

UDK 364-78(497.11)  
330.3:364-4(497.11)

Primljeno: 11. 05. 2018.

Izvorni naučni rad  
Original scientific paper

**Suzana Mihajlović Babić, Milena Despotović, Marina Đaković**

## **IZAZOVI ZA PROFESIJU SOCIJALNOG RADA NAKON EKONOMSKE KRIZE U REPUBLICI SRBIJI**

Globalna ekonomska kriza, koja je zahvatila i države Zapadnog Balkana od 2008. godine, u Republici Srbiji imala je za posledicu porast stopa nezaposlenosti, siromaštva i socijalnog isključivanja. Ove promene uzrokovale su porast korisnika sistema socijalne zaštite, naročito korisnika koji pripadaju grupaciji materijalno ugroženih.

Centar za socijalni rad predstavlja osnovnu socijalnu službu, odnosno ustanovu sistema socijalne zaštite u Republici Srbiji, u okviru koje se obezbeđuju naknade i socijalne usluge vulnerabilnim populacijama. Opšti cilj istraživanja je sticanje dubljih saznanja o faktorima koji otežavaju obezbeđivanje ovih prava od strane socijalnih radnika u centrima za socijalni rad.

U deskriptivnom delu istraživanja kvalitativnom analizom se obrađuju naučni, stručni i evidencijski dokumenti o predmetu istraživanja. Analiza sadržaja dokumenata u prvom segmentu rada ukazala je na neusklađenost između normativnih akata i prakse funkcionisanja socijalne službe. Eksplorativni deo istraživanja podrazumeva primenu posebno konstruisanog upitnika koji je upućen centrima za socijalni rad u cilju prikupljanja informacija o materijalnim i nematerijalnim uslovima rada socijalnih radnika. Na upitnik je odgovorilo 75 socijalnih radnika, rezultati istraživanja ukazuju na neophodnost unapređenja položaja stručnih radnika u socijalnoj zaštiti u Republici Srbiji u cilju efikasnijeg i efektivnijeg obezbeđivanja socijalnih prava.

**Ključne reči:** socijalna služba; sistem socijalne zaštite; profesija socijalnog rada; izazovi; ekonomska kriza

## UVOD

Nakon više od šezdeset godina postojanja obrazovanja za socijalne radnike u Republici Srbiji<sup>1</sup>, uloge i zadaci ove profesije se kontinuirano proširuju. Tome doprinosi i aktuelni kontekst (legislativni, organizacioni, ekonomski, društveni) u kome socijalni radnici obavljaju svoju profesionalnu delatnost, naročito nakon globalne ekonomske krize. Sa druge strane, profesija socijalnog rada ima mogućnost da povratno deluje na negativne aspekte promena, te kroz svoju profesionalnu praksu može uticati na razvoj programa socijalne politike u cilju društvene reforme, odnosno na sve oblasti praktične primene socijalne politike: oblikovanje, javno upravljanje i analizu socijalne politike (Spiker 2014: 385-386).

Od 2008. godine sa početkom globalne ekonomske krize apsolutno siromaštvo u Republici Srbiji je raslo od 6,1% 2008. godine do 8,8% 2012. godine, dok je uporedo porastao i broj korisnika socijalne zaštite (Vlada Republike Srbije 2014)<sup>2</sup>. Broj porodica kao korisnika prava na novčanu socijalnu pomoć od 2008. godine iznosio je 50.608, dok je 2012. godine ovu naknadu primalo 118.555 porodica (Republički zavod za socijalnu zaštitu 2013). U cilju smanjenja siromaštva i socijalnog isključivanja, koje se uključuje u javne politike od 2009. godine (Perišić 2016), razvijaju se socijalne usluge koje se organizuju pretežno od strane javnog sektora usled nedovoljne razvijenosti kapaciteta drugih pružalaca usluga (Tim za socijalno uključivanje 2016). Pored ovih promena, 2011. godine je izmenjen Zakon o socijalnoj zaštiti, kao što su doneti i novi pravilnici i normativi o radu u centrima za socijalni rad koji reformišu prava i proširuju delokrug poslova kojima bi se odgovorilo na izmenjeni društveni kontekst i potrebe.

Osnovni cilj istraživanja je sticanje dubljih saznanja o izazovima sa kojima se suočavaju socijalni radnici u Republici Srbiji u obavljanju profesionalne delatnosti u centrima za socijalni rad nakon ekonomske krize. Specifični ciljevi istraživanja su: a) identifikovati sistemske probleme za profesiju socijalnog rada u Republici Srbiji; b) istražiti probleme vezane za radno mesto i uslove rada u centrima za socijalni rad u Republici Srbiji; c) identifikovati probleme vezane za obavljanje poslova socijalnog

<sup>1</sup> Viša škola za socijalne radnike osnovana je 1957. godine, dok je 1970. godine u Rezoluciji o socijalnoj zaštiti socijalni rad prepoznat kao profesionalna delatnost (Žegarac 2016).

<sup>2</sup> U Republici Srbiji se za izveštavanje o siromaštvu, pored korišćenja indikatora relativnog siromaštva pod okriljem EU-SILC metodologije Evropske unije, koriste indikatori apsolutnog siromaštva usled specifičnosti nacionalnog konteksta. U apsolutnom siromaštvu su oni koji ostvaruju potrošnju ispod linije siromaštva za zadovoljavanje minimalnih životnih potreba, ova linija siromaštva je 2012. godine iznosila 10 223 dinara (oko 85 evra) mesečno po ekvivalentnom odraslom, prema Anketi o potrošnji domaćinstava Republičkog zavoda za statistiku (Mijatović, 2014)

rada u centrima za socijalni rad u Republici Srbiji. Svrha istraživanja jeste sagledavanje položaja profesije socijalnog rada u Republici Srbiji u kontekstu aktuelnih društvenih i ekonomskih izazova, što se nastoji istražiti putem analize sadržaja relevantnih dokumenata u nacionalnom kontekstu i upitnika za samoprocenu izazova za profesiju socijalnog rada upućenog socijalnim radnicima koji su zaposleni u centrima za socijalni rad u Republici Srbiji. Istraživanje je eksplorativnog karaktera i zasniva se na opštoj hipotezi da su izazovi sa kojima se suočava profesija socijalnog rada nakon ekonomske krize doprineli tome da se uloga profesije socijalnog rada ograniči pretežno na administriranje postojećih naknada i usluga iz sistema socijalne zaštite u Republici Srbiji. Posebne hipoteze koje proizlaze iz opšte su: a) na sistemskom nivou nije zastupljeno planiranje kadrovskih kapaciteta i stručnog usavršavanja socijalnih radnika; b) socijalni radnici su nezadovoljni materijalnim i nematerijalnim uslovima rada u centrima za socijalni rad; c) socijalni radnici su izloženi bezbednosnim rizicima, stresu i sagorevanju na poslu u centrima za socijalni rad.

## 1. TEORIJSKI I KONCEPTUALNI OKVIR ISTRAŽIVANJA

Načelno, postoje dva pristupa prema kojima socijalni radnici u socijalnim službama obavljaju profesionalnu delatnost: tradicionalni i antipotčinjavajući pristup. Tradicionalni pristup se zasniva na socijalnom radu sa pojedincem, dok se kod antipotčinjavajućeg pristupa koristi višemetodski pristup. Tradicionalni pristup definiše problem klijenta onako kako je on definisan uslugom, pri čemu su profesionalne granice i mogućnosti jasno postavljene i ograničene (Strier, Binyamin 2009). Sa druge strane, „uloga socijalnih radnika koji praktikuju antipotčinjavajući pristup je da kroz partnerstvo sa korisnikom definišu problem, uključe klijenta u proces donošenja odluka i kroz profesionalno učešće koriste različite sisteme i institucije u cilju otklanjanja uzroka siromaštva i unapređenja položaja korisnika” (Mihajlović Babić 2017).

Zasnovano na antipotčinjavajućem pristupu, u savremenom kontekstu uloge socijalnih radnika su raznovrsne i obuhvataju opseg od podrške individuama i porodicama do “rada na kolektivnom nivou u postizanju transformacije društva” (Moriarty et al. 2015: 2). Transformišuća uloga socijalnog rada proizlazi iz globalne definicije socijalnog rada u kojoj se naglašava da socijalni rad promoviše društvene promene i u tom cilju angažuje ljude i strukture u društvu (International Federation of Social Workers 2014). Ovaj pristup zabeležen je u tipologijama uloga socijalnih

radnika, koje pored terapeutske i uloge “očuvanja socijalnog poretka” najčešće naglašavaju transformišuću ulogu u omoćavanju ljudi u opresiji (Payne 2005: 8-9) ili emancipatorsku ulogu u postizanju pravednije raspodele resursa u društvu putem strukturne promene (Dominelli 2009: 12-14). Zagovaranje i zastupanje su značajni zadaci socijalnih radnika u okviru ovako definisanih uloga u praksi socijalnog rada, dok se neretko javlja konfliktnost između različitih uloga i zadataka (Moriarty et al. 2015: 11-13).

Posledice preovlađujućeg konteksta u kome socijalni radnici obavljaju svoju delatnost mogu se ispoljiti u vidu profesionalnog stresa i sagorevanja na poslu (*burnout*). Istraživanja profesionalnog stresa među socijalnim radnicima u svetu pokazuju da je fenomen stresa konstantno prisutan (Jones 2001), da je zanimanje socijalnog radnika jedno od najstresnijih zanimanja (Kahn 1993), te da je stres na poslu u ovoj profesiji u stalnom porastu (Coffey et al. 2004). Izvori stresa specifični za profesiju socijalnog rada najčešće su: rad sa korisnicima raznovrsnih problema i patologije; nemogućnost udovoljavanja korisnikovim zahtevima zbog objektivnih okolnosti (nedostatak sredstava, institucija i drugo); neizvesnost oko ishoda pruženih mera i usluga; osećaj prevelike odgovornosti zbog diskrecionog prava (sloboda odlučivanja) u donošenju važnih životnih odluka; rad u teškim slučajevima socijalne bede i siromaštva; problemi u međuljudskim odnosima; česta izloženost stručnjaka kritikama javnosti (Havelka 1999). Stresori proizlaze iz karakteristika radnog okruženja, organizacije rada i načina komunikacije u organizaciji. Sve to može vremenom dovesti do negativnih posledica kako po samog stručnog radnika tako i po kvalitet stručnog rada. Takođe, i negativne posledice sagorevanja na poslu kod socijalnih radnika nisu prisutne samo na ličnom nivou, već imaju uticaja i na klijente, kolege i radnu organizaciju u kojoj socijalni radnici rade (Lloyd et al. 2009).

Profesionalno izgaranje smatra se rezultatom dugoročnog izlaganja stresu na poslu. Godine 1974. Herbert Frojndberger prvi je upotrebio termin *burnout*. Njegov članak bio je zasnovan na zapažanjima koja je stekao posmatrajući volontersko osoblje (uključujući i sebe) na slobodnoj klinici za lečenje narkomanije. On je pod izgaranjem obuhvatio skup simptoma koji uključuju iscrpljenost usled prevelikih zahteva na poslu, kao i fizičke simptome poput glavobolje i nesаницe. On je primetio da radnik, usled sagorevanja “izgleda, dela, i čini se depresivnim”. Nakon objavljivanja ovog originalnog rada interes za *burnout* je rastao (Freudenberger 1974). Do danas, *burnout* nije prepoznat kao poseban poremećaj u DCM-5. Ipak, uključen je u ICD-10, ali ne kao poremećaj, već se može naći obuhvaćen u okviru problema vezanih za upravljanje životnim situacijama (World Health Organization 2015).

Godine 1981. Kristina Maslaš i Suzan Džekson prve su razvile najšire korišćen instrument za procenu sagorevanja. Njihov instrument posmatra izgaranje kao trodimenzionalni sindrom koji se sastoji od emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog ličnog postignuća. Drugi istraživači tvrde da sagorevanje treba da bude ograničeno na umor i iscrpljenost. Postoje tri verzije ovog instrumenta: prvi namenjen opštoj populaciji, drugi namenjen nastavnicima i treći koji meri izgaranje u pomagačkim zanimanjima, uključujući i socijalni rad (Maslach, Jackson 1981).

U vezu sa prevencijom profesionalnog izgaranja može se dovesti koncept rezilijentnosti, odnosno psihološke otpornosti ili izdržljivosti. Rezilijentnost, odnosno psihološka otpornost, je sposobnost pojedinca da se uspešno suoči sa novonastalom krizom i stresnim događajima i brzo se vrati u stanje pre krize (Terte, Stephens 2014). Smatra se da je neko rezilijentan onda kada ima razvijene psihološke sposobnosti i primenjuje obrasce ponašanja koji mu omogućavaju da ostane miran tokom krize, bez dugoročnih negativnih posledica. Literatura o stresu i socijalnom radu naglašava važnost strukturalnog i organizacionog konteksta socijalnog rada. Manje pažnje je posvećeno individualnim razlikama među socijalnim radnicima koje im omogućavaju da odgovore na sve zahteve profesije i pronađu zadovoljstvo u svom radu.

## **2. PROCENA IZAZOVA ZA PROFESIJU SOCIJALNOG RADA U NACIONALNOM KONTEKSTU**

Centri za socijalni rad (CSR) u Republici Srbiji su osnovne ustanove socijalne zaštite koje odlikuje „objedinjena uloga socijalne zaštite i organa starateljstva“ (RZS 2017: 3). Uprkos tome što najveći deo socijalnih radnika upravo radi u centrima za socijalni rad, u kojima su poslovi socijalnog rada najkompleksniji, do sada je bilo malo istraživanja na temu uslova rada u ovim ustanovama, kao i prepreka i teškoća u obezbeđivanju naknada i socijalnih usluga za narastajuću populaciju korisnika sistema socijalne zaštite nakon ekonomske krize.

U nacionalnom kontekstu izdvajaju se dve oblasti stručnog rada u CSR koje su bile predmet analize: ljudski resursi i stručno usavršavanje. Prema Pravilniku o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad, u CSR se „po pravilu, zapošljava najmanje 50% socijalnih radnika u odnosu na ukupan broj stručnih radnika“ (član 44a). U 2016. godini u centrima za socijalni rad je bilo angažovano 3. 274 radnika, od čega 1. 789 stručnih radnika, dok je broj dodatno angažovanih po osnovu različitih ugovornih aranžmana bio 242 radnika. Trendovi iz 2016. u odnosu

na 2015. godinu su smanjenje: broja zaposlenih na neodređeno vreme za 10%, stručnih radnika za 7,5%, broja voditelja slučaja za 10%, finansiranja stručnih radnika od strane lokalne samouprave za 5% (RZS2016). U strukturi zaposlenih radnika na poslovima socijalnog rada, socijalni radnici su 2016. godine činili 42%, kao i 2015. godine, dok je 2012. godine taj broj bio 43,6% (RZS 2017; RZS 2016; RZS 2013), što ukazuje na kršenje Pravilnika i nedovoljan broj socijalnih radnika u centrima za socijalni rad u praksi. Manji broj socijalnih radnika u odnosu na normative predstavlja izazov u kontekstu rasta broja korisnika na evidenciji CSR za 23% od donošenja Zakona o socijalnoj zaštiti 2011. godine, od 626 040 u 2012. godini do 724 411 u 2016. godini, dok je u tom istom periodu broj stručnih radnika smanjen za 6% (RZS 2017). Situaciju usložnjava i odliv stručnih radnika usled penzionisanja, kao i usvajanje izmene Zakona o budžetskom sistemu u vezi zabrane zapošljavanja i ograničenja broja zaposlenih kod korisnika javnih sredstava, koja je na snazi od početka 2014. godine.

Istraživanje profesorki sa Odeljenja za socijalnu politiku i socijalni rad sa Fakulteta političkih nauka u Beogradu (Džamonja Ignjatović i Žegarac 2015) o kvalifikacionoj strukturi zaposlenih i potrebama za zapošljavanjem dodatnog kadra u CSR u narednom periodu produbilo je navedene podatke. Njihovo istraživanje je ukazalo na to da manji CSR koji zapošljavaju do 10 stručnih radnika upošljavaju procentualno više socijalnih radnika u poređenju sa velikim centrima. Zanimljiv je podatak da 35 radnika obavljaju posao stručnog radnika koji ne pripadaju profesijama koje su propisane Zakonom o socijalnoj zaštiti, kao i to da postoje CSR bez ijednog socijalnog radnika. Više od četvrtine anketiranih CSR imaju razvijene dodatne usluge na kojima u velikoj većini dominira angažovanje socijalnih radnika u odnosu na druge struke. Svi anketirani CSR su iskazali potrebu za zapošljavanjem novih socijalnih radnika i procenjeno je da će u narednih nekoliko godina biti potrebno zaposliti oko 200 novih socijalnih radnika (Džamonja Ignjatović i Žegarac 2015). Istraživanje nastavnika sa Filozofskog fakulteta Univerziteta u Nišu (Zaharijevski et al. 2015) odnosilo se na ocenu kadrovske pokrivenosti aktivnosti koju pruža CSR. Svi anketirani CSR su detektovali koje je socijalne usluge potrebno razviti u lokalnoj zajednici, dok je ocenjeno da ne postoje „ni kadrovski, ni materijalni, ni prostorni resursi da se ove usluge razviju“ (Zaharijevski et al. 2015: 40).

Izveštaji o radu CSR analiziraju stručno usavršavanje radnika, gde se beleži podatak da trećina CSR ne poseduje plan stručnog usavršavanja radnika. Akreditovane programe obuke je pohađalo skoro 80% radnika, što je pozitivan pomak u odnosu na 2015. godinu kada ih je pohađalo 50%, dok 231 radnik (12,9%) nije

pohađao osnovni program obuke za vođenje slučaja ili superviziju za posao koji obavlja. Dodatan izazov predstavlja preklapanje zaduženja supervizora i voditelja slučaja čime su radnici dvostruko opterećeni, pri čemu supervizijski proces ocenjuju kao *ad hoc* organizovan (RZS 2017).

### **3. SAMOPROCENA IZAZOVA ZA PROFESIJU SOCIJALNOG RADA OD STRANE STRUČNIH RADNIKA CENTARA ZA SOCIJALNI RAD**

#### **3.1. Metodologija i uzorak istraživanja**

Za prikupljanje podataka korišćen je „Upitnik o uslovima rada socijalnih radnika u centrima za socijalni rad u Republici Srbiji” koji je dizajniran za potrebe ovog istraživanja. Upitnik je bio namenjen socijalnim radnicima u centrima za socijalni rad na teritoriji Republike Srbije i sadržao je tri segmenta pitanja: opšti podaci o zaposlenom socijalnom radniku, materijalni aspekti uslova rada i nematerijalni aspekti uslova rada u centrima za socijalni rad. U upitniku su kombinovana pitanja otvorenog i zatvorenog tipa sa skalama procene zadovoljstva. Istraživanje je sprovedeno od juna do avgusta 2017. godine, upućivanjem upitnika centrima za socijalni rad na teritoriji Republike Srbije.

Na upitnik je odgovorilo 75 socijalnih radnika iz svih regiona Republike Srbije: Beograd (32%), Vojvodina (24%), Šumadija i Zapadna Srbija (28%), Južna i Istočna Srbija (14,7%) i Kosovo i Metohija (1,3%).

U strukturi ispitanika prema polu preovlađuju žene sa 90,7%, dok je u uzorku socijalnih radnika muškog pola bilo 9,3 %. Prema radnom statusu, 53 ispitanika je zaposleno na neodređeno vreme (70,7%), 13 ispitanika na određeno vreme (17,3%), po osnovu ugovora o obavljanju privremenih i povremenih poslova 3 ispitanika, po osnovu ugovora o delu 2, dok je među ispitanicima bilo i 4 pripravnika/volontera. Kada je u pitanju dužina ukupnog radnog staža ispitanika najviše je onih sa pet i manje godina radnog staža (44%), dok je podjednak udeo u uzorku (18,6%) onih između deset i dvadeset godina radnog staža, između pet i deset godina i sa preko dvadeset godina radnog staža. Na trenutnom radnom mestu se 50 ispitanika nalazi pet ili manje godina, 12 ispitanika je tu manje od 10 godina, dok se 13 ispitanika na trenutnom radnom mestu nalazi duže od 10 godina. Najveći broj ispitanika, skoro polovina, je na trenutnom radnom mestu kraće od dve godine.



Od ukupnog broja ispitanika 76,8% uzorka činili su zaposleni na poslovima voditelja slučaja, 13% na poslovima supervizora, a 4,3% ispitanika su direktori centara za socijalni rad. Kada je u pitanju služba u okviru centra u kojoj su trenutno radno angažovani, skoro trećina ispitanika radi u malim centrima koji čine jednu organizacionu celinu bez odvojenih službi. Na poslovima neposredne zaštite korisnika angažovan je 21 socijalni radnik, dok veliki deo ispitanika radi u službi za zaštitu dece i mladih (23) i u službi za zaštitu odraslih i starih (16). Zabeležena su angažovanja i na drugim poslovima, i to: služba za materijalna davanja (5); pravna služba (2); domsko odeljenje pri centru (2); tim za sprečavanje nasilja u porodici (3); po jedan ispitanik angažovan na poslovima u administraciji, prihvatilištu i sigurnoj kući.

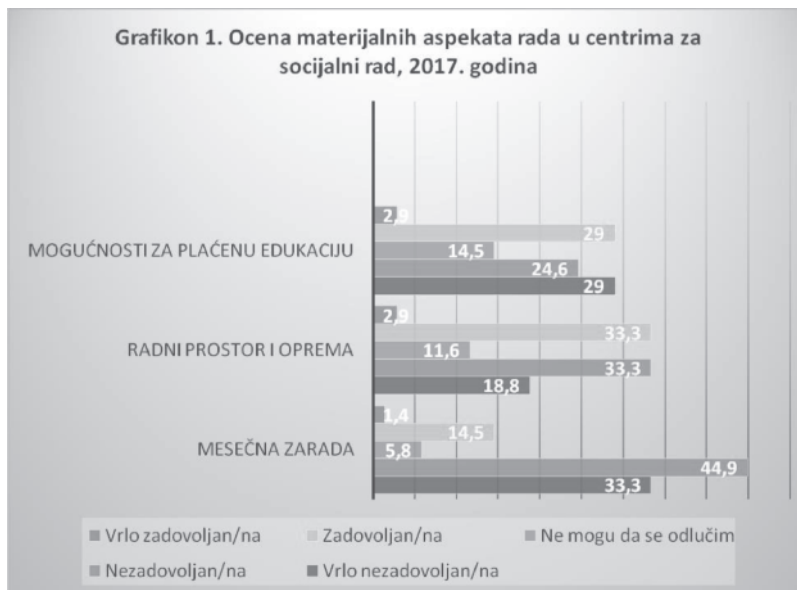
### 3.2. Rezultati istraživanja

Analizirajući opšte zadovoljstvo uslovima rada u centru za socijalni rad, više od polovine ispitanika ističe da je vrlo nezadovoljno ili nezadovoljno svojim poslom (50,7%), opšte zadovoljstvo je prisutno kod svega 26,7% ispitanika, dok 20% ne može da se odluči. Najviše opšteg nezadovoljstva poslom iskazuju zaposleni u Beogradu, (13 od 16 ispitanika iz Beograda) dok pozitivno ocenjuju zadovoljstvo poslom zaposleni u Šumadiji i Zapadnoj Srbiji (8 od 15 ispitanika).

U domenu materijalnih aspekata uslova rada kao ključni uzrok nezadovoljstva ispitanici ističu pre svega visinu mesečne zarade. Čak 78,2 % ispitanika je nezadovoljno (44,9%) i vrlo nezadovoljno (33,3%) visinom mesečne naknade za obavljanje stručnih poslova u centrima za socijalni rad (Grafikon 1).

Kao drugi ključni problem izdvaja se nemogućnost za plaćenu edukaciju u cilju stručnog usavršavanja. Postojećim mogućnostima nezadovoljno je više od polovine ispitanika (53,6%), dok je nešto manje od trećine ispitanika (31,9%) zadovoljno mogućnostima za usavršavanje. Različita su mišljenja ispitanika o radnom prostoru i opremi koji su na raspolaganju za obavljanje radnih zadataka, te je tako navedenim aspektom vrlo zadovoljno i zadovoljno ukupno 36,2% ispitanika, dok je nezadovoljno i vrlo nezadovoljno 52,1% ispitanika.





U delu upitnika koji se odnosi na nematerijalne aspekte zadovoljstva uslovima rada u CSR kao veliki problem ističe se povećan obim posla i nedostatak vremena za obavljanje radnih zadataka, što govori u prilog preopterećenosti socijalnih radnika u centrima za socijalni rad (Grafikon 2).

Pozitivan rezultat do kog se u istraživanju došlo odnosi se na to da veći broj zaposlenih smatra da ima autonomiju u radu i da je tom autonomijom zadovoljan. Od 75 ispitanika koji su učestvovali u istraživanju, skoro polovina ispitanika je u određenoj meri zadovoljna autonomijom u radu, dok je ovim aspektom nezadovoljno 25 ispitanika. Razmatrajući aspekt mogućnosti napredovanja u radnoj organizaciji, veliki broj ispitanika nema optimistična očekivanja, te je više od dve trećine ispitanika nezadovoljno prilikama za napredovanje u radnoj organizaciji. Da su na radnoj poziciji koja odgovara njihovim znanjima i veštinama potvrdilo je više od polovine ispitanika, dok je 16 ispitanika iskazalo neslaganje. Slična situacija je i sa tvrdnjom da aktuelna radna pozicija odgovara njihovim afinitetima, sa čim se slaže polovina ispitanika (52,2%), dok je 17 ispitanika iskazalo neslaganje.

U domenu profesionalne saradnje, ispitanici su najbolje ocenili saradnju sa kolegama u centrima za socijalni rad (63,7% ispitanika je zadovoljno, a svega 18,8% je vrlo nezadovoljno ili nezadovoljno), dok je najlošije ocenjena saradnja sa predstavnicima ostalih podsistema u društvu sa kojima centar neposredno saraduje (43,4% ispitanika je nezadovoljno navedenom saradnjom, a 37,8% donekle je



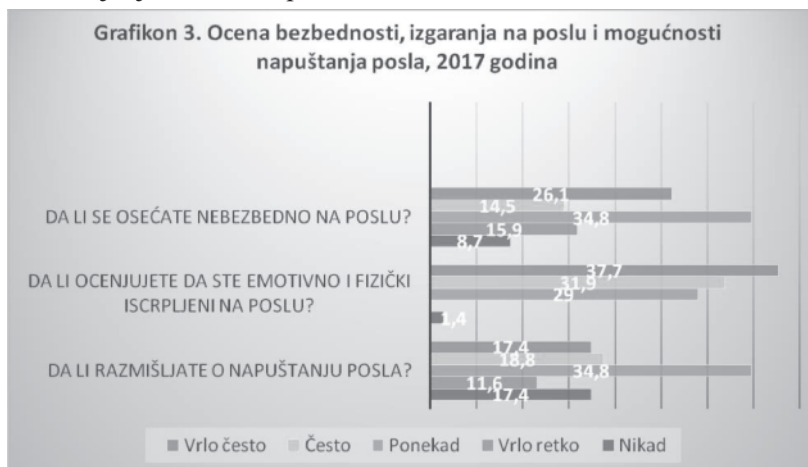
zadovoljno). Saradnjom sa korisnicima usluga ispitanici su uglavnom zadovoljni, te tako na skali procene zadovoljstva navedenom saradnjom vrlo je zadovoljno 10,1% i zadovoljno 47,8% ispitanika, neodlučno je 30,4%, dok je nezadovoljnih svega 8,7% i vrlo nezadovoljnih 2,9%.

Razmišljanje o napuštanju posla prisutno je kod velikog broja socijalnih radnika u centrima za socijalni rad (Grafikon 3). Većina ispitanika je potvrdila da se vrlo često (37,7%) i često (31,9%) oseća emocionalno i fizički iscrpljeno na poslu. U korelaciji sa ovim pitanjem, ispitanici su odgovarali i na pitanje gde bi tražili posao ukoliko razmišljaju o promeni posla. Prema dobijenim rezultatima većina bi želela da promeni struku, te bi ga van struke tražilo 40,6% ispitanika, u državnom sektoru socijalne zaštite 18,8%, dok bi u privatnom sektoru socijalne zaštite posao tražilo 17,4% ispitanika. Ostatak ispitanika posao bi tražio u prosveti, zdravstvenoj zaštiti, ljudskim resursima, nevladinim organizacijama, inostranstvu. O napuštanju posla najčešće razmišljaju oni sa najmanjom dužinom radnog staža, odnosno oni koji imaju do 5 godina radnog staža na trenutnom radnom mestu. Ispitanici bi prihvatili drugi posao ukoliko bi bio bolje plaćen (23 ispitanika), bio bezbedniji (8 ispitanika), zatim ukoliko bi uslovi za rad bili bolji (10 ispitanika), ukoliko bi bilo manje stresa i odgovornosti u radu (8 ispitanika), više autonomije i uvažavanja od drugih sistema, kao i ukoliko bi odgovarao njihovim afinitetima. Takođe, kao razlog prihvatanja drugog posla navode manji obim posla (8 ispitanika), mogućnost napredovanja (4 ispitanika),

mogućnost da promene nešto u životu korisnika i prilika da budu više vrednovani od strane drugih.

O bezbednosti na poslu mišljenja su podeljena (Grafikon 3). Kao glavne razloge osećaja nebezbednosti ispitanici navode prvenstveno agresivne, nezadovoljne i neprijatne korisnike, nedostatak fizičkog obezbeđenja u centrima za socijalni rad nasuprot korisnicima koji im prete, koji su vrlo često i u alkoholisanom stanju i psihički obolele ličnosti ili počinioci nasilja, uz razloge nepoštovanja ustanove i neuvažavanja stručnosti radnika od strane korisnika.

Ispitanici naglašavaju da dodatan rizik predstavlja i odlazak na teren bez zaštite i službenih legitimacija. Većina se slaže sa konstatacijom da je zaštita zaposlenih neefikasna, da je prostor u kome rade nedovoljno efikasno i adekvatno obezbeđen. Službenici CSR vrlo često se susreću sa korisnicima koji prete njima i članovima njihove porodice, vređaju, ponižavaju i fizički napadaju bez sankcija za takvo ponašanje. Zaposleni nemaju status službenih lica, te za svaki fizički i verbalni napad na njih u prostorijama centra mogu reagovati samo podnošenjem privatne tužbe. Kako navode u svojim odgovorima, ispitanici smatraju da su previše izloženi rizičnim situacijama, a da je zaštita i podrška od strane sistema nedovoljna. Kao bitan bezbednosni rizik jedna ispitanica navodi i upotrebu ličnih dokumenata zaposlenih prilikom obavljanja službenih poslova.



Sumirajući osnovne probleme u radu sa kojima se suočavaju socijalni radnici u centrima za socijalni rad iz otvorenog pitanja na kraju upitnika, dolazimo do odgovora koji se mogu svrstati u nekoliko grupa: sistemski problemi vezani za profesiju (marginalizovan položaj struke, neorganizovanost sistema socijalne zaštite,

neadekvatna saradnja sa drugim institucijama, nedovoljna zaštita prava i integriteta stručnih radnika, nestručnost zaposlenog i rukovodećeg kadra, manjak zaposlenih, zavisnost od političkih struktura na lokalnom nivou, nedovoljno resursa zajednice); problemi vezani za radno mesto i uslove rada (bezbednosni rizik na poslu, nedostatak autonomije u radu, neadekvatna zarada, prevelika odgovornost i stres na poslu, nedovoljna mogućnost za edukaciju i napredovanje); problemi vezani za obavljanje poslova socijalnog rada (prevelika očekivanja stranaka, obimna administracija, nedostatak motivacije i izgaranje zaposlenih).

### 3.3. Diskusija

Naše istraživanje je pokazalo da je čak polovina ispitanika (52,2%) vrlo nezadovoljna ili nezadovoljna svojim poslom. Još 1991. godine, Dajana Vinokur Kaplan sa Univerziteta u Mičigenu istraživala je zadovoljstvo poslom kod socijalnih radnika u javnim i dobrovoljnim agencijama za zaštitu dece (Vinokur Kaplan 1991). Istraživanje je pokazalo da je čak 66% ispitanika, od 413 socijalnih radnika koji su bili obuhvaćeni istraživanjem, bilo zadovoljno svojim poslom. Faktori koji su doprineli nezadovoljstvu bili su povezani sa zaradom i ličnim postignućem. Ovakvi rezultati se ne poklapaju sa našim rezultatima, razlozi za to mogu biti različit društveni sistem, različit vremenski okvir, kao i razlike u području rada. Kada je reč o novijim studijama, Tomaš Mrhalek i Alena Kajanova su ispitivali zadovoljstvo poslom i mentalni pritisak kod socijalnih radnika u Južnoj Bohemiji u Češkoj (Mrhálek, Kajanova 2017). U ovom istraživanju učestvovalo je 227 socijalnih radnika koji su popunili standardizovanu Anketu o zadovoljstvu poslom. Rezultati su pokazali da je istraživana grupa ambivalentna kada je u pitanju aspekt zadovoljstva poslom, što znači da su ispitanici srednje zadovoljni (56,1%). Ukupno nezadovoljstvo je identifikovano kod manje od 5% zaposlenih, a stepen zadovoljstva je bio manji u odnosu na celokupnu češku populaciju.

Grupa autora iz Južnoafričke Republike sprovela je istraživanje ispitujući faktore koji utiču na zadovoljstvo poslom, stres i izgaranje kod socijalnih radnika (Calitz et al. 2014). Jedna trećina socijalnih radnika obuhvaćenih ovim istraživanjem bila je nezadovoljna platom i mogućnostima za napredovanje. Prema autorima, to ukazuje da je trećina ispitanika u riziku da promeni profesiju. Rezultati našeg istraživanja su pokazali da je samo 15,9% ispitanika zadovoljno mesečnim primanjima. Dejvid Farmer sa Univerziteta Lejkhed iz Ontarija u svom članku o povećanju zadovoljstva poslom socijalnih radnika navodi istraživanje Elpersa i Vesthuisa (Farmer 2011). Oni

su na osnovu istraživanja u kome je učestvovalo 833 socijalna radnika došli do podatka da na zadovoljstvo poslom utiču sledeći faktori: zarada, prilike za napredovanje, stimulatívno radno okruženje, jasnost uloga na poslu, priznanje, učestvovanje u donošenju odluka i adekvatni resursi. Dajana Vinokur Kaplan ističe da postoji čitav niz faktora koji utiču na zadovoljstvo poslom, motivaciju i nameru socijalnih radnika traže novi posao (Vinokur Kaplan et al. 1994). U jednoj od svojih studija ona vrši korelaciju sa prošlim empirijskim studijama o zadovoljstvu poslom i dolazi do podataka da na zadovoljstvo utiču prihodí, dodatne beneficije, kao i fizičko okruženje i sigurnost.

Problem velikog obima posla socijalnih radnika koji je detektovan u našem istraživanju, potvrđen je i u istraživanju sprovedenom u Švedskoj (Tham 2018). Socijalni radnici prijavljuju da često imaju previše posla i češće su u obavezi da rade prekovremeno. Takođe, oni često menjaju svoje radne planove za taj dan kako bi rešili vanredne situacije nastale u radu sa klijentima ili kao rezultat nedostatka zaposlenih. Osim toga, primetne su i promene u načinu obavljanja posla jer se vremenom fokus pomerio na opšte poslove i ispunjavanje dužnosti, dok se smanjila količina vremena koje socijalni radnik provede u direktnom kontaktu sa korisnikom.

Veliki broj socijalnih radnika razmišlja o promeni posla, vrlo često o tome razmišlja 17,4% ispitanika, često 18,8%, ponekad 34,8%, vrlo retko 11,6% ispitanika, dok o tome nikada ne razmišlja 17,4% ispitanika. I druge studije su došle do sličnih rezultata. Podaci iz već prethodno navedene studije u Švedskoj (Tham 2018) pokazali su da je broj socijalnih radnika koji želi da napusti posao u stalnom porastu. Iako je ovaj broj bio visok čak i 2003. godine, izgleda da se situacija 2014. godine pogoršala (od 313 socijalnih radnika, 54 je aktivno tražilo novi posao, dok je 45 razmišljalo da promeni posao, a 32 da promeni profesiju). Takođe, istraživanje koje je sprovela Džila Aker i koje je obuhvatilo 259 socijalnih radnika iz 16 agencija specijalizovanih za mentalno zdravlje u državi Njujork, ispitivalo je odnose između organizacionih uslova rada, zadovoljstva poslom i namere da se posao napusti (Acker 2004). Rezultati su pokazali da su organizacioni uslovi jak prediktor za zadovoljstvo poslom i nameru da se posao napusti. Borzaga i Tortia su istraživali motivaciju, zadovoljstvo poslom i lojalnost kod zaposlenih u javnim i neprofitnim socijalnim servisima (Borzaga, Tortia 2006). Zaključak njihovog istraživanja je da su radnici u državnim organima manje zadovoljni poslom od onih u neprofitnim organizacijama, čak i kada su bolje plaćeni. Podaci dobijeni u našem istraživanju govore da bi socijalni radnici u Srbiji prihvatili drugi posao ako bi bio bolje plaćen, bezbedniji, ukoliko bi obim posla bio manji, a uslovi za rad bili bolji, ukoliko bi zaposleni mogli da bolje iskoriste svoje kapacitete i steknu mogućnost napredovanja.

Usled velike emocionalne i fizičke iscrpljenosti, može doći do profesionalnog izgaranja i ova pojava u profesiji socijalnog rada je odavno dobro utvrđena, dok je u našem istraživanju potvrđeno da se više od dve trećine ispitanih tako oseća često ili vrlo često. U poslednje vreme se spekuliše i o uticajima sindroma izgaranja na fizičke aspekte zdravlja. Eugen Tartakovski sa Univerziteta u Tel Avivu istražuje faktore koji utiču na profesionalno izgaranje kod socijalnih radnika i izdvaja dugogodišnji radni staž, obrazovanje i zaradu (Tartakovsky 2015).

Veliki deo naših ispitanika ocenio je da se bar ponekad oseća nebezbedno i to 34,8%, vrlo često se oseća nebezbedno 26,1%, a gotovo nikad samo 8,7% ispitanika. Najčešći razlog za to je agresivnost korisnika i svakodnevno upućivanje pretnji radnicima centara, kao i nepostojanje adekvatnog obezbeđenja u centrima za socijalni rad. Osim toga, socijalni radnici bivaju izloženi riziku i prilikom terenskih poseta. O napadima na socijalne radnike izveštavali su i domaći i strani mediji, što govori u prilog tome da je zabrinutost za ličnu bezbednost opravdana.

## ZAKLJUČAK

Na osnovu saznanja iz sekundarnih izvora podataka u prvom delu rada, zaključuje se da je prisutan kontinuirani deficit socijalnih radnika u socijalnim službama, pri čemu dolazi i do kršenja minimalnih standarda o broju zaposlenih iz Pravilnika o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad. Istraživanja su pokazala da je potreba za razvojem socijalnih usluga i uvećan broj korisnika od početka ekonomske krize 2008. godine učinio neophodnim proširivanje postojećih kadrovskih kapaciteta i njihovo stručno usavršavanje. Izveštaji su ukazali na preklapanje poslova voditelja slučaja i supervizora, kao i nedovoljno učešće stručnih radnika u programima obuke.

Analiza upitnika iz empirijskog dela rada jasno je detektovala izazove u stručnom radu u centrima za socijalni rad iz percepcije zaposlenih socijalnih radnika. U okviru materijalnih aspekata rada u centrima za socijalni rad većina ispitanika je negativno ocenila mesečnu novčanu naknadu za rad, radni prostor i opremu za obavljanje radnih zadataka, kao i postojeće mogućnosti za plaćenu edukaciju u cilju stručnog usavršavanja. Obim posla, raspoloživo vreme za obavljanje radnih zadataka i mogućnost napredovanja većina ispitanika je ocenila negativno u okviru nematerijalnih aspekata rada, dok su većinski pozitivno ocenjeni saradnja sa kolegama, lične kompetencije i afiniteti za trenutnu radnu poziciju. Istraživanje je ukazalo na probleme saradnje sa predstavnicima ostalih podsistema u lokalnoj zajednici sa kojima centar za socijalni

rad saraduje, emocionalnu i fizičku iscrpljenost socijalnih radnika, kao i pitanje bezbednosti na poslu.

U nacionalnom kontekstu nije postojala odgovarajuća studija sa kojom bi se uporedili dobijeni rezultati, ali se sa sigurnošću može reći da je opterećenost poslom i nedostatak vremena za obavljanje istog veliki problem savremenih socijalnih radnika u centrima za socijalni rad. Stručni radnici su neretko ograničeni karakteristikama socijalnog sistema, društvenom organizacijom, negativnim uticajem medija i dostupnim resursima. Neretko, imaju zadatak „da očuvaju status quo[...], a mere socijalnog karaktera su isključivo u toj funkciji“ (Kočović 2007: 102). Zaključujemo da je zaposlenima u ovom sektoru neophodno obezbediti adekvatne uslove rada kako bi se ostvario potencijal transformišuće uloge profesije socijalnog rada.

## LITERATURA

1. Acker, Gila (2004), "The Effect of Organizational Conditions (Role Conflict, Role Ambiguity, Opportunities for Professional Development and Social Support) on Job Satisfaction and Intention to Leave Among Social Workers in Mental Health Care", *Community Mental Health Journal* 40 (1), str. 65–73.
2. Borzaga, Carlo, Ermanno Tortia (2006), "Worker motivations, job satisfaction, and loyalty in public and nonprofit social services", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 35, str. 225-248.
3. Calitz, Taetske et al. (2014), "Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout", *Social Work* 50(2), str. 153-169.
4. Coffey, Margaret et al. (2004), "Stress in social services: Mental well-being, constraints and job satisfaction", *British Journal of Social Work* 34(5), str. 735-747.
5. Dominelli, Lena (2009), *Introducing Social Work*, Polity Press, Cambridge.
6. Džamonja Ignjatović, Tamara, Nevenka Žegarac (2015), "Potrebe za profesionalcima u socijalnoj zaštiti i oblasti društvenih delatnosti u lokalnim samoupravama u Srbiji", u: Nevenka Žegarac i Jelisaveta Todorović, ur., *Obrazovanje u oblasti socijalnog rada i socijalne politike za XXI vek*, Univerzitet u Nišu, Niš, str. 13-30.
7. International Federation of Social Workers (2014), *Global definition of social work*, dostupno na: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>, pristupljeno: 13. 04. 2018.



7. Farmer, David (2011), "Increasing Job Satisfaction among Social Workers", *International Journal of Humanities and Social Science* 1(18), str. 1-8.
8. Freudemberger, Herbert (1974), „Staff burnout”, *Journal of Social Issues* 30, str. 159–165.
9. Havelka, Mladen (1999), *Zdravstvena psihologija*, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb
10. Jones, Chris (2001), "Voices from the front line: State social workers and New Labour", *British Journal of Social Work* 31(4), str. 547-563.
11. Kahn, William (1993), "Caring for the caregivers: Patterns of organizational caregiving", *Administrative Science Quarterly* 38(4), str. 539-564.
12. Kočović, Dragoslav (2007), *Socijalna politika*, Fakultet političkih nauka, Beograd
13. Lloyd, Chris et al. (2009), "Social work, stress and burnout: A review", *Journal of Mental Health*, 11(3), str. 255-265.
14. Maslach, Christina, Susan Jackson (1981), "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behaviour* 2, str. 99-113.
15. Mijatović, Boško (2014), *Siromaštvo u Srbiji 2011, 2012. i 2013. godine*, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, Beograd
16. Mihajlović Babić, Suzana (2017), "Antipotčinjavajuća praksa u ostvarivanju prava na novčanu socijalnu pomoć – prepreke i mogućnosti", *Godišnjak Fakulteta političkih nauka* 17, str. 151-170.
17. Moriarty, Joet al. (2015), *Literature review of roles and issues within the social work profession in England*, Professional Standards Authority, London
18. Mrhálek, Tomáš, Alena Kajanová (2017), "Work satisfaction and mental pressure of social workers and workers in social services", *Journal of Nursing and Social Sciences related to Health and Illness*, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1212411717300685>, pristupljeno: 20. aprila 2018. godine.
19. Payne, Malcolm (2005), *Modern Social Work Theory*, Third edition, Palgrave Macmillan, Basingstoke
20. Perišić, Natalija (2016), *Socijalna sigurnost: pojmovi i programi*, Fakultet političkih nauka, Beograd
21. *Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad*, Službeni glasnik Republike Srbije, br. 59/2008 i 37/2010.
22. RZS - Republički zavod za socijalnu zaštitu (2013), *Sintetički izveštaj o radu centara za socijalni rad u Srbiji 2012. godine*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd

23. RZS - Republički zavod za socijalnu zaštitu (2016), *Sintetički izveštaj o radu centara za socijalni rad u Srbiji 2015. godine*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd
24. RZS - Republički zavod za socijalnu zaštitu (2017), *Sintetički izveštaj o radu centara za socijalni rad u Srbiji 2016. godine*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd
25. Spiker, Pol (2014), *Socijalna politika: teorija i praksa*, Fakultet političkih nauka, Beograd
26. Strier, Roni, Sharon Binyamin (2009), "Developing Anti-Oppressive Services for the poor: A Theoretical and Organisational Rationale", *British Journal of Social Work* 40(6), str. 1908-1926.
27. Tartakovsky, Eugene (2015), "Personal value preferences and burnout of social workers", *Journal of Social Work* 16(6), str. 657-673.
28. Terte, Ian, Christine Stephens (2014), "Psychological Resilience of Workers in High-Risk Occupations", *Stress and Health* 30(5), str. 353-355.
29. Tham, Pia (2018), "A Professional Role in Transition: Swedish Child Welfare Social Workers' Descriptions of Their Work in 2003 and 2014", *The British Journal of Social Work* 48(2), str. 449-467.
30. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva (2016), *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalnih samouprava*, Tim za socijalno uključivanje Vlade Republike Srbije, Beograd
31. Žegarac, Nevenka (2016), "Kompetencije za kvalifikacije u socijalnom radu: izgradnja standarda", u: Nevenka Žegarac (ur.), *Standardi za obrazovanje socijalnih radnika u Srbiji*, Fakultet političkih nauka, Beograd, str. 9-45.
32. Vinokur Kaplan, Diane (1991), "Job satisfaction among social workers in public and voluntary child welfare agencies", *Child Welfare: Journal of Policy, Practice and Program* 70(1), str. 81-91.
33. Vinokur Kaplan, Diane et al. (1994), "Job Satisfaction and Retention of Social Workers in Public Agencies, Non-Profit Agencies and Private Practice", *Administration in Social Work* 18(3), str. 93-121.
34. Vlada Republike Srbije (2014), *Drugi nacionalni izveštaj o socijalnom uključivanju i smanjenju siromaštva u Republici Srbiji*, Vlada Republike Srbije, Beograd.
35. World Health Organization (2015), *ICD-10: International Classification of Diseases*, World Health Organization, Geneva.

36. Zaharijevski, Dragana et al. (2015), "Studija o potrebama za znanjima i profesionalcima u oblasti pružanja socijalnih usluga", u: Nevenka Žegarac i Jelisaveta Todorović (ur.), *Obrazovanje u oblasti socijalnog rada i socijalne politike za XXI vek*, Univerzitet u Nišu, Niš, str. 31-60.

## CHALLENGES TO SOCIAL WORK PROFESSION AFTER THE ECONOMIC CRISIS IN THE REPUBLIC OF SERBIA

### Summary:

The global economic crisis, which also affected the Western Balkans countries since 2008, in the Republic of Serbia has resulted in an increase of unemployment, poverty and social exclusion rates. These changes caused the increase of social protection system users, especially those belonging to the group of materially vulnerable.

The Center for Social Work represents the basic social service or institution of the social protection system in the Republic of Serbia, within which the benefits and social services are provided to vulnerable population. The overall aim of this research is to obtain deeper knowledge of factors that disrupt social workers to secure these rights in the centers for social work.

In the descriptive part of the research, using qualitative analysis we examined the scientific, expert and evidence documents on the subject of the research. Analysis of documents content in the first part of the paper has indicated the discrepancy between the normative acts and the practice of the social service functioning. Exploratory part of the research included application of a specially constructed questionnaire addressed to the centers for social work in order to collect information on the material and non-material conditions of work of social workers. The questionnaire was answered by 75 social workers, the results of the survey pointed out the necessity of improving the position of professional workers in social protection in the Republic of Serbia with the aim of more effective and more efficient provision of social rights.

**Key words:** social service; social protection system; social work profession; challenges, economic crisis

Adresa autora

Authors' address

Suzana Mihajlović Babić

Fakultet političkih nauka, Univerzitet u Beogradu, [suzana.mihajlovic@fpn.bg.ac.rs](mailto:suzana.mihajlovic@fpn.bg.ac.rs)

Milena Despotović, Centar za socijalni rad Jagodina, [despotovicm12@gmail.com](mailto:despotovicm12@gmail.com)

Marina Đaković, Centar za socijalni rad Rekovac, [mardjak88@yahoo.com](mailto:mardjak88@yahoo.com)