми у раду са којима се суочавају социјални радници у Центру за социјални рад у Републици Србији?“ у оквиру упитника „Упитник о условима рада социјалних радника у центрима за социјални рад у Републици Србији“. Тематске целине су претходно уоквирене на основу обрађених резултата из квантитативног дела истраживања и анализе садржаја докумената, док су подтеме диференциране из одговора на наведено отворено питање.

3 Elaine Barnett-Page and James Thomas, *Methods for the synthesis of qualitative research: a critical review*, *NCRM Working Paper Series*, Number (01/09), ESRC National Centre for Research Methods, London, 2009.

4 Jane Ritchie, Liz Spencer, „Qualitative data analysis for applied policy research“, In: *Analyzing qualitative data* (Eds: Alan Bryman, Robert Burgess), Routledge, London, 1994, pp. 173–194.

Табела 1. Тематске целине анализе кључних изазова за професију социјалног рада перципиране од стране социјалних радника у Републици Србији

Теме	Подтеме
<p>Системски проблеми везани за професију социјалног рада</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Недовољна заштита права и интегритета социјалних радника и професије социјалног рада - Неадекватна сарадња са другим институцијама - Зависност од политичких структура на локалном нивоу - Недовољно ресурса заједнице
<p>Проблеми везани за радно место и услове рада</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Проблеми везани за кадрове унутар ЦСР - Проблеми везани за организацију рада у ЦСР - Безбедносни ризик на послу - Велика одговорност и недостатак мотивације за рад - Неадекватни материјални услови рада
<p>Проблеми везани за обављање послова социјалног рада</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Обимна администрација - Безбедносни ризици - Изложеност стресу и злостављању

У оквиру прве теме *Системски проблеми везани за професију социјалног рада*, разматра се сет проблема на које су указали социјални радници, а који произлазе из националног и/или локалног нормативног, организационог, политичког и економског контекста и који утичу на рад стручних радника

у Центру за социјални рад. Узимајући у обзир прву подтему *недовољна заштита права и интегритета социјалних радника и професије социјалног рада*, социјални радници су указали на неколико димензија проблема. Најпре је указано на негативну општу слику о професији социјалног рада у нашем друштву:

- *Задатак социјалних радника у Србији је на успостављању социјалног мира.*
- *Лош статус струке, потцењеност у односу на остале професије.*
- *Негативна слика о центрима за социјални рад у јавности.*
- *Недовољно цењен труд, рад и залагање.*
- *Запостављеност и маргинализованост од стране система, превелика очекивања и захтеви.*
- *Основни проблем је што више не постоји занимање социјални радник већ су сви стручни радници [...] и обављају послове социјалног радника без познавања основних принципа социјалног рада и поступака који се спроводе у центрима за социјални рад због чега трпе клијенти што може имати далекосежне последице по наше друштво генерално.*

Са друге стране, социјални радници су у одговорима истакли и недовољно ангажовање ресорног министарства у циљу унапређења положаја професије и промоције значаја професије социјалног рада:

- *Никада се нико из Министарства, Покрајинског секретаријата, Коморе, није удостојио да нас пита како је нама и у каквим условима радимо.*
- *Менаџмент и ПР министарства, који до прошле године није ни постојао, мора едуковати општу популацију, друге установе и организације о битности и комплексности система социјалне заштите, као и о услугама које се спроводе у оквиру Центра. Заштита права и интегритета стручних радника мора бити на вишем нивоу (...) У том правцу мора и Министарство да пружа подршку, едукацијом и информисањем.*

У контексту реформе система социјалне заштите и последица ових промена, социјални радници су указали на неодговарајућ нормативни оквир по коме раде и на искљученост социјалних радника из процеса реформе релевантних прописа у социјалној заштити:

- *Нормативи из 1991. године, а захтеви посла, систематизација, реформе и слично новијег су датума. Уопштено реформа система социјалне заштите није обухватила и нормативе везане за запослене и нове захтеве посла.*
- *Неагажовање непосредно запослених у креирању правилника, закона, начина и систематике рада.*

Постављајући Центар за социјални рад у перспективу сарадње и координације са другим релевантним институцијама и организацијама у друштву, социјални радници су истакли и изазове који се могу начелно назвати *неадекватна сарадња са другим институцијама*. У оквиру овог изазова за професију, забележени су одговори који се односе на тешкоће у спровођењу процедуралних поступака због недостатка координације и нарастајуће бирократизације, као и маргинализован положај представника система социјалне заштите у односу са другим подсистемима у друштву:

- *Проблеми са поверљивошћу података, као основним правом корисника, су проблеми са којима се сусреће Центар у сарадњи са другим организацијама/ институцијама.*
- *Нефункционална сарадња са осталим институцијама у локалној заједници, маргинализован положај запослених у односу на судство, здравство, просвету и полицију.*
- *Институције нису умрежене између себе, па губимо и по два сата чекајући у реду да добијемо неки документ за корисника.*
- *Тешкоће у комуникацији са судовима [...] непоштовање од стране других система.*

Дефинисани су и изазови који су специфични за локални ниво, где су одређени одговори указали на две димензије

изазова са којима се социјални радници суочавају на овом нивоу. Најпре, група одговора која се односила на *зависност од политичких структура на локалном нивоу* отворила је питање партијског запошљавања особа без стручних компетенија за обављање послова социјалног рада у центрима за социјални рад, при чему је нарочито указано на партијско запошљавање руководећих кадрова, али и запошљавање особа са занимањима која не одговарају профилу стручних радника у Центру:

- *Лоше руководство, постављено партијски, без искуства у социјалној заштити и који не испуњавају услове за обављање послова директора (без квалификација, без тога да пролазе провере на су и сами осуђивани за насилничко понашање).*
- *Неадекватни руководиоци постављени по политичкој линији који додатно урушавају систем и седе на местима која им не припадају по знањима и вештинама.*
- *Велика умешаност политике и довођење повлашћених кадрова којима је наш рад глупост – то свако са улице може да ради - кажу, више социјалних радника, а психологе, андрагоге, демографе, правнике, багеристе, социологе одвести да раде тамо где им професија одговара.*

Дефинисани изазов на локалном нивоу је и неразвијена мрежа накнада и услуга на коју социјални радници могу да усмере кориснике:

- *Недостатак ресурса и механизма за пружање помоћи корисницима.*
- *Недовољно развијене или чак непостојеће услуге на нивоу локалне заједнице на чије би коришћење упутили одређене категорије корисника.*

У оквиру друге теме ***Проблеми везани за радно место и услове рада***, у којој су спецификовани изазови за професију социјалног рада у центрима за социјални рад конкретно, диференцирало се неколико подтема. Често навођен као основни изазов у одговорима јесте кадровски изазов, односно недовољан број запослених, са једне стране, и нестручност запосленог кадра са друге стране:

- *Основни проблем је недовољан број запослених и запошљавање нестручног кадра који не може да пружи подршку систему.*
- *Смањен је број извршилаца у односу на потребе, повећан обим посла, што никога не интересује... неплаћање прправничког уз образложење да „нема пара“.*
- *Превелики број захтева, предмета, на месечном нивоу што много утиче на квалитет рада.*
- *Велики број корисника по водитељу случаја, физички се не може постићи оно што се очекује од водитеља случаја.*

Друга подтема се односила на *проблеме везане за организацију рада у ЦСР* у контексту великог обима посла по стручном раднику, одсуство планирања расподеле посла и стручног усавршавања запослених:

- *Превише посла, исцрпљивање [...] захтеви руководиоца и непоштовање сугестија, мишљења, одлуке у организацијском смислу које штете колективу.*
- *Неадекватан проток информација од руководства до запослених.*
- *Огроман број корисника, мали број стручних служби.*
- *Тренутно је највећи проблем што нас директор не шаље на едукације нити на семинаре. Како очекује да радимо са насилницима и деликвентима ако нисмо обучени за то.*
- *Лоша организација посла доводи до неравномерне оптерећености радника што уз лошу организациону климу доводи до смањене ефикасности стручних радника и до незадовољства послом.*
- *Све је на водитељу случаја а ретко који руководиоци службе и супервизори су укључени у рад на предметима, то су обично особе које шеткају и пију кафе уз трачарење док је на 30% људи сав терет овог посла.*

Изузетно наглашен изазов за социјалне раднике у контексту рада у Центру за социјални рад у одговорима је био *безбедносни ризик на послу*. Овај изазов је образложен

из више различитих углова, непостојања статуса службеног лица, недостатка физичког обезбеђења и опреме на улазу у зграду која ће спречити уношење опасних предмета и оружја, комплетна неопремљеност објекта у случају безбедносних ризика:

- *Непостојање статуса службеног лица.*
- *Препуштеност на милост и немилост корисницима... незаштићеност.*
- *Зграда не поседује обезбеђење, а корисници знају бити непријатни или у алкохолисаном стању, уопштено грађани који долазе у Центар, корисници или потенцијални корисници имају висока очекивања од Центра па знају да своје незадовољство непримерено окрену према запосленима.*
- *Прозори зграде Центра су прекривени решеткама које не могу да се отворе нити уклоне и поред већег броја апела и молби нису уклоњене нити регулисане да се отварају, зграда има само један излаз.*
- *Немамо физичко обезбеђење а сваког тренутка може да нам уђе било ко са било каквим намерама.*
- *Странке свој бес искаљују на Центар јер једино ту нема санкција за такво понашање у односу на полицију, суд...*
- *Не постоји дететор за метал и обезбеђење.*

Превелика одговорност и недостатак мотивације за рад истакнути су као карактеристика рада у Центру за социјални рад у коме су ограничене могућности за едукацију и напредовање, уз присутну велику одговорност запослених у Центру за социјални рад:

- *Превелика одговорност и обавезе пребачени за запослене у ЦСР.*
- *Недостатак мотивације запослених, пример: обрађен предмет не подразумева стимулацију – уз јасно дефинисане санкције и мере за необрађен, немогућност напредовања услед поседовања знања и вештина, образовања [...] превелики опсег посла које обавља Орган старатељства.*

- *Неаутономија у раду.*
- *Непостојање стручне подршке и препознавања, немогућност напредовања на бази знања и компетенција.*
- *Превелик обим посла, неадекватне и непостојеће едукације новозапослених, али и дугогодишњих радника пред које се стављају нови захтеви, у складу са новонасталом проблематиком у друштву и наметањем нових задатака Центрима за социјални рад.*
- *Несигурност на послу, брига за продужење уговора.*
- *Неадекватно вредновање рада (у сваком смислу), премало квалитетних едукација.*

У оквиру услова рада у одговорима су описани неадекватни материјални услови рада који се испољавају у неадекватном простору и техничкој опремљености простора за рад, али и кроз ниске зараде запослених:

- *Неадекватан простор за рад са странкама.*
- *Лоши просторни и технички услови рада.*
- *Застарела опрема.*
- *Недовољно материјала за рад, лоша хигијена у установи (углавном због мањка средстава за хигијену, али и мањка радника на хигијени).*
- *Мале плате.*

Специфични проблеми везани за обављање стручних послова социјалног рада, **Проблеми везани за обављање послова социјалног рада**, садрже и неке горенаведене изазове, који су на овом месту постављени у контекст одређених категорија корисника са којима социјални радници непосредно раде или су постављени у контекст различитих поступака које предузимају социјални радници. Одговори повезани са обимном администрацијом у обављању послова социјалног рада указали су на то да велики обим администрације негативно утиче на квалитет и време непосредног рада са корисником:

- *Оптерећујуће велик обим посла, преопширна администрација и документација, мало времена за директну посвећеност кориснику.*

- *Превише папирологије а премало времена за рад са странкама.*

Безбедносни ризици су овде спецификовани на ризике одласка у теренске посете корисницима, претње корисника и употребе личних докумената у пословне сврхе:

- *Одласци на терене су ризични, странке се не придржавају савета, судских одлука, ниједна сила их не обавезује да поштују савете и одлуке ЦСР-а или судова...*
- *У теренским посетама у домаћинствима корисника смо сами без додатне заштите имајући у виду да у Центрима углавном раде колеге женског пола [...] Имамо близак сусрет са особама разних психијатријских и психосоматских поремећаја што додатно угрожава безбедност приликом вођења непосредног интервјуа.*
- *Употреба личних докумената запослених (личне карте) приликом обављања службених послова.*

У вези са наведеним безбедносним ризицима социјални радници су указали и на изложеност стресу и злостављању приликом обављања послова социјалног рада. Стрес на послу описан је као последица велике одговорности за животе корисника, као и кроз утицај бављења корисниковим проблемом на психичко и физичко стање социјалних радника:

- *Нерестани притисци – одговорност у виду стално могућих последица по водитеља случаја и/или корисника у случају евентуалног пропуста.*
- *Напетост, тужне животне приче.*
- *Оптерећеност послом и стрес.*
- *Велика психо-емоционална исцрпљеност.*

Са друге стране, истакнуто је психичко и физичко злостављање социјалних радника од стране корисника, као и од надређених:

- *Претње, увреде, понижавања и физички напади.*
- *Претње корисника. Немоћно се осећам што нема адекватне сарадње са другим институцијама а корисници исто очекују сада и одмах.*

- Претње странки мени лично и мојој породици, позивање на кућни број телефона.
- Досадашње лично искуство – корисник је покушао да ме задави.
- Психички ме угрожава директор.
- Корисници су бесни, незадовољни, немају увид у суштину проблема, прете, вређају.
- Претње странки упућене мени колегама (нарочито када је у питању повера деце, уређивање контаката деце или измештање деце због злостављања и/или занемаривања, рад са починиоцима насиља, одлазак на терен код несарадљивих корисника, оболелих са психијатријском дијагнозом...
- Агресивне странке, незадовољне [...] у неколико наврата сам звала полицију јер ме је странка која је душевно оболела напала физички на радном месту.

2.4. Дискусија

У оквиру прве целине која се тиче системских проблема везаних за професију социјалног рада, наши испитаници као један од главних изазова истичу постојање негативне слике о професији социјалног рада и недовољно ангажовање надлежног министарства у циљу унапређења положаја професије. Претходна истраживања говоре у прилог томе да овај проблем није карактеристичан само за социјалне раднике у Србији. Давидсон и Кингс⁵ истражују перцепцију јавности о услугама које пружају социјални радници у Шкотској и долазе до закључка да су мишљења о професији социјалног рада ретко конзистентно позитивна или негативна, док Пенхеј и Јанг⁶ дају преглед литературе о томе шта јавност и корисници социјалних служби мисле о понашању и компетентности социјалних радника у Енглеској на основу чега закључују да је негативна слика о социјалном раду и социјалним радницима

5 Trish McCulloch, Stephen Webb, David Clarke, *What the public think about Scottish social services and why*. Retrieved from Dundee, Scotland: <http://www.socialworkscotland.org/What-we-do/Publications/>.

6 Исто.

повезана са утицајем медија, као и да јавност не разуме однос између социјалних служби и Владе, односно да су социјални радници у свом раду ограничени „системом“.

Социјални радници у нашем истраживању сматрају да постоје тешкоће у сарадњи између центара за социјални рад и других институција у друштву. Међусекторска сарадња је од нарочите важности за успешно решавање сложених социјалних проблема, с обзиром на то да социјалне службе у великој мери зависе од других институција. Успешна међусекторска сарадња није само питање система, већ може да зависи од професионалне позадине и личних искустава свих учесника. Абрамсон и Мизрахи⁷ истражују специфичности сарадње између лекара и социјалних радника и долазе до података да социјални радници много више вреднују интеракцијске факторе у сарадњи, за разлику од лекара којима ови фактори нису битни, док Мајкл Герет сматра да постоји тензија у сарадњи између социјалних радника и полиције при заштити деце, при чему је улога социјалних радника замагљена.⁸ Још један од истакнутих проблема је мешање политике у рад центара за социјални рад и страначко запошљавање некомпетентних кадрова, као и недовољно искористивих ресурса у заједници. Надим и сарадници⁹ сматрају да је фаворитизам у различитим облицима присутан у свим врстама организација, а његов утицај на задовољство послом зависи од карактеристика друштва и општеприхваћених норми. Ипак, морамо узети у обзир да су социјални радници у обавези да поштују основне етичке принципе професије који оваква понашања забрањују.

Друга целина коју је идентификовало наше истраживање тиче се проблема везаних за радно место и услове рада. Социјални радници у Србији сматрају важним изазовима недовољан број запослених, нестручност запосленог кадра и постојање неадекватне организације рада у центрима за социјални рад. До сличних резултата долази и група

7 Julie S. Abramson, Terry Mizrahi, „When Social Workers and Physicians Collaborate: Positive and Negative Interdisciplinary Experiences“, *Social Work*, Oxword University Press, Oxford, 1996, Vol. 41, Issue 3, pp. 270-281.

8 Paul Michael Garrett, „Talking Child Protection: The Police and Social Workers ‘Working Together.’“ *Journal of Social Work*, London, 2004 4(1), pp. 77-97.

9 Muhammad Nadeem et al, „Favoritism, nepotism and cronyism as predictors of job satisfaction: Evidences from Pakistan“, *Journal of Business and Management Research*, 8, pp. 224-228.

италијанских аутора.¹⁰ Они закључују да су главни разлози незадовољства код социјалних радника запослених у дечјим службама недостатак поверења и узајамног поштовања, затим преоптерећеност послом, забринутост у вези са радним статусом и тешки случајеви на којима раде. Наши испитаници као проблеме истичу још и безбедносни ризик на послу и непостојање мотивације за рад. С тим у вези треба истаћи да су услови рада и безбедност на послу у социјалним службама теме које су често истраживане и неретко привлаче пажњу и шире јавности. Ким и Хопкинс¹¹ истичу да изложеност мање безбедним условима рада негативно утиче на посвећеност социјалних радника организацији у којој раде. Значајно је споменути и два истраживања спроведена у Канади. Мекдоналд и Сиротич¹² истичу да је један од великих проблема социјалног рада насиље на послу, док Шир, Грејам и Николас¹³ закључују да насиље над социјалним радницима доводи до синдрома изгарања и смањеног задовољства животом, а често је и разлог напуштања посла.

У оквиру проблема везаних за обављање послова социјалног рада, социјални радници који су учествовали у нашем истраживању наводе да велику препреку у обављању квалитетног рада представља администрација. Обимна папирологија одузима исувише времена, што у комбинацији са мањком социјалних радника у центрима за социјални рад утиче на исходе професионалног рада. Интерпретирајући искуства социјалних радника кроз концептуалне расправе о променама у области јавне управе, Гибсон¹⁴ налази да социјални радници

10 Sabrina Berlanda et al, „Dissatisfaction in Child Welfare and Its Role in Predicting Self-Efficacy and Satisfaction at Work: A Mixed-Method Research“, *Biomed Research International*, London, 2017(5), pp. 1-12.

11 Kim HaeJung, Karen Hopkins „Child Welfare Workers’ Personal Safety Concerns and Organizational Commitment: The Moderating Role of Social Support“, *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, Horizon Research Publishing, San Jose, 2015, 39:2, pp. 101-115.

12 Grant Macdonald, Frank Sirotych, „Violence in the social work workplace: The Canadian experience“ *International Social Work*, United Kingdom, 2005, 48(6), pp. 772-781.

13 Michael Shier, John Graham, David Nicholas, „Interpersonal interactions, workplace violence, and occupational health outcomes among social workers“, *Journal of Social Work*, London, 2018, 18(5), pp. 525-547.

14 Matthew Gibson, „Social worker or social administrator? Findings from a qualitative case study of a child protection social work team“, *Child & Family Social Work*. 2017, Vol. 22, Issue 3, Available at: https://www.researchgate.net/publication/310752487_Social_worker_or_social_administrator_Findings_from_a_qualitative_case_study_of_a_child_protection_social_work_team.

желе да практикују традиционални облик социјалног рада, али су истовремено обавезни да обављају савремени облик друштвене администрације. Најзад, у оквиру последње тематске целине, треба анализирати стрес на послу који може бити повезан са безбедносним ризицима, великом одговорношћу и генералним незадовољством условима рада. Данашњи научни фонд располаже бројним студијама које говоре у прилог томе да је низак квалитет живота услед изложености стресу на послу велики изазов професије социјалног рада. Стога, нису изненађујући резултати једне немачке студије који показују да су ментални поремећаји најчешћи узрок боловања код социјалних радника и представљају једну петину свих случаја отварања боловања у овој популацији.¹⁵ Посебно занимљив феномен у помагачким професијама је умор повезан са саосећањем. Трејвис, Лизано и Барак наводе да је емоционална исцрпљеност истовремено индиректна и директна претња социјалним радницима и чинилац који значајно може утицати на њихов однос према послу.¹⁶

3. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

У модерним друштвима, перципирани значај професије и положај стручних радника у социјалним службама условљен је првенствено степеном развоја друштва, одређеним културолошким специфичностима, карактеристикама политичког система и економским факторима. Положај професије социјалног рада, која чини темељну професију за подршку становништву које је изложено различитим социјалним ризицима, неповољан је у свим сегментима професионалног рада у Републици Србији. Социјални радници су указали на узроке који произлазе са системског нивоа који се огледају у преовлађујућем негативном јавном дискурсу о професији социјалног рада и деловању система социјалне заштите. Са друге стране, рад у Центру за социјални рад је оцењен као безбедносно ризичан и са превише одговорности за кориснике,

15 Tanja Wirth et al., „Sick leave and work-related accidents of social workers in Germany: an analysis of routine data“, *International Archives of Occupational and Environmental Health*, Berlin, 2018, 92(2), pp. 175-184.

16 Dnika Travis, Erica Lizano, Michalle Mor Barak, „I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings“, *British Journal of Social Work*, London, 2015, 46(4), pp. 1076-1095.

док су организациони и кадровски услови рада водећи проблеми рада у овој установи. Обављање стручних послова социјалног рада оптерећено је обимном администрацијом, безбедносним изазовима, психичким и физичким насиљем на послу од стране корисника или надређених.

Поставља се питање на који начин социјални радници у нашој земљи треба да одговоре на тешкоће са којима се суочавају и да ли имају довољно капацитета да то ураде самостално без подршке система. Стратегије би требало да се крећу у два правца. Први би се тицао реорганизације система и реалнијег сагледавања значаја социјалног рада од стране државних структура, док би други правац требало да има за циљ јачање капацитета и компетенција стручног кадра, уз помоћ нових и садржајнијих едукација и образовних програма, са посебним нагласком на јачање резилијентности и правилну употребу професионалне емпатије.

ЛИТЕРАТУРА

Жегарац Невенка, Тодоровић Јелисавета, *Образовање у области социјалног рада и социјалне политике за XXI век*, Универзитет у Нишу, Ниш, 2015.

Михајловић Бабић Сузана et al, „Изазови за професију социјалног рада након економске кризе у Републици Србији“, *Друштвене и хуманистичке студије*, Филозофски факултет Универзитета у Тузли, Тузла, бр. 1 (7)/2019, стр. 351.

Abramson S. Julie, Mizrahi Terry, „When Social Workers and Physicians Collaborate: Positive and Negative Interdisciplinary Experiences“, *Social Work*, Oxword University Press, Oxford, 1996, Vol. 41, Issue 3, pp. 270-281.

Barnett-Page Elaine, Thomas James, *Methods for the synthesis of qualitative research: a critical review*, NCRM Working Paper Series, Number (01/09), ESRC National Centre for Research Methods, London, 2009.

Berlanda Sabrina et al, „Dissatisfaction in Child Welfare and Its Role in Predicting Self-Efficacy and Satisfaction at Work: A Mixed-Method Research“, *Biomed Research International*, London, 2017(5), pp. 1-12.

Garrett Paul Michael, „Talking Child Protection: The Police and Social Workers ‘Working Together’“, *Journal of Social Work*, London, 2004 4(1), pp. 77-97.

Gibson Matthew, „Social worker or social administrator? Findings from a qualitative case study of a child protection social work team“, *Child & Family Social Work*. 2017 Vol 22, issue 3, Available at: https://www.researchgate.net/publication/310752487_Social_worker_or_social_administrator_Findings_from_a_qualitative_case_study_of_a_child_protection_social_work_team.

HaeJung Kim, Hopkins Karen, „Child Welfare Workers’ Personal Safety Concerns and Organizational Commitment: The Moderating Role of Social Support“, *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, Horizon Research Publishing, San Jose, 2015, 39:2, pp. 101-115.

Macdonald Grant, Sirotich Frank, „Violence in the social work workplace: The Canadian experience“, *International Social Work*, United Kingdom, 2005, 48(6), pp. 772-781.

McCulloch Trish, Webb Stephen, Clarke David, *What the public think about Scottish social services and why*. Retrieved from Dundee, Scotland: <http://www.socialworkscotland.org/What-we-do/Publications/>.

Nadeem Muhammad et al, „Favoritism, nepotism and cronyism as predictors of job satisfaction: Evidences from Pakistan“, *Journal of Business and Management Research*, 8, pp. 224-228.

Ritchie Jane, Spencer Liz, „Qualitative data analysis for applied policy research“, In: *Analyzing qualitative data* (Eds: Alan Bryman, Robert Burgess), Routledge, London, 1994, pp. 173-194.

Shier Michael, Graham John, Nicholas David, „Interpersonal interactions, workplace violence, and occupational health outcomes among social workers“, *Journal of Social Work*, London, 2018, 18(5), pp. 525-547.

Travis Dnika, Lizano Erica, Mor Barak Michalle, „I’m So Stressed!?: A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings“, *British Journal of Social Work*, London, 2015, 46(4), pp. 1076-1095.

Wirth Tanja et al, „Sick leave and work-related accidents of social workers in Germany: an analysis of routine data“, *International Archives of Occupational and Environmental Health*, Berlin, 2018, 92(2), pp. 175-184.

Suzana Mihajlovic Babic

Milena Despotovic

Marina Djaković

**ASSESSMENT OF CHALLENGES FOR SOCIAL
WORK PROFESSION BY SOCIAL WORKERS IN THE
REPUBLIC OF SERBIA**

Resume

In order to comprehensively analyze the position of the social work profession in the context of the increased number of social welfare beneficiaries after the economic crisis and incorporation of the social inclusion concept in public policies in the Republic of Serbia, in this article have been analyzed responses of 75 social workers to open questions from the “Questionnaire on Working Conditions for Social Workers in Centers for Social Work in the Republic of Serbia”. Research was conducted at the end of 2017.

Using framework analysis method, based on the responses of social workers, the responses are structured within three groups. Regarding systemic problems of social work profession, our respondents as one of the main challenges emphasized the existence of a negative public impression of the social work profession, as well as insufficient engagement of the ministry in order to improve the position of this profession. Social workers in our research find that there are difficulties in cooperation between centers for social work and other institutions in the society. They also think that important challenge is the insufficient number of employees and the incompetence of the employed staff, with the existence of an inadequate organization of work in the centers for social work. Within the group of challenges regarding the problems related to the social work professional practice, social workers who participated in our research indicated that the administration is a major obstacle in performing quality work. Large-scale paperwork takes too much time, which, combined with the lack of social workers in the centers for social work, has crucial impact

on the outcomes of professional work. Stress at work that can be associated with security risks, too much responsibility and general dissatisfaction with working conditions are also factors that are identified as important.

Findings indicate need for adoption of urgent measures to protect the physical and psychological integrity of social workers and improvement of other working conditions, with the broadest goal of improving the position of the social work profession in the national context.

Keywords: social work profession, Center for Social Work, challenges.