

СОЦИЈАЛНИ РАД У СВАКОДНЕВНОЈ ПРАКСИ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Кључне ријечи:

Социјални рад, социјална заштита, промјене, људска права.

Аутори:

Др Мира Ђук је ванредна је професорица на Факултету политичких наука Универзитета у Бањој Луци.

Ирина Савовић дипломирана је социјална радница запослена у Центру за социјални рад Требиње у статусу приправнице.

Кореспонденција:

mira.cuk@fnp.unibl.org
i.savovic94@gmail.com

Област:

Социјални рад

DOI:

10.5937/politeia0-22235

Датум пријема чланка:

14.05.2019.

Датум прихватања чланка за објављивање:

28.06.2019.

Сажетак

У раду су приказани резултати квалитативног истраживања проведеног са тринаест дипломираних социјалних радника који су запослени у установама социјалног сектора у Републици Српској. Сврха истраживања јесте утврђивање њихових ставова о тежиштима дјеловања социјалног рада у социјалној заштити у садашњим условима.

За прикупљање података коришћена је метода фокус групе, а у постављању истраживачких питања и анализи налаза коришћен је метод анализа оквира.

Резултати истраживања показали су да се у раду социјалних радника у установама социјалне заштите осјећа рутина, без много промјена, да доминира социјални рад са појединцем и породицом, да су најчешће промјене везане за примјену нових законских рјешења која производе промјене у организацији рада, да социјални рад не утиче на промјене у законодавству и да политички фактор најснажније утиче на цјелокупну дјелатност. Такође, резултати истраживања показали су да се социјални рад заснован на људским правима највећим дијелом реализује у домену појединачног задовољавања потреба корисника, те да административни и управно-правни послови доминирају у раду, док су послови праћења социјалних потреба, анализе стања, покретање иницијатива, планирања и развоја, израда извјештаја, анализа и информација, у потпуности занемарени. Савремени изазови пред социјалне раднике постављају захтјеве на које не могу у потпуности да одговоре. Право и обавеза за континуираним усавршавањем није системски уређено питање, а недостатак подршке на нивоу установа и система социјалне заштите демотивиса их и спречава у професионалном и стручном развоју

УВОД

Социјални рад у остваривању своје друштвене функције у савременим условима суочен је са крупним изазовима услед дјеловања различитих друштвених околности и друштвених снага. У цијелом се свијету посљедњих деценија, због глобалне економске кризе и других друштвених догађаја који узрокују социјалне проблеме, дешавају драстичне социјалне импликације попут пораста сиромаштва, незапослености, раста друштвених и личних тешкоћа, пада стопе економског развоја и друштвеног производа, масовних миграција становништва из неразвијених крајева у развијене, пораста обољелих од тешких хроничних болести итд. То се нужно одражава и на социјални рад који је све више усмјерен на велике друштвене групе и масовне социјалне проблеме, а мање на појединца и његове тешкоће. У оваквом контексту, социјална заштита представља подручје у коме социјални рад најмасовније дјелује и помаже у побољшању квалитета живота угрожених популација, које живе у тешким и неизвјесним условима, као и остваривању људских права и социјалне правде. Системи социјалне заштите, гледано из перспективе социјалног рада, традиционално треба да буду усмјерени на ублажавање утицаја несигурности, на очување основног животног стандарда и на смањење економске, социјалне и здравствене рањивости. Новији приступи у социјалном раду сматрају да то нису његове једине функције и да системи социјалне заштите треба да буду осмишљени тако да промовишу одрживост и благостање цјелокупног становништва. То су својеврсне „агенције за друштвену трансформацију“ које чувају и унапређују друштвене односе, подсти-

чу друштвену интеграцију и складнији однос међу људима и које охрабрују демократско учешће и јачање солидарности унутар заједница и између заједница у ширем друштву (IFSW, 2014). Само свеобухватни системи социјалне заштите могу допринијети смањењу сиромаштва и социјалних неједнакости, одрживом економском и социјалном развоју и социјалној кохезији (Basu&Stickler, 2013).

У нестабилном окружењу социјални рад добија све већи број корисника са сложенијим и комплекснијим проблемима, с једне стране, а са друге стране пажња власти усмјерена је на смањење потрошње и на мања улагања у социјалну заштиту (IFSW Europe, 2011), тако да социјални рад губи инструменте за дјеловање, смањује квалитет својих услуга и помјера фокус свога интересовања са темељних вриједности као што су једнакост, социјална правда, социјална кохезија на борбу против сиромаштва и обезбјеђење социјалне сигурности. У мирнијим условима, у раздобљима благостања, више пажње посвећује се индивидуалним приступима, промјенама у квалитету образовања, оспособљености и професионализму социјалних радника (Кнежевић, 2013).

Међународне асоцијације социјалног рада (Међународна федерација социјалних радника и Међународно удружење школа за социјални рад) одређују социјални рад као професију која подстиче социјалне промјене, рјешава проблеме у међуљудским односима, оснажује и ослобађа особе којима је потребна подршка како би се повећало благостање. Интервенције социјалног рада јесу подржавајуће, развојне, превентивне, и/или терапијске. Из оваквог одређења проистичу и кључна подручја дјеловања социјалног рада: пружање подрш-

ке и помоћи корисницима (појединцима, породицама, групама и заједницама) у рјешавању проблема везаних за задовољавање животних потреба, проблема социјалног функционисања и кризних ситуација, смањења социјалних и других неједнакости, унапређивања политика у области људских права, подизања стандарда и доступности одређених облика социјалних услуга и помоћи и утицаја на побољшање социјалне политике и остваривање социјалне правде. Ово одређење социјалног рада социјалну заштиту схвата много шире и више од основних потреба. То је инструмент друштвене трансформације, демократије и стварања праведнијих друштава (IFSW, 2014).

Социјални рад у Босни и Херцеговини дијели положај и судбину социјалног рада у свијету. Уз то је у овој земљи у посљедњим деценијама прошао тежак период друштвених сукоба, петогодишњег рата, транзиције и велике економске кризе, што се одразило на његов садржај, подручја дјеловања и раније установљен друштвени положај. Данас социјални рад у Босни и Херцеговини правно и институционално највише дјелује у систему социјалне заштите, првосходно у јавним службама. Центри за социјални рад основне су установе социјалне заштите које запошљавају у највећем броју и социјалне раднике¹.

Центри за социјални рад јесу јавне службе које имају троструке задатке који одређују и њихове улоге. Ентитет Република Српска у улози државе у области социјалне заштите овим службама пре-

нио је јавна овлаштења повјеравајући им доношење одлуке о остваривању права корисника у социјалној, дјечијој и породичној заштити, спровођење мјера према малољетним лицима у кривичном поступку и пружање услуга у остваривању свих права (члан 110 Закона о социјалној заштити (Службени гласник 96/12, 90/16)). Поред јавних овлашћења, центри за социјални рад обављају и стручне послове у наведеним областима радећи на праћењу социјалних потреба и проблема, откривању лица у стању социјалне потребе и предлагању и предузимању мјера за њихово рјешавање. Трећа група улога пројектовала је центре за социјални рад као кључне актере у осмишљавању, планирању, развоју и реформи социјалне заштите на локалном нивоу. Тиме социјални рад постаје главни агенс обликовања социјалног развоја, што је у складу са међународном дефиницијом професије.

Да ли су центри за социјални рад и социјални радници као носећа и најбројнија професија у њима у стању да остварују своје улоге, питање је за стручну и научну јавност, али и за јавну политику која значајно одређује дјеловање социјалног рада. Резултати истраживања приказани у овом раду указаће на неколико подручја дјеловања која су темељна у сагледавању карактеристика рада у свјетлу међународног дефинисања и одређивања улога социјалног рада у савременим друштвима. Рад не претендује да објасни сва подручја дјеловања, него пажњу усмјерава на „новије“ приступе у дјелатности. Пуно сагледавање комплетне дјелатности захтијева шири и свеобухватнија истраживања са учешћем много већег броја социјалних радника.

¹ Надлежности и одговорност за дефинисање и уређење социјалне заштите у Босни и Херцеговини имају ентитети: Република Српска и Федерација Босне и Херцеговине. Заједнички органи на нивоу Босне и Херцеговине према важећем Уставу БиХ немају надлежности у овом систему.

ЦИЉ И ИСТРАЖИВАЧКА ПИТАЊА

Циљ истраживања био је утврдити ставове социјалних радника запослених на пословима социјалног рада у организацијама социјалне заштите о тежиштима свог дјеловања у контексту актуелних подручја социјалног рада, као што су администрирање у процесу остваривања права из социјалне, дјечије и породичне заштите, примјена појединих методских приступа у раду, праћење социјалних потреба, њихово анализирање и извјештавање, професионални развој, примјена приступа заснованог на људским правима и предвиђање потребних промјена у садржају рада у блиској будућности. Практична намјера истраживања јесте указивање на стварно стање и присутне проблеме приликом остваривања дјелатности социјалног рада у социјалној заштити у условима брзих промјена, присуства економске кризе, транзиционих и реформских процеса.

У складу са циљем постављена су сљедећа истраживачка питања:

1. Да ли је дошло до увођења промјена у подручјима социјалног рада у социјалној заштити (промјене у политикама, законодавству, организацији, методским приступима, животним и радним условима људи)?
2. Колико је заступљен приступ заснован на људским правима у пракси социјалног рада?
3. Колико администрирање, вођење правних поступака, послови евиденције, анализирања и извјештавања заузимају у садржају и обиму рада социјалних радника у социјалној заштити?
4. Како се одвија процес образовања

стручног усавршавања социјалних радника запослених у службама социјалне заштите?

МЕТОДОЛОГИЈА

Методe

У складу са истраживачким питањима одабран је квалитативни приступ прикупљања и анализе података. За прикупљање података коришћена је фокус група, а при анализи прикупљених одговора коришћен је приступ анализа оквира који се у литератури назива и *framework analysis*.

Ученици фокус групе и прикупљање података

За истраживање је циљано формирана фокус група од 13 дипломираних социјалних радника који су запослени на пословима социјалног рада у различитим организацијама социјалног сектора на подручју регије источна Херцеговина у Републици Српској. На цијелом подручју регије ради укупно 18 социјалних радника од којих је 13 прихватило и обезбиједило своје учешће у раду фокус групе. Учесници фокус групе у највећем броју запослени су у центрима за социјални рад (10), установама за смјештај старих лица (двоје) и правосудној рехабилитацијској установи (једно). Полна структура учесника одговара укупној полној структури запослених у установама социјалне заштите: 10 је особа женског пола и три особе мушког пола (Министарство здравља и социјалне заштите, 2018). Према годинама старости највише учесника фокус групе у старосној доби од 30 до 40 година (пет), у старосној доби од 20 до 30 година је четворо као и у

доби од 40 до 60 година. Формално високо образовање из социјалног рада на Факултету политичких наука у Београду стекло је њих девет, на Факултету политичких наука у Бањој Луци, односно Филозофском факултету у Бањој Луци четири учесника истраживања. Радно искуство у социјалној заштити повезано је са годинама старости. До једне године радног искуства имају два члана фокус групе из старосне групе до тридесет година, од једне до пет година има четворо који су у старосној доби од 30 до 40 година, од пет до десет година има троје из исте старосне групе, а више од десет година искуства има четворо старијих од 45 година.

Истраживање је проведено у марту мјесецу 2019. године. Први контакт са свим социјалним радницима остварили су аутори телефоном или лично и том приликом објаснили им сврху истраживања и замолили за учешће. У складу са могућностима сваког појединачно, учешће у истраживању прихватило је 13 социјалних радника којима је контактирано. По усаглашавању термина заказан је састанак фокус групе у једној установи социјалне заштите која је имала одговарајући простор.

Рад фокус групе модерирале су ауторнице, које су на почетку састанка упознале учеснике са сврхом и циљевима истраживања, заштитом и анонимношћу добијених података и замолиле за отвореност, искреност и пуно учешће. Рад фокус групе сниман је на аудио-запис, а забиљешке су водиле и ауторнице.

Учесници фокус групе водили су дискусију лицем у лице. Групна динамика одвијала се живо уз међусобно одобравање и слагање. Снисходљивост се осјетила код млађих социјалних радника кад су одговарали на поједина питања која су се

односила на иновације и промјене приступа у раду на начин да су чекали дискусију социјалних радника који су имали веће искуство у раду, а затим износили своја мишљења. У случајевима гдје је постојала сагласност у ставовима исказивана су слагања без поновних објашњења. Комуникација и расправа одвијала се у атмосфери активног слушања, међусобног уважавања, на равноправној основи, без преузимања улоге вође од било ког учесника или доминације у расправи (Fajgelj, 2004).

Расправа се водила по унапријед детаљно разрађеним истраживачким питањима у подсјетнику истраживања, што је служило као основа за обраду података и формулисање истраживачког оквира.

Обрада података

Подаци у оквиру овог истраживања обрађени су и анализирани коришћењем тзв. анализе оквира. Према ауторима овог приступа Ritchie i Spencer (1994) метода је флексибилна и омогућава да истраживачи прикупе све податке, анализирају их и сортирају у складу са кључним питањима и темама. Метода је погодна за истраживања у области здравства и социјалне политике. Примјењена је у овом истраживању јер су кључне теме за које смо жељели добити одговоре биле унапријед дефинисане, али метода не спречава идентификовање нових тема, истраживање се проводило једнократно у ограниченом временском периоду и преглед прикупљених података и анализе једноставан је за истраживача и за читаоца. Цјелокупни поступак одвија се у неколико различитих, али повезаних фаза. То су: упознавање са грађом, утврђивање тематског оквира, кодирање/индексирање, уношење

у табеле, повезивање и интерпретација.

Из снимљених аудио-записа направљени су транскрипти. За свако истраживачко питање дефинисане су специфичне теме и у поступку кодирања за њих утврђене одговарајуће категорије уз примјену стандардне методологије. Добијени налази аргументовани су оригиналним изјавама учесника фокус групе који су обиљежени анонимном ознаком. Због подударности ставова учесника кориштене су само типичне категорије, уз садржај свих исказа.

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА И РАСПРАВА

У приказу резултата дата су четири тематска подручја у складу са истраживачким питањима. То су увођење промјена у подручјима социјалног рада и социјалних

радника у социјалној заштити, примјена приступа заснованог на људским правима, обављање административних, правних послова, послова евиденције и извјештавања и образовање социјалних радника. У оквиру сваког тематског подручја идентификоване су специфичне теме (лијева страна табеле) које су описане кроз категорије примјеном анализе оквира (десна страна табеле).

1. Увођење промјена у дјелатности социјалног рада у социјалној заштити

Табела 1 омогућава нам јасан преглед специфичних тема и категорија које представљају ставове дипломираних социјалних радника о присутним промјенама у обављању дјелатности социјалног рада у области социјалне заштите.

Табела бр. 1: Тематско подручје: Промјене у дјелатности социјалног рада

Теме	Категорије
Присутност и подручја промјена у дјелатности социјалног рада	Промјене у законодавству које произведе промјене у обиму и врсти посла Рутина у раду Веће коришћење ресурса заједнице
Промјене у методским приступима у социјалном раду	Доминира рад са појединцима и породицама Врло мало има социјалног рада са групом Социјални рад у заједници је занемарен Нема нових приступа и нових услуга Одбацавање и елиминисање раније развијених иновативних програма у социјалном раду у заједници
Промјене у организацији посла и вођењу запослених	Повећање броја запослених у установама и креирање њиховог посла Прилагођавање организације посла новозапосленим и неједнакост међу запосленима Недовољно вредновање искуства и доприноса запослених Промјене у организацији посла као посљедица већих потреба и зависности корисника
Промјене код клијената дјеловањем социјалног рада	Потребе корисника одређују дјеловање социјалног рада Јачање капацитета корисника за остваривање права Оснаживање и осамостаљивање корисника
Промјене у животним и радним условима у заједници	Запостављеност програма у заједници Ријетке активности у партнерству са невладиним организацијама Низак ниво материјалних давања и немогућност обезбјеђења минимума социјалне сигурности Неразвијеност социјалних услуга
Утицај социјалног рада на промјене у законодавству система социјалне заштите	Нема утицаја социјалног рада на промјене у законодавству ниједног система социјалне сигурности Позивање на формално учешће и изражавање мишљења Неуважавање приједлога из социјалног рада

Утицај идеолошких и политичких структура на социјални рад	Велики утицај партија власти на рад установа Неуважавање стручних мишљења у управљању Наметање интереса и политичких рјешења актуелне власти и у стручним питањима Смањење аутономије институција и слабење њиховог стручног ауторитета
Препреке и ограничења у обављању дјелатности	Законска ограничења Тешкоће у препознавању интереса корисника, посебно дјеце Велики број послова и надлежности Недостатак механизма и средстава за дјеловање Мали број запослених у другим системима социјалног сектора Недостатак подршке Незаштићеност од притисака и насиља Ниско друштвено вредновање дјелатности и социјалних служби Ниске плате и тежак материјални положај запослених
Промјене у скорој будућности које су очекиване и потребне	Веће потребе за терапијским радом Потребе за заступањем клијената код других система социјалне сигурности Успостављање коалиција и партнерстава са другим организацијама и системима Промјене у потребама корисника које одређују дјеловање

Промјене су карактеристика савременог живота. Оне су свакодневне, бројне су и динамичне и дешавају се у политици, економији, становништву, животној околини, технологији, комуникацијама итд. Промјене утичу на свакодневницу социјалног рада и живот корисника са којима се сусрећу. Промјене у окружењу изазивају и бројне промјене унутар професије као што су дефинисање социјалног рада, промјена приступа, образовне промјене, промјене у законодавном оквиру и реформске промјене у појединим системима гдје дјелује социјални рад. Социјални рад мора се прилагођавати друштвеним промјенама, а у складу са дефиницијом и сам социјални рад позван је да прави промјене и ствара хуманије и праведније друштво (IFSW, 2014).

Присуство промјена и израженост у појединим подручјима рада чланови фокус групе на изненађење истраживача процјењивали су суздржано. По њиховом мишљењу, рад им није богат промјенама. Они свој рад оцјењују као рутински, по устаљеним праксама, без много новина. „На мом радном мјесту одавно се ништа не мијења“ (2,3), „много је рутине у раду“ (3,4), „као да се ништа не догађа“ (8), „радимо на исти начи, како смо радили“ (11), „доминира традиционални начин

рада заснован на медицинском моделу“ (3).

Присуство промјена највеће је у области законодавства. „Промјене у законима и подзаконским актима су најчешће (3, 6, 9), „промјене у законодавству производе напоре и потребу прилагођавања“ (2, 4), „честе промјене закона и подзаконских аката имају утицај на обим и врсту посла који обављамо“ (5). Измјене законских прописа које су често нелогичне и непромишљене неповољно се одражавају на рад социјалних радника, у смислу повећања обима посла, али такође представљају извор несигурности у поступању, те генеришу професионални стрес. Додатна администрација која захтијева преиспитивање, доводи до тога да се посао некад само површно одради како би се испунили законом прописани рокови. Због свега наведеног у креирање и измјену законских рјешења неопходно је што више укључити практичаре како би се избјегле непромишљености законодавних рјешења, а систем све више одговарао на потребе корисника (Илијаš, 2018).

Промјене у методским поступцима нису присутне. У раду социјалних радника и даље доминира социјални рад са појединцем и породицом. Рад са породицом омогућава примјену групног рада. „Углавном се ради са породицом

и појединцима“ (5, 9, 12), „групни рад је мало заступљен“ (1, 2), „радећи са породицама примјењујемо и социјални рад са појединцем и групом“ (4, 7), „готово да немамо социјалног рада у заједници“ (9), „имали смо многе програме у заједници, али то сад не важи“ (7), „све је избрисано од програма које смо радили у заједници“ (10), „нема нових приступа у раду нити нових услуга“ (1).

Из ових навода јасно је да се у установама социјалне заштите социјални радници традиционално највише баве пружањем помоћи и подршке клијентима који у савладавању својих сложених и мултипликованих проблема требају стручну помоћ. Ради се индивидуално са примјеном основног методског поступка са појединцем, док се групни социјални рад примјењује углавном са породицама, а социјални рад у заједници скоро потпуно изоставља. Послови се обављају рутински и запосленици не осјећају да се у њиховом свакодневном обављању задатака дешавају промјене које воде до нових приступа, нових метода и нових улога.

Промјене у организацији посла посљедица су промјена у дјелатности. До њих долази због повећања обима посла и броја запослених у установама. Организационе промјене не одражавају се много на посао и начин рада појединаца. Утицај на запослене није велики, а ако постоји, најчешће је негативан, јер доводи до повећања обима посла. „Посљедњих година много је нових људи и то захтијева промјене у организацији“ (8, 4, 5), „организација посла мијења се и прилагођава новим људима“ (9), „промјене у организацији нису окренуте потребама посла, него новим запосленицима“ (11, 2), „садашње промјене у нашој организацији неповољне су за запослене који имају искуство у

раду, у корист су новопримљених“ (12), „код нас су промјене у организацији посљедица промјена у функционалности корисника“ (6), „имамо све више зависних и непокретних корисника“ (8).

Промјене код клијената су свакодневне. Мијењају се клијенти и потребе клијената. Доминира мишљење да расте број функционално зависних клијената са врло сложеним и мултипликованим проблемима који нису у могућности да самостално задовољавају своје најосновније потребе. Социјални рад мора да дјелује у складу са њиховим потребама. „Све је више зависних клијената“ (2, 6), „потребе корисника све су сложеније“ (3), „потребе клијената захтијевају да радимо на остваривању права која ће побољшати њихово стање (1,5), „клијенти нису у стању да се носе са сложеним процедурама, морамо им помагати“ (2), „радимо на оснаживању и осамостаљивању...“ (9), „... водимо клијенте кроз цијели пороцес...“ (11, 8), „мислим да радимо у њихову корист и да им омогућавамо остваривање права која им требају... то је промјена...“ (9). Индивидуална усмјереност социјалног рада у систему социјалне заштите акценат ставља на поштовање доживљаја индивидуалне ситуације кроз корисничку перспективу и израду индивидуалних планова, као што је биљежење дјелотворних поступака промјене кроз које корисник пролази (Миљеновић, 2013).

Промјене у животним и радним условима у заједници усљед дјеловања социјалног рада нису у приоритету дјеловања социјалних радника. „...На појединачном смо нивоу“ (1,6), „побољшање живота појединца има утицаја и на живот заједнице“ (7), „немамо пројеката који се баве тим“ (3), „не радимо на томе, јер је све више ограничења, нарочито

материјалних...“ (4), „имамо неких ситних активности уз помоћ невладиних организација...“, (5), „удружења лица са инвалидитетом имају активности, на учествујемо и ми“ (10). Уколико социјални радници не дјелују у заједници, како ће пратити социјалне потребе и проблеме, истраживати њихове узроке, пратити промјене у стварности, утицати на носиоце друштвеног развоја? Овакав приступ отуђује социјални рад од укупног развоја заједнице и искључује га из „подстицања, покретања, осмишљавања и праћења социјалног развоја“ (Milosavljević, 1998:136).

Чланови фокус групе нису истакли уобичајне начине утицаја социјалног рада на политике у заједници, као што је извјештавање на сједницама локалних парламената о стању у животним условима људи, подношење циљаних информација о проблемима и процес стратешког планирања развоја заједнице. То нас наводи на закључак да су такве активности у очима социјалних радника формалне и да не постоји занимање нити изражен интерес како код социјалних установа, тако и код локалних органа власти да користе ове начине за увођење промјена којима побољшавају животне и радне услове људи. Врло ниски износи социјалних давања и неразвијене услуге у заједници показатељи су интереса и дјеловања оба актера на унапређењу социјалне заштите и побољшању благостања корисника.

Утицај друштвених промјена на социјални рад је снажан, са очекиваним повратним утицајем. Колико социјални рад има снаге да **утиче на креирање друштвеног контекста** у којем се реализује, одређује његово друштвено вредновање и дјеловање струке на најактуелнија питања у социјалном

раду. Социјални радници мишљења су да социјални рад не утиче на промјене у политикама и законодавству које регулишу његову дјелатност, као ни на друге области живота и рада иако би требало. „Приликом измјена закона траже нам мишљење, примједбе, приједлоге... ми то достављамо...никад се ништа не уважи“ (1,3,4,9), „формално се позивамо да учествујемо са приједлозима...“ (5), „социјални рад не утиче на промјене у законодавству социјалне заштите које се често дешавају“ (2,11), „кад су рјешења лоша и због тога се нешто лоше дешава, позивају нас на одговорност, а наше приједлоге за побољшања не уважавају“ (12).

Промјене у раду јавних дјелатности под **утицајем су политичког фактора** који дјелује путем политичких субјеката и носилаца јавне власти. Иако је социјални рад стручна дјелатност, традиционално је механизам социјалне контроле (Solomon, 1985). Да ли и колико успијева да ради на остварењу хуманијег и равноправнијег друштва борећи се за једнакост и партиципативност, показује то колико остварује своје циљеве и производи промјене. Политички фактор снажно утиче на социјални рад у нашој земљи, што се негативно одражава на његов садржај, структуру, односе и укупан положај. Социјални рад код политичара који доносе одлуке није цијењен, не разумије се његова улога и значај у рјешавању друштвених проблема и проблема појединаца, социјални радници спречавају се и саботирају у раду и често су изложени политичким притисцима. Утицај политичког фактора негативно дјелује на аутономију институција и слаби стручни ауторитет социјалног рада. „Све се сервира, изволи па ради... ако нећеш...други ће...“ (1, 3, 9), „политичке структуре јако утичу и увијек негативно“

(4), „политика данас не уважава струку“ (3), „сва рјешења која доноси политика наметнута су и најчешће на штету социјалног рада“ (5), „нема уважавања наших вриједности и специфичности“ (6,7), „политичко дјеловање нас урушава јер нас не цијени и не уважава“ (11). Анализа утицаја на социјални рад показала је да су политички субјекти који врше функцију власти све више инкорпорирани у рад стручне службе као што је центар за социјални рад. Не само да имају овлашћења да доносе одлуке у вези са управом (постављају директоре и управни одбор) него утичу и на стручна рјешења као што је планирање програма, провођење услуга, примјена законских одредаба, запошљавање особља, трошење средстава и слично. Они то најчешће чине преко руководиоца установа, које бирају као политичке личности и постављају на руководећа мјеста са задатком да извршавају њихове налоге. Због тога су социјални радници једногласни у својим ставовима да се то негативно одражава на њихов рад и да су штете таквог приступа велике за цјелокупну професију социјалног рада.

Најчешће **препреке и ограничења** на које наилазе социјални радници произлазе из укупног контекста дјеловања. „Ограничења произилазе из недоречених и лоших законских рјешења“ (1), „имамо велики недостатак механизма које користимо у свом раду“ (2,5), „механизми су непрецизни, непримјенљиви, имамо овлашћења, али немамо чиме“ (4, 11), „имамо превелик број послова које обављамо и превелике надлежности“ (1, 3), „дата су нам олашћења, а никакви механизми и средства (8). Друга група препрека односи се на тешко препознавање и дефинисање интереса клијента, посебно дјецe. „Интерес клијента

велика је непознаница и тешко се сазнаје“ (1), „много је противрјечности у томе“ (3), „препознајемо интерес, али немамо чиме дјеловати.“ (9), „често смо дежурни кривци код супротстављених интереса“ (11). Препреке у раду представља и постојање механизма заштите „нама може урадити шта ко хоће, а неће одговарати“ (10), „свједоцимо смо и физичких напада“ (12), „социјални радници потпуно су незаштићени“ (7), „статус служби у којима радимо је лош“ (4). Ограничења произлазе и из малог броја подручја у којима раде социјални радници, тако да у другим дијеловима социјалног сектора нема адекватних сарадника „мало је социјалних радника у здравству, образовању.“ (5), „да имамо колеге у школама, полицији, судовима, лакше би било радити“ (3,7,9), „са организацијама у којима има социјални радник лакше је радити“ (12), „кад позовем М. одмах све договоримо, не требају посебна објашњења“ (5).

Посебан проблем јесте недостатак адекватне стручне подршке „треба нам супервизија“ (5), „нико нам не помаже“ (2), „немамо се коме обратити за помоћ“ (1), „једино смо сами себи помоћ у раду“, „нико се не бави нама“ (9).

Препреке везане за ниске плате и тежак материјални положај запослених стидљиво се наводе и приликом подсећања на њих присутна је неодлучност, резигнација и недостатак било каквих очекивања о промјени постојеће ситуације. „Оплатама немамо шта причати, то је испод сваког нивоа“ (3,4,7), „годинама се плата није повећавала, да би је посљедњих година значајно смањили“ (5,9), „у неправном смо положају према запосленим у другим секторима и организацијама“ (1, 2), „нема наде за побољшање“ (7), „слични смо корисницима“ (3).

Промјене које очекују социјални радници у **блиској будућности** повезане су са потребама клијената „структура и одлике корисника одређују наше дјеловање“ (9). Због сложености и тежине ситуација и проблема клијената очекује се све више потреба за терапијским радом „помажуће, традиционалне улоге и даље ће бити изражене“ (1), „све више требамо различите терапијске поступке“ (3) „терапијски рад врло је присутан, а нисмо довољно обучени за њега“ (5,7). Административне процедуре за остваривање права у различитим системима социјалне сигурности врло су сложене, клијенти се у њима лоше сналазе, недовољно познају своја права, зато су социјални радници свјесни потреба за њиховим оснаживањем и оспособљавањем за вођење различитих правних поступака, тако да традиционалне улоге морају бити допуњене савременим улогама заступника, оснаживача и едукатора. „У сложеном административном апарату заступање је потребно, јер да би се одрадила једна правна ствар, треба повезати три или четири установе“ (4), „заступање клијената пред различитим системима честа је потреба“ (3), „због честог нерада других система, све заврши код нас и ми имамо много проблема“ (2). За нове улоге требају нова знања и вјештине „потребно нам је више знања“ (6), „морамо бити боље оспособљени“ (3), „данас је акценат на људским правима, а зато треба више знања и оснаживања клијената“ (12). Анализа је показала да постоји потреба за сарадњом са другим организацијама, да ће

се више радити на партнерству, стварању коалиција и заједничким пројектима. Тако ће се боље покривати услуге и користити ограничени ресурси. „У социјалној заштити заврши све што нико неће и не можемо сами одговорити на све“ (5), „заједнички са другим организацијама може се више“ (7), „већ сада партнерство је начин рада“ (5).

Неки резултати истраживања у Хрватској (Ajduković, Urbanc, 2010) указали су на потребу социјалних радника да имају опште знање о правима корисника, добро познавање прописа, добро знање о ресурсима заједнице, понудама појединих актера у заједници, да познају ситуације, стања како би могли успјешно дјеловати. Социјални радници процјењују да ће данас, а у будућности поготово, требати више заједничког рада у установама социјалне заштите, да морају имати критичку свјест о границама властитих компетенција и да су њихова професионална знања и вјештине у обезбјеђивању ефективних услуга ограничене (Barnett and Johnson, 2008), те да за нове изазове морају обезбиједити и властити развој (Žorga, Puhalić, 2019).

2. Социјални рад заснован на људским правима

У табели 2 приказано је тематско подручје које тежиште ставља на људска права и социјални рад. Као и у претходној табели, на лијевој страни налазе се специфичне теме, а на десној категорије добијене методом анализе оквира.

Табела бр. 2: Тематско подручје: Социјални рад заснован на људским правима

Теме	Категорија
1. Заснивање социјалног рада на људским правима	Укљученост приступа у свим процесима рада Приступ кориснику као људском бићу које има права Ограниченост материјалним ресурсима Специфичности примјене у различитим установама
Оспособљеност за примјену приступа	У социјалној заштити недовољно оспособљени Доста едукација у појединим системима
Подручја социјалног рада заснована на поштовању људских права	У свим подручјима рада има приступа Највише у социјалном раду са појединцем Остваривање социјалних права у другим службама и системима
Заступање у социјалном раду и људска права	Свакодневно заступање клијената у различитим системима социјалне сигурности и другим организацијама Заступање унутар организације Не ради се заступање на промјенама политика и закона
Оснаживање и оспособљавање корисника за самостално заступање	Информисање и едуковање Савјетовање и психосоцијална подршка Вођење случаја
Приступ заједнице људским правима и улога социјалног рада	Ратификација међународних уговора Локална заједница без интереса за људска права Улога социјалног рада: едукације, подизање свијести, заступање у медијима

Анализа је показала да социјални радници у свој рад „компонују“ људска права, односно заснивају свој рад на људским правима и придржавају се основних принципа везаних за људска права тако што сваком клијенту приступају као људском бићу које има потребе, али и права и што непрестано раде на остваривању права клијената. „Наравно да су ми водич људска права“ (1), „сваки клијент је у првом реду људско биће које има права“ (3), „у свим фазама рада приступамо посматрајући шта су права клијената“ (7), „свакодневно радимо на остваривању права клијената, или им помажемо да их негдје друго остваре“ (10). У савременом схватању социјалног рада принципи људских права и социјалне правде основни су за социјални рад. Као практично заснована професија, социјални рад свој интерес помјера са утврђивања људских потреба ка пракси и науци која се бави људским правима и њиховим провођењем у пракси (IFSW, 2004). Социјални радници гледају кроз сочива заснована на људским правима. То им омогућава да

првенствено виде право и носиоца права, а не тражиоце милосрђа, да виде кршење људских права, а не индивидуалну патологију (McPherson, 2015). Борба за људска права саставни је дио борбе за социјалну правду и у немогућности да је обезбједе, социјални радници не престају да се боре за њу користећи сва легитимна средства, посебно међународне изворе и стандарде људских права уграђујући их и примјењујући у свом раду.

Социјални радници разумију да свака особа без обзира на положај у друштву има основна људска права као што су слобода, сигурност, приватност, адекватан стандард живота, здравство и образовање. Они разумију глобалне везе угњетавања и кршења људских права, и имају знање о теоријама правде и стратегије за промовисање социјалне и економске правде и људских права. Социјални радници разумију стратегије осмишљене да елиминишу репресивне структурне препреке, да осигурају равномјерну распоређеност друштвене робе и одговорности, те заштиту грађанских, политичких, еко-

номских, социјалних и културних људских права (Council on Social Work Education–CSWE, 2014).

Проблем у остваривању приступа није у дјеловању социјалног рада, него у **ограниченим могућностима**. „Често је остваривање људских права ограничено материјалним ресурсима“ (3), „о ресурсима се не води рачуна кад се ратификују међународни уговори, а то је велики проблем“ „...неприпремљени смо за захтјевне међународне стандарде... олако приступамо документима...“ (5), „у установама за смјештај код зависних корисника велики је проблем испоштавати права јер немамо чиме“ (6, 8), „наши клијенти имају право на услуге које пружамо, али немамо услуга које они требају“ (11).

У социјалном раду заснованом на људским правима треба водити рачуна о **специфичности потреба** клијената, као и о мисијама појединих институција. У казним установама посебно се води рачуна о поштовању права затвореника. „Код нас посебно водимо рачуна о правима затвореника... и све је на бази права... велике су контроле у раду, ради поштовања права...“ (13). У установама за смјештај због зависности корисника постоји велика опасност од кршења права „корисници су нам често немоћни и ми доносимо одлуке, то је врло осјетљиво... некад нисмо у могућности да поштујемо основна права...“ (6), „ограничени смо са могућностима, а потребе су велике...“ (6,8). Поштовање прописаних процедура и одговорно извршавање обавеза у заступању корисника етичка је обавеза социјалног рада која посебно долази до изражаја у заштити маргинализованих, за које социјални рад има највећу одговорност.

Оспособљеност за примјену присту-

па заснованог на људским правима код социјалних радника различита је. Најмање се ради у центрима за социјални рад. „Недовољно смо у социјалној заштити оспособљени“ (4), „нисам на факултету учила о томе, то је дошло касније“ (9), „нешто смо раније кроз пројекте научили“ (3). Слична је ситуација и у установама за смјештај. „Нисам прошао ниједну едукацију из људских права“ (8), „сама сам читала и упознала основни приступ“ (6). У правосудним институцијама оспособљеност је знатно већа. „Имали смо много тренинга и томе се поклања изузетна пажња“ (13).

Најчешће подручје рада социјалних радника које се заснива на људским правима према мишљењу социјалних радника јесте рад са појединцем. „имамо га свуда, али са појединцем је највише“ (5), „клијент и његова права увијек су пред нама“ (9). Значајно је заступљен и у остваривању права у другим системима и институцијама. „Помажемо клијентима у ПИО, здравству, управи, вртићима...“ (12), „тешко се сналазе у управи и без помоћи не могу савладати препреке“ (4).

Заступање је подручје социјалног рада у којем заступник својим активним ангажовањем прозводи одређене промјене и остварује корист за клијента (Atkinson,1999). У борби за људска права, социјални радници свакодневно заступају клијенте код других система социјалне сигурности и других организација. „Свакодневно сарађујем са школама, здравственим установама, Фондом ПИО, правосудним институцијама.. и увијек су права клијената у питању“ (6), „заступамо их на суду, код доктора, у администрацији града...“ (4). У властитој систему такође заступају клијенте. „Остваривање права и код нас захјева да заступамо клијента“ (10), „све радимо само

индивидуално, појединци и њихова права, а нигдје ништа на промјенама политика и закона“ (1), „нажалост, не можемо да утичемо на креирање бољих закона“ (11). Ограниченост заступања на заступање случаја у раду социјалних радника умањује могућности и ефекте заступања, тј. изазивање промјена у политикама и праксама властитих организација, других организација, јавном дјеловању и побољшању услова живота маргинализованих друштвених група (Brkić, 2010).

У остваривању људских права клијената социјални радник посебну пажњу посвећује капацитетима клијената, њиховом препознавању, развијању и коришћењу у правцу остваривања жељених промјена. **Оснаживање клијената** основна је карактеристика заступања и усмјерено је на развој потенцијала појединаца и група да преузму контролу над властитим животом. Оснаживањем се стварају услови за самозаступање (Brkić, 2010). **Информисање и едуковање** основни су приступи у оснаживању које користе социјални радници. „Много радим на едукацији клијената“ (1), „неке је могуће оснажити, а неке и не“ (5), „вођењем кроз цјелокупни поступак преносим им знања, упознајем их са процедурама, усмјеравам...“ (7), „понекад ми је лакше да све сама одрадим јер тешко схватају и прихватају да морају нешто радити“ (5), „многи чекују да социјални радник одради све за њих“ (9), „савјетујем их, пружам психосоцијалну подршку, информишем“ (12). Анализа показује да су искуства у оснаживању клијената да се сами боре за своја права различита и да сараднички приступ у коме се наглашава демократско партиципативна основа социјалног рада (Brkić, 2010, према Croft i Beresford, 1994) још увијек није присутан у довољној мјери.

Социјални радници су мишљења да наша **заједница на макро и микро нивоу нема одговоран однос према људским правима**. На макро нивоу олако се ратификују конвенције и закључују уговори без утврђивања колико се реално могу примјенити међународни стандарди и какве ће посљедице произвести немогућност примјене. „Све потписујемо и прихватамо, а нико не пита шта је реално“ (3), „за многа права уопште немамо услова“ (7), „власт олако прихвата конвенције“ (9). То има негативну реперкусију и на законодавство. „Права која нама закон прописује не поклапају се са људским правима“ (3), „право на социјалну сигурност очит је примјер, гдје је извор социјалне сигурности сиромашних“ (1). На микро нивоу не постоји интерес локалних заједница за људска права. „То не интересује локалну власт“ (5), „често смо свјedoци кришења права који чини локална заједница, на примјер траже нам листе корисника појединих права како би анализирали свако име на скупштинама“ (7), „медији су ти који могу помоћ или одмоћи“ (1), „изложени смо непријатностима и притисцима због заштите личности и личних података клијена“. Социјални рад може утицати на промјену ситуације. „Највећи простор за социјални рад јесте едукација и подизање свијести заједнице, посебно кад су у питању права маргинализованих“ (1, 3, 6), „медији треба да су посебно едуковани и ми то можемо“ (2), „просвједивањем грађана можемо и себи олакшати дјеловање“ (12).

Анализа је показала да социјални радници у свом раду свакодневно примјењују приступ заснован на људским правима, али да је он сведен на остваривање права појединаца у социјалној заштити и другим системима социјалне сигурности. У потуности је занемарена улога социјалног рада

у промоцији људских права у заједници, јер социјални рад не сагледава кршење људских права, не истражује одговорности носилаца појединих права, не заступа измјене и побољшавање политика и закона који се баве животним условима, не утиче на доносиоце одлука и недовољно учествује у оснаживању клијената да сами заговарају своја права. Иако научници тврде да је социјални рад професија људских права, утицај социјалног рада у ширем пољу људских права до сада је у великој мјери био непримијећен (Androff, 2010).

3. Обављање административних и правних послова, послови извјештавања и евиденције

У оквиру овог истраживачког питања утврђивано је који обим послова и вријеме у раду социјалних радника у социјалној заштити заузима вођење правних поступака и администрирање у свим подручјима рада, који су најчешћи правни послови, колико се ради на праћењу потреба и прикупљању података, анализирању, извјештавању, евиденцијама и какав је однос социјалних радника према овим пословима (табела 3).

Табела бр. 3: Тематско подручје: Администрирање, правни послови, евиденције, праћење, извјештавање

Теме	Категорије
Свакодневни административни послови	У свим пословима има администрације Доста евиденције и статистике Административни послови су неопходни
Потребно вријеме и обим рада на административним пословима	Коришћење знатног дијела радног времена за администрацију Пуно времена на прикупљање документације
Значај административних послова	Неопходни послови, али су предимензионирани Недостатак база података и неувезаност евиденција појединих система
Правни послови	Вођење целокупног управног поступка Пуно правних поступака за остваривање права клијената Примјена социјалног рада у правним пословима
Праћење и прикупљање података, израда анализа, информација, извјештаја	Социјални радници не баве се овим пословима Социјални радници немају времена за праћење и анализе

Анализа расправе на фокус групи показала је да су **административни послови обавезни** саставни дио сваког посла у социјалној заштити. „...у свим пословима их има“ (1), „у нашем послу мора бити администрације“ (4), „много је евиденције, доста статистике“ (2), „стално добијамо упутства за поступање“ (12) „сусрећемо се у административним пословима са различитим приступима и тумачењима“ (3), „понекад смо збуњени захтјевима за администрирањем који се траже од нас“ (5). Од административних послова, вођење

евиденције тражи највише времена јер се много тога мануелно обавља.

Највише времена и највећи обим посла заузима прикупљање документације и вођење евиденције. „...евиденција троши знатан дио времена“ (9), „понекад носим и кући да све административно средим“ (11), „немамо приступ базама података, па „нјешке“ скупљамо податке“ (3), „странке тешко долазе до потребне документације, ја то много брже урадим, али зато трошим вријеме“ (5), „слободно процјењујем да администрација одузима

трећину радног времена“ (13).

У образовању социјалних радника важно подручје јесте стицање знања из правне науке, посебно дисциплина у области социјалног и радног права, породичног права, управног права. Поред правника, једино социјални радници имају знања и добијајују овлашћења за вођење управних поступака. Подаци добијени истраживањем показују да социјални радници у социјалној заштити **воде комплетне управне поступке и доносе правне одлуке**, без обзира на то што заједно у тимовима са њима раде и правници. „Обављам све послове, доносим сва рјешења за предмете на којима сам водитељ случаја“ (3), „знам да се осјетим више правником него социјалним радником“ (1), „водим комплетан управни поступак“ (7), „кад спроведем цјелокупан управни поступак цјелисходно је да донесем и одлуку (рјешење)“ (4).

Специфичност правних послова у социјалној заштити јесте у томе што се поступци воде уз учешће социјалног рада који примјеном метода своје науке долази до доказа о испуњености услова утврђених законом. Уважавање и прихватање тих доказа (социјална анамнеза, извјештај о посјети породици, стручне забиљешке, мишљење о најбољем интересу, итд.) од стране правника појављује се као проблем у раду. „У пословима породичне заштите морамо надzirати рад правника јер не уважавају принципе социјалног рада зато што не познају наш рад“ (9). Правници у социјалној заштити треба да имају знања из социјалног рада, вјештине комуникације и тимског рада како би успјешно спроводили управне поступке и учествовали у стручним поступцима у оквиру методе вођења случаја, као и у тимском раду (Komora socijalne zaštite Srbije, 2019).

За разлику од правних послова који су значајан дио посла социјалних радника, послови који се односе на **истраживање, упознавање заједнице, праћење социјалних потреба и проблема**, анализирање, извјештавање и покретање иницијатива за рјешавање проблема заузимају врло мало простора и времена. „Не бавимо се овим пословима, то је препуштено социологу“ (2), „за те послове немамо времена“ (5), „годинама нисам урадила никакву анализу“ (9), „извјештавање је само на нивоу годишњег извјештавања“ (4), „не знамо шта бисмо с тим, то ником нити тражи нити очекује“ (11), „понекад сам укључен у праћење потреба путем мјесних заједница“ (12). Учесници фокус групе показали су да је социјални рад у социјалној заштити „побјегао“ од послова или „препустио“ послове који обликују социјални развој заједнице, претежно се бавећи остваривањем права и бригом за обезбјеђење помоћи појединцима и породицама око проблема у социјалном животу (Milosavljević, 1998, према Pinkeru (Robert Pinker). То негативно утиче на укљученост социјалног рада у друштвене процесе, прихваћеност, вредновање и произвођење промјена, и доводи у питање остваривање дијела мисије социјалног рада.

4. Образовање социјалних радника

Да би одговорили сложеним и широким задацима социјални радници морају посједовати одговорајућа образовања и континуирано радити на сталној едукацији и непрестаном усавршавању (Višće Europe, 2001). Професионалним социјалним радом могу да се баве само особе које посједују стручна звања стечена кроз званични образовни систем, која имају одго-

варајуће дипломе и лиценце за обављање овог посла. То је само почетни услов, у савременим условима неопходно је стално унапређивање професионалних знања и компетентности (Milosavljević, 1998). Да бисмо утврдили како се то остварује,

постављено је и истраживачко питање које обухвата теме формалног образовања, цјеложивотног учења, недостатке у оспособљености и могућностима побољшања образовних активности (табела 4).

Табела бр. 4: Тематско подручје: Образовање социјалних радника

Тема	Категорија
Постојећи програми и системи формалног образовања	Велике разлике међу наставним програмима појединих студија социјалног рада у високом образовању Значајна постигнућа у формалном образовању Недовољна припремљеност за практичан рад Неусклађеност формалног образовања и дјелатности социјалног рада
Цјеложивотно учење	Сложеност посла изискује потребу за перманентним образовањем Законска обавеза усавршавања и развоја и недостатак системских рјешења Недостатак мотивације Немогућност развоја каријере Програми едукације без стандарда и контроле Немогућност учествовања у едукацијама због баријера у организацијама
Недостаци у оспособљености за постојећи рад	Недостатак знања и вјештина за проблеме савремених породица Сложеност и тежина проблема Нема системских рјешења која су у потпуности разрађена и заокружена Недостатак одговарајуће подршке у установама и системима
Могућности промјене и побољшања образовања и стручног развоја	У току студија више практичне наставе Улагање у менторе и системски рад с њима Акредитовани програми едукација Праћење едукација и адекватно вредновање Промијењена улога извршних актера у систему Развој стручних и истраживачких институција Организовање социјалних радника и формирање удружења

Социјални радници указали су на **различите садржаје свог образовања** у зависности од мјеста студирања. „Програми појединих студија социјалног рада значајно се разликују. На студијама у Београду мање је практичних предмета, а више је политиколошких предмета“ (1), „кад поредим свој програм са данашњим, примјетна је велика разлика“ (4). Према мишљењу чланова фокус групе, у формалном образовању дошло је до значајних постигнућа, која се првенствено односе на већу усмјереност на социјални рад и више праксе. Данас студенти имају могућност да слушају предмете којима су обухваћене основне категорије корисника, начин рада са њима и посебна подручја у којима се

социјални рад примјењује. „Радим у дому за стара лица, а никада на факултету нисам имао предмет који се конкретно бави особама треће животне доби, а данас има“ (8), „на мом факултету по новом програму постоје засебни предмети за свако подручје социјалног рада“ (7), „раније се практична настава углавном сводила на једнодневне студијске посјете, а данас студенти имају могућност да проведу и мјесец дана у установи, конкретно код нас у центру“ (7), „мислим да се озбиљније и организованије приступа практичној настави“ (9), „студенти данас имају више могућности за обављање праксе, али је питање колико заиста могу да науче?“ (4). Препоруке Вијећа Европе о социјалним

радницима (Vijeće Evrope, 2001) препознају значај образовања на свим нивоима (едукатора, практичара, корисника), а Међународни стандарди образовања за социјални рад (Global Qualifying Standards for Social Work Education and Training) налажу развијање радног амбијента за праксу (теренску наставу) и осигуравање јасних и сврсисходних циљева праксе.

По завршетку основних студија, дипломирани социјални радници нису довољно припремљени за рад у пракси, мишљење је испитаника. *„Излазим са факултета и размишљам шта треба да добијем из разговора са клијентом, у ком правцу треба да идем у том разговору, за то нас факултет не припреми“*(3), *„...како да реализујем оно што ми закон прописује“*(2), *„почетна некомпетентност ме стално прати у раду“*(2). Даље учење и усавршавање зато за њих представља императив.

Значај даљег формалног образовања кроз други, односно трећи циклус студија још увијек је недовољно препознат у пракси. *„Код нас не постоји разлика између дипломираног социјалног радника и мастера/магистра социјалног рада ни у опису посла који обавља, нити у већем коефицијенту“*(3). *„Моје колеге су се дошколовале, али не видим да се нешто промијенило у њиховом начину рада и вредновању оног што су стекли“*(5). *„Све се своди на неки лични мотив, евентуално неку помоћ коју ћеш сам себи да обезбиједиш кроз додатно знање, али да је то уважено, препознато – апсолутно није“*(12). Неусклађеност програма високог образовања са практичном дјелатношћу социјалног рада у социјалној заштити негативно се одражава на мотивацију за даље формално образовање. *„Ја сам уписао мастер, али сам изгубио мотив увидјевши да ми он у послу који тренутно обављам*

не значи ништа, па га још нисам завршио“ (8), *„мастер уписују млађе колеге које хоће да иду ван ових простора или да остану на факултету“* (11), *„сви смо исти и онда немаш мотива за даље усавршавање“* (5), *„спремна сам то да урадим, уписала бих мастер студије, али изгубићу толико енергије, а шта ћу добити?“* (9). Превазилажење неусклађености обавеза је свих актера у социјалној заштити. Могуће рјешење јесте доношење закона о дјелатности социјалног рада који би регулисао статус свих нивоа квалификованости. *„Хрватска је донијела закон и рјешила проблем“* (1), *„све док се на законском нивоу то не дефинише, нема рјешења“* (9).

Социјални радници истичу потребу за **цјеложивотним учењем**, односно за перманентним образовањем и стручним усавршавањем која произлази из свакодневног мултипликовања проблема који погађају појединце, породице, групе људи. *„Изазови који стоје пред нама велики су и од нас захтијевају континуирано усавршавање, унапређивање постојећих знања и вјештина“* (7), *„породична проблематика све је сложенија, закон је штур и даје само опште смјернице“* (2), *„континуирано образовање је потреба и обавеза“* (11). Очито је да сложеност послова производи потребу за професионалним усавршавањем и развојем. Истовремено, то је и законска обавеза, јер Закон о социјалној заштити у члану 95 даје право и обавезује све стручне раднике запослене у установама социјалне заштите да се стручно усавршавају ради унапређивања обављања послова (Čuk, Gavrilović, Lepir, Gajić, 2017).

Право на стручно усавршавање социјални радници тешко остварују, јер нису дефинисана системска рјешења за реализацију ове обавезе. *„Ми поштујемо*

закон и користимо сваку прилику“ (1), „системски програми за едукацију не постоје“ (3), „о усавршавању нико не брине, сви се сналазе како знају“ (3), „нико не оцјењује и не вреднује програме, може да ради свако шта хоће, нема никаквих стандарда и провјере...“ (4), „данас се едукације обављају кроз појединачне програме различитих институција и невладиних организација“ (12), „систем социјалне заштите ништа није урадио на овом плану (1), „о акредитацији програма уопште се не говори“ (7), „ко би то радио, немамо завода, института, министарство неспособљено и незаинтересовано“ (4, 9). Неуређеност ове области омогућава појаву „сумњивих едукација“ које нису под стручним надзором и не дају никакву сатисфакцију. „Стално се појављују неке организације, удружења које имају своје процедуре, обрасце, које нам намећу“ (1), „желимо да учествујемо на неком семинару који нам неће отежати посао и дати додатну папирологију“ (12). „...да добијеш нешто што ће ти значити у раду, да можеш то да примијениш“ (5).

Све организације у социјалној заштити немају исти приступ развоју људских ресурса. Због недостатка материјалних средстава, незаинтересованости и неодговорног односа менаџмента, професионални развој препуштен је личној одређености и интересовању. „Покушавам да сам набављам литературу“ (9), „не сјећам се када сам посљедњи пут била на некој едукацији“ (4), „радим годинама у дому и никада нисам био ни на каквој едукацији“ (8).

Немогућност напредовања и развоја каријере уско су повезани са мотивацијом. „...Једном социјални радник, увијек социјални радник...“ (3), „немамо мотива за учење, јер немамо могућност напредовања...

можеш постати менаџер, то је максимум“ (7), „напредовање не постоји, исти посао, иста плата, чему развој“ (3).

Професионално оспособљавање и усавршавање није само питање напредовања него и могућности обављања послова. Учесници фокус групе сложили су се с тим да **постојеће знање и вјештине нису довољне** како би адекватно одговорили на изазове савременог друштва, нарочито у подручју породичне заштите. „Ми нисмо припремљени да се бавимо ризичним породицама, без обзира на то што имамо тим кога чине социјални радник, правник и психолог, недостају нам вјештине“ (2), „проблеми породица су сложени, закон је штур и неодређен и даје само начелна рјешења (9), „системски се не прилази тежким и осјетљивим питањима“ (11), „осјећам да треба додатне вјештине“ (1).

Анализа је показала да поред едукација изостаје конкретнија и правовремена подршка надређених у оквиру система социјалне заштите. „Када је неки предмет комплексан и захтијева дубљу анализу за његово рјешење, помоћ најчешће добијамо од колега унутар установе у којој радимо“ (2), „неколико пута смо се за савјет обратили надлежном министарству, али нисмо ни писмени одговор добили“ (5), „ми смо без подршке система...не само да нам не помаже него зна и да отежава рад противрјечним упутама и неусаглашеним мишљењима“ (7).

Препоруке за побољшања и стручни развој социјални радници врло широко дефинишу. Оне се односе и на формално образовање и на цјеложивотно учење. У формалном образовању предлажу:

- Више праксе током студирања која ће бити заснована на осмишљеним програмима и уз континуирани рад са установама и менторима. „Није

битан само квантитет, тј. вријеме проведено у некој установи, већ шта ће та установа моћи да понуди“ (4). „Битан је рад са установама и менторима за обављање праксе на прави начин“ (1,2).

- Акредитација програма едукација и усавршавања, њихово вредновање, стручни надзор и провјера квалитета едукација, као и провјера стечених знања путем лиценцирања. *„Свако не може да ради едукације“ (1). „Пуно је некомпетентних организација које раде програме, а ништа није акредитовано, неопходно је провјерити њихов квалитет“ (4), „организације саме без надзора развијају нове приступе, инструменте, методе, све је то неконтролисано и нелегитимно“ (7), „битно је увести обавезно лиценцирање струке и занимања“ (11), „неопходно је увести акредитацију програма усавршавања и едукација, стручни надзор, те провјеру стечених знања и квалитета рада“ (5).*
- Промјена улога и рада надлежног министарства које је једино тијело које се бави управљачким и развојним пословима на нивоу система социјалне заштите. Као такво оно мора да испуњава своју улогу јер не постоје друге институције. *„Мислим да наше министарство не испуњава своју сврху, не ради свој посао“ (3), „систем нам не помаже, већ, шта више, отежава наш рад“ (12), „ако министарство не ради на оснивању завода, онда мора бити спремно да обавља његове послове“ (4).*
- Испуњавање законске обавезе и оснивање завода за социјалну

заштиту који би се бавио истраживачким и развојним пословима. *„Много би помогло да имамо службу која би се бавила развојем и подршком“ (3), „закон је предвидио завод, зашто га не оснивају“ (2), „искуства из Србије са заводом јако су добра“ (3).*

- Социјални радници морају да афирмишу своју професију и да се струковно удруже. *„Сматрам да би се наш рад унаприједио када бисмо основали удружење социјалних радника, преко којег бисмо могли да организујемо различите едукације у складу са својим реалним потребама, а самим тим да се међусобно оснажимо“ (9), „немамо репрезентативног представника који би се истински бавио нама“ (5), „и ми смо доста криви, не знамо да се организујемо и повежемо“ (1).*

ЗАКЉУЧАК

Анализа ставова чланова фокус групе – социјалних радника запослених у установама социјалне заштите показала је да је социјални рад у овим установама у традиционалним улогама помагача и администратора. Усмјереност социјалног рада на појединца оставља мало простора за рад на социјалним проблемима, маргинализованим друштвеним групама, депривираним локалним заједницама. Стратешки процеси рада са клијентима као што су заступање, заговарање, оснаживањене укључују промјене које воде ка бољим социјалним услугама, бољем социјалном законодавству и већој социјалној правди у друштву. Организовање активности ради промјене социјалних и економских

услова у заједници и у друштву, промоције људских права, подизања јавне свијести о социјалним проблемима и мобилисања расположивих социјалних ресурса за друштвене промјене у складу са мисијом социјалног рада, нису у фокусу дјеловања социјалних радника у социјалној заштити, који су преотерени администрацијом, правним пословима, остваривањем социјалних права појединаца и рутином која их ограничава у професионалним имагинацијама, стварању и властитом развоју.

Међу социјалним радницима осјећа се изражена демотивисаност за акцију и дјеловање које носи промјене. Не проналазе се разлози за учење, стварање, промјену приступа, за дјеловање ван оквира предмета, за исправљање неправди и социјалних неједнакости, али и неправди према професији као и за борбу ради промјене њеног положаја.

Губитак повјерења у систем у којем раде, његове институције, доносиоце одлука, у струку и властите могућности код социјалних радника развија неосјетљивост, тромост, незаинтересованост, клонулост духом и професионално сагоријевање. У таквом стању није могуће одговорити на задатке и произвести било какве промјене. Стање захтијева системску подршку у оквиру професије, дјелатности, установе и заједнице. А подршка изостаје на свим нивоима. Супервизија није обавезујућа за менаџмент установа, недостају стручне институције које могу истражити, анализирати и предложити начине рјешавања стручних проблема, постојеће институције не обављају своје задатке на одговарајући начин, професионалне мреже на ниском су нивоу и укупни услови обављања дјелатности социјалног рада врло су тешки. Посљеди-

це су видне и са дугорочним негативним утицајем. „Нема нових приступа, нових метода, нових услуга, нових пројеката, нових организација...”(3).

Социјални рад у социјалној заштити у фази је стагнације и заостајања и хитно му требају системске мјере које морају да почивају на свеобухватним и дубоким истраживањима проблема и његових узрока и на развоју адекватних политика у складу са утврђеним стањем. На нивоу система социјалне заштите потребно је спровести обимно и свеобухватно истраживање о положају и статусу социјалног рада, чији би резултати служили надлежним организацијама за креирање мјера унапређења и побољшања, међу којима кључно мјесто заузима доношење закона о дјелатности социјалног рада. Вођење политике која се заснива на научним и стручним знањима и на искуствима праксе увијек постиже најбоље резултате и планира и продукује мјере које доводе до квалитетног унапређења постојеће праксе и системских рјешења.

REFERENCE

- Ajduković, M. Urbanc, K. (2010). Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centru za socijalnu skrb, Ljetopis socijalnog rada 17 (3) str. 319–352.
- Androff, D. K. (2010). Truth and reconciliation commissions (TRCs): An international human rights intervention and its connection to social work. *British Journal of Social Work*, 40, 1960–1977.
- Atkinson, D. (1999). *Advocacy, A Review*, Brighton: Pavilion.

- Barnett, J.E. Johnson, W.B. (2008), *Etics desk reference for psychologists*. Washington DC: American Psychological Association.
- Basu, S. Stuckler, D. (2013). *The Body Economic: Why Austerity Kills*, Published by Basic Books, URL: <https://www.amazon.com/Body-Economic-Why-Austerity-Kills/dp/0465063985> Posjećeno 20.4.2019.
- Brkić, M. (2010). *Zastupanje u socijalnom radu*, Beograd: Fakultet političkih nauka.
- Council on Social Work Education. (2014). *Draft 2 of the Education Policy and Accreditation Standards (EPAS)*. Washington, DC: Author. Retrieved from <http://www.cswe.org/Accreditation/EPASRevision/72120.aspx>. Accessed: 20.4.2019.
- Ćuk, M. Gavrilović, A. Lepir, LJ. Gajić. D. (2017). *Cjeloživotno učenje u kontekstu razvoja profesije socijalnog rada*, *Društvene i humanističke studije (DHS)*, Vol 2, No. 3, str. 361–378.
- Fajgelj, S. (2004). *Metode istraživanja ponašanja*, Beograd: Centar za primenjenu psihologiju.
- Zakon o socijalnoj zaštiti (2012), *Službeni glasnik RS broj 96/12, 90/16*.
- Žorga, S. Puhalić, A. (2019). *Supervizija kao metoda razvoja profesionalne kompetencije*, u knjizi *Profesionalna supervizija Teorija i praksa*, ur. Puhalić, A. Banja Luka: Fakultet političkih nauka Univerziteta u Banjoj Luci, str. 159–176.
- IFSW (2014). *Globalna definicija socijalnog rada*, URL: <https://www.ifsw.org/sr/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> Posjećeno 12.05.2019.
- IFSW Europe (2011). *The social consequences of financial crisis*. URL: <http://ifsweuropa-ifsweuropa.blogspot.com/2011/04/social-consequencesof-financial-crisis.html>, Posjećeno 13. 3. 2012.
- Ilijaš, A. (2018). *Nestabilnost zakona o socijalnoj skrbi – kako utječe na rad socijalnih radnika u centrima za socijalnu skrb?*, *Ljetopis socijalnog rada* 25 (3), str. 407–450.
- Knežević, M. (2013). *Socijalni rad – profesija krize: Je li vrijeme i za krizu profesije*, *Ljetopis socijalnog rada* 20 (1), str. 31–50.
- Komora socijalne zaštite Srbije (2019). *Obuka pravnika u centru za socijalni rad*, URL: <https://www.komorasz.rs/>, Posjećeno 15.05.2019.
- McPherson, J. (2015). *Human Rights Practice in Social Work: A Rights-Based Framework and Two New Measures*, Florida State University Digital Library.
- Milosavljević, M. (1998). *Socijalni rad na međi vekova*, Beograd: Draganić.
- Miljenović, A. (2013). *Ekonomska kriza – pokretač transformacije profesije socijalnog rada*, *Ljetopis socijalnog rada* 20 (1), str. 51–70.
- Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite (2018). *Bilten socijalne zaštite 2017*. URL: <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/MZSZ/Publikacije/Documents/FINALNI%20Bilten%202017%201105.pdf>, Posjećeno 20.02.2019.
- Ritchie, J. & Spencer, L. (1994). *Qualitative*

data analysis for applied policy research. In: Bryman, A. & Burgess. R. G. (eds.), *Analysing qualitative data*. London: Rutledge, 173–194.

Solomon, B.B. (1985). *Community social work in Oppressed Minority Communities* In Taylor S.H. Robertz R. *Theory and Practice of Community Social Work*, Now York: Columbia University Press.

Vijeće Evrope (2001). *Preporuke Vijeća Evrope o socijalnim radnicima*, Revija za socijalnu politiku 8, (1), str. 61–64.

Mira Ćuk
Irina Savović

Original Scientific Paper

SOCIAL WORK IN COMON PRACTICE OF REPUBLIC OF SRPSKA SOCIAL PROTECTION

Keywords:

Social work; social protection; changes; human rights.

Authors:

Dr. Mira Ćuk is an Associate professor of the Faculty of Political Sciences of the University of Banja Luka.

Irina Savović is a Bachelor in Social Work employed in the Social Work Centre in Trebinje as an intern.

Correspondence:

*mira.cuk@fpn.unibl.org
i.savovic94@gmail.com*

Field:

Social work

DOI:

10.5937/politeia0-22235

Paper received on:

14.05.2019.

Paper accepted for publishing on:

28.06.2019.

Summary

The review presents the results of a qualitative research conducted with the assistance of thirteen social workers employed in social care institutions. The purpose of the research is to determine their attitudes on the issues of social work in social protection in present-day conditions.

The focus group method is used for data collection and the method of frame analysis is used in setting up research questions and analysing the findings.

The results of the research show that there is a routine present in the jobs of social workers in social welfare institutions, with few changes introduced, with practices including individuals or families being dominant ones. In addition, in most cases changes refer to the establishment of new legal solutions that produce changes in the organisation of labour, whereas social work itself does not affect changes in legislation, with political factors strongly influencing overall social work activities.

Furthermore, the results of the research show that social work based on human rights is mostly realised in the domain of individual satisfaction of the needs of users, and that administrative and administrative-legal affairs dominate in practice, while the tasks of monitoring social needs, analysing the situation, starting initiatives, planning and development, and making reports and analyses are completely ignored. Modern challenges that social workers are faced with pose demands that they cannot fully respond to. The right and the obligation to continuous improvement is not a systemically regulated issue, and the lack of support at the level of institutions and social protection systems demotivates them and prevents them in their professional development.