

Iva Branković*

Univerzitet Singidunum, Fakultet za medije i komunikacije

Profesionalni identitet socijalnih radnika u Republici Srbiji**

Apstrakt

Profesionalni identitet socijalnih radnika je način na koji socijalni radnici razumeju svoju ulogu u radnom kontekstu. To je složen psihološki konstrukt, koji utiče na zadovoljstvo poslom, motivaciju i, posledično, na kvalitet pruženih usluga korisnicima, a nastaje u međudejstvu velikog broja individualnih i sredinskih uticaja. Individualni faktori su znanja, veštine i vrednosni okvir profesije, kao i lični i profesionalni stavovi i uverenja, dok sredinske uticaje čine očekivanja, koja proizlaze iz profesionalne uloge i karakteristika organizacionog konteksta, i vrednosti, kojima je oblikovana socijalna zaštita i slika socijalnog rada u društvu. Socijalna zaštita u Srbiji se poslednjih godina suočava sa brojnim izazovima što je dovelo do krize profesionalnog identiteta socijalnih radnika. Na to ukazuju rezultati kvalitativnog istraživanja predstavljenog u ovom radu. Pored ključnih obeležja profesionalnog identiteta socijalnih radnika, u radu su predstavljeni i kritički analizirani i mogući faktori koji na njega utiču, kao i mogućnosti za osnaživanje profesije socijalnog rada u budućnosti.

Ključne reči:

socijalni rad, profesionalni identitet, lični i kontekstualni uticaji

* iva.brankovic@fmk.edu.rs

** Istraživanje predstavljeno u radu nastalo je u organizaciji Aktiva socijalnih radnika Udruženja stručnih radnika socijalne zaštite Srbije, a istraživački tim su, pored autorke, činili Živorad Gajić, Vesna Trbović i Ljubica Kuridža.

UVOD

Socijalni rad je profesija koja nosi veliku odgovornost za pružanje podrške ljudima u teškim životnim situacijama, a poslednjih godina u Republici Srbiji odvija se u izuzetno nepovoljnim uslovima.¹ Zato ne iznenađuje to što sa različitih strana dolaze podaci i informacije o izloženosti stresu i riziku od profesionalnog izgaranja, nezadovoljstvu poslom i osećanju izloženosti i ugroženosti socijalnih radnika.² Knežević (1996), citirajući Pejna (Payne, 1991: 71), navodi da je socijalni rad socijalno konstruisana delatnost i da se može razumeti samo u društvenom i kulturološkom kontekstu učesnika.³ On takođe navodi da je za razumevanje socijalnog rada neophodno sagledati institucije u kojima se odvija, kao i način na koji učesnici, odnosno sami socijalni radnici vide sebe i svoju ulogu, jer se upravo u sadejstvu organizacionih i ličnih faktora konstruiše socijalni rad u određenom društvu.⁴

Izazovi sa kojima se socijalni rad danas u Srbiji suočava detaljno su razmatrani u stručnoj i naučnoj literaturi.⁵ Ovi izazovi neminovno utiču na to kako socijalni radnici doživljavaju svoju profesiju, što zatim utiče na način na koji obavljaju svoj posao, kao i na to kako će se profesija oblikovati i razvijati u budućnosti. Ipak, profesionalni identitet, kao slika koju socijalni radnici imaju o sebi i svojoj profesionalnoj ulozi, iako veoma važan koncept za razumevanje prirode i izazova savremene prakse, do sada nije bio u fokusu istraživača.⁶

Profesionalni identitet je deo socijalnog identiteta, koji utiče na samoodređenje i način na koji drugi ljudi misle o određenoj osobi.⁷ Može se razmatrati iz psihološke ili sociološke perspektive, pri čemu psihološka perspektiva upućuje na internu prirodu identiteta i relativnu stabilnost, dok sociološki

¹ Iva Branković, „Supervizija u Srbiji – iskustva, izazovi i mogući pravci razvoja”, *Godišnjak Fakulteta političih nauka*, Vol. XII, br. 20, str. 234.

² Suzana Mihailović Babić, Milena Despotović i Marina Đaković, „Procena izazova socijalnog rada od strane socijalnih radnika u Republici Srbiji”, *Socijalna politika*, br. 1/2019, str. 34.

³ Mladen Knežević, „Socijalno u socijalnom radu”, *Revija za socijalnu politiku*, Vol. III, br. 1, str. 18.

⁴ Mladen Knežević, „Neka razmišljanja o socijalnom radu”, *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 10, br. 1, str. 49.

⁵ Aleksandar Jugović i Miroslav Brkić, „Socijalni rad u Srbiji u kontekstu ekonomske krize i društvene transformacije”, *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 20, br. 1, str. 105.

⁶ Jaqueline Baxter, *Public sector professional identities: a review of the literature*, London: The Open University, UK, 2011, p. 91.

⁷ George Karpentis, „Advocating the Clinical Social Work Professional Identity: A Biographical Study”, *Journal of Social Work Practice*, Vol. 28, no. 1, p. 24.

pogled naglašava društveni karakter, dinamičnost i uslovljenost sredinskim uslovima.⁸ Teoretičari socijalnog rada se u velikoj meri slažu da je priroda profesionalnog identiteta relacionala i konstruisana u okviru pregovora pojedinca, s jedne, i organizacionog konteksta u kome se odvija, s druge strane. Pojedinaac u pregovore ulazi na osnovu ličnih vrednosti, principa i pravila i standarda struke, dok je organizacioni kontekst uslovljen normativima, organizacionim vrednostima i političkim i društvenim okruženjem⁹. Veb (Webb, 2017) navodi da profesionalni identitet nije stabilan koncept, već predstavlja proces interpretacije i prilagođavanja u kontekstu. Kao osnovne faktore koji utiču na formiranje profesionalnog identiteta on navodi osećanja pripadnosti i privrženosti, a kao ključne karakteristike svest o posebnosti, prestižu ili reputaciji profesije, kao i „svest o drugom”, koja podrazumeva jasnu diferencijaciju u odnosu na druge struke i zanimanja.¹⁰ Knežević (2003) ističe nekoliko tema relevantnih za razumevanje profesionalnog identiteta socijalnih radnika, a to su: kompetentnost, zatim percepcija socijalnog rada u javnosti i kod donosioca odluka i na kraju, ali ne najmanje važno, lični vrednosni okvir socijalnih radnika i način na koji oni regulišu neslaganja između sopstvenih ličnih i profesionalnih uverenja i organizacionog konteksta.¹¹ Za profesionalni identitet posebno je važna i autonomija, koja se ogleda u nezavisnosti u donošenju odluka unutar organizacije i u odnosu na druge sisteme, i kontrola nad ishodima, odnosno mogućnost da se procesi isprate od početka do kraja i da se mogu povezati sa postignutim rezultatima. Pored praktičnog aspekta, autonomija podrazumeva i osećanje uvažavanja suda i profesionalnog mišljenja socijalnog radnika u timu ili u saradničkom odnosu sa drugim stručnjacima.¹²

U ovom radu biće predstavljeni ključni nalazi istraživanja profesionalnog identiteta socijalnih radnika obavljenog 2019. godine, koje je uključilo 58 učesnika zaposlenih u javnom sektoru u Srbiji. Profesionalni identitet je za svrhe istraživanja definisan kao samoodređenje socijalnih radnika, koje je uslovljeno razumevanjem profesionalne uloge u određenom kontekstu, a

⁸ Tiia Tamm, *Professional Identity and Self-concept in Estonian Social Workers*, doctoral dissertation, Faculty of Education of the University of Tampere, 2010, p. 63.

⁹ Liz Beddoe, "A profession of Faith' or a Profession: Social Work, Knowledge and Professional Capital", *New Zealand Sociology*, Vol. 28, no. 2, p. 44.

¹⁰ Stephen Webb, "Matters of Professional Identity in Social Work" (pp. 1–18) in Webb Stephen (Ed.), *Professional Identity in Social Work*, New York: Routledge, 2017, p. 5.

¹¹ Mladen Knežević, *Neka razmišljanja o socijalnom radu*, nav. delo, str. 53.

¹² Christina Maslach and Michael P. Leiter, "Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry", *World Psychiatry*, Vol. 15, no. 2, p. 105.

određuje njihova osećanja prema poslu i, posledično, kvalitet pruženih usluga. Kao ključne karakteristike profesionalnog identiteta pored značenja, koje socijalni radnici daju profesiji, u istraživanju su razmatrane kompetencije i autonomija kojima raspolažu, a zatim i njihovo razumevanje konteksta i izazova sa kojim se socijalni rad u Srbiji suočava, kao i mogućnostima za unapređenje prakse i, generalno, perspektivi socijalnog rada u budućnosti.

Rezultati istraživanja pokazuju da je profesionalni identitet socijalnih radnika u krizi, odnosno da je slika koju socijalni radnici imaju o svojoj profesiji i društvenoj ulozi nestabilna, a osećanja vezana za posao i sopstvena postignuća često negativna. Nestabilnost slike o sopstvenoj profesionalnoj ulozi kod socijalnih radnika ogleda se u nejasnosti samog pojma socijalnog rada i diskursu, koji je zasićen problemom i veoma negativnim osećanjima vezanim za sopstvenu efikasnost, kontekst u kome rade, a često i same korisnike. Socijalni radnici kao ključni problem ističu nepostojanje profesionalnih granica u oblasti socijalne zaštite, što ozbiljno dovodi u pitanje njihovo samopouzdanje i veru u kompetencije kojima raspolažu, kao i u efikasnost mera i intervencija koje im stoje na raspolaganju. Među ključnim faktorima koji utiču na ovu pojavu u diskusiji su razmatrani standardizacija i profesionalizacija socijalnog rada, preopterećenost poslom, konflikt uloga i nejasnost procedura, kao i negativna percepcija profesije u javnosti. U zaključcima su predstavljene mogućnosti za razvoj socijalnog rada u budućnosti, koje uključuju rad na sopstvenim kompetencijama, kritičko promišljanje prakse i strukovno udruživanje kao okvir, koji to omogućava i podstiče.

METOD ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja je razumevanje obeležja profesionalnog identiteta socijalnih radnika u Srbiji i kritička analiza faktora koji utiču na njegovo formiranje u različitim organizacionim kontekstima javnog sektora. Istraživačko pitanje na koje ovo istraživanje želi da odgovori je – Šta su ključna obeležja profesionalnog identiteta socijalnih radnika u Republici Srbiji i koji faktori na njega dominantno utiču?

Primenjena je kvalitativna metodologija deskriptivnog tipa, zasnovana na induktivnoj logici i proučavanju teme u kontekstu. Realizovano je šest fokus grupa sa ukupno 58 učenika: 52 socijalna radnika iz različitih organizacija u sistemu socijalne zaštite – centara za socijalni rad (21), centara za porodični smeštaj i usvojenje i ustanova za smeštaj (29) i studentkinja socijalnog rada (8). Među učesnicima istraživanja 52 su žene i 6 muškaraca. Uzorak za istraživanje čine socijalni radnici zaposleni u javnom sektoru u ustanovama širom Srbije i studenti socijalnog rada, što uzorak čini prigodnim kriterijumskim, jer je određen profesijom ispitanika i vrstom javne ustanove uz poštovanje teritorijalne pokrivenosti.

Instrument za istraživanje je protokol za vođenje fokus grupa, koji je sadržao pitanja po temama relevantnim za određenje profesionalnog identiteta, a to su: pojam socijalnog rada i slika u društvu, profesionalne kompetencije i autonomija, sistemski okvir i organizacioni kontekst, multidisciplinarna priroda socijalnog rada, zahtevi i podsticaji iz okruženja socijalnih radnika. Svaka fokus grupa je imala od 8 do 12 učesnika i organizovana je u trajanju od oko devedeset minuta.

Analiza podataka je obavljena po metodologiji karakterističnoj za kvalitativna istraživanja.¹³ Snimljeni razgovori su transkribovani, a učesnici su šifrirani.¹⁴ Nakon toga se pristupilo analizi sadržaja, odnosno kodiranju i kategorizaciji u odnosu na unapred utvrđene oblasti predviđene strukturom protokola za fokus grupe i nove teme koje su se pojavile tokom razgovora. Kodiranje je obavljeno u dva ciklusa, pri čemu je u prvom obavljena tematizacija, dok je drugi ciklus podrazumevao kreiranje klastera značenja i kategorizaciju, koja je omogućila poređenje dobijenih podataka, diskusiju i pisanje izveštaja. Validacija nalaza obezbeđena je tako što je nekoliko nasumično izabranih transkripata nakon fokus grupa dostavljeno učesnicima na odobrenje. Tokom pisanja izveštaja i obrade podataka vođeno je računa o strukturalnoj validnosti, odnosno prikupljanju što većeg broja podataka pre zaključivanja.

REZULTATI

Rezultati istraživanja biće predstavljeni u nekoliko tematskih celina u kojima će se razmatrati pojam socijalnog rada, percepcija socijalnog rada, autonomija i kompetencije socijalnih radnika, sistemski uticaji i mogući pravci razvoja profesije u budućnosti.

Socijalni radnik – profesionalac, dobar čovek ili birokratski šraf?

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

Najteže pitanje učesnicima istraživanja bilo je ono naizgled najjednostavnije, „Šta je socijalni rad?“. Teškoće su se ogledale u veoma različitim određenjima, koja su nudili, ali su se u analizi ipak iskristalisala dva prilično suprotstavljena

¹³ John W. Creswell, *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.), Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd, 2017, p. 36.

¹⁴ Šifre su formirane na osnovu toga odakle učesnici dolaze, oznake za pol (Ž ili M) i rednog broja (na primer, studentkinja ženskog pola 1: SSRŽ1; socijalna radnica iz centra za socijalni rad: CSRŽ1).

tipa odgovora. Na jednoj strani nalaze se određenja socijalnog rada kao profesionalne delatnosti, koja obavlja složenu društvenu funkciju podrške marginalizovanim grupama i ima za cilj njihovo osnaživanje i zastupanje. S druge strane, značajan broj učesnika u diskusiji izražava tendenciju ka romantizaciji i mistifikaciji socijalnog rada kao svojstva pojedinca ili aktivnosti, koja je namenjena uređivanju sveukupnog života i kao takva se ne može ni definisati ni ograničiti. Ovaj stav se ogleda u sledećim izjavama: *Niko ne može da smisli procedure za život, a pogotovo za korisnike u ustanovama socijalne zaštite* (USOSIŽ1); *i Socijalni radnik se ne postaje nego se rađa* (USSŽ5).

Bez obzira na to da li socijalni rad vide kao profesiju ili kao misiju, socijalni radnici se slažu da se zbog veoma nezadovoljavajućih društvenih okolnosti socijalni rad često svodi na administrativnu birokratsku ulogu pred koju se često stavljaju nemogući zahtevi. U odnosu na ovu ulogu može se primetiti priličan otpor socijalnih radnika ilustrovan rečima *Ja nisam ćata* (USSŽ6).

SOCIJALNI RAD U OČIMA DRUGIH

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

Među učesnicima istraživanja više puta je pomenuto iskustvo ranijih godina, kada je socijalni rad bio jasno definisan, a socijalni radnik bio visoko poštovan. Danas je situacija znatno drugačija. Socijalni radnici navode da ni u njihovom najužem radnom okruženju ne postoji jasna ideja o tome šta socijalni rad jeste, a i kada postoji vrlo često je pogrešna. Nerazumevanje, a samim tim i nepoštovanje onoga što bi socijalni rad trebalo da bude prepoznaju često kod rukovodstva u ustanovama, što se reflektuje u sledećem stavu: *Kada je lekar direktor ili kad vam dođe ekonomista, on smatra da je to što vi radite nešto što može svako da radi* (USSŽ6). Slično iskustvo imaju u saradnji sa drugim sistemima: *Da li je problem škola, zdravstvo, policija, sudstvo – svi upućuju korisnika na centar, kod nas, a onda očekuju od nas da imamo čarobni štapić i da rešimo problem* (USDŽ1), a i u samim ustanovama sa kolegama iz drugih sistema, posebno zdravstvenog *Mi imamo malo, ne sukoba, nego nerazumevanja od strane zdravstvenih radnika. (...) Oni smatraju da su oni nosioci poslova, da nije njih šta bi bilo sa korisnicima?* (USSŽ4)

Na makronivou, nedostatak razumevanja svrhe i značaja socijalnog rada pokazuje i sam sistem socijalne zaštite, a zatim i šira javnost i mediji. Socijalni radnici to objašnjavaju društveno-političkim kontekstom u kome su vrednosti socijalnog rada nepriznate i samim tim i profesija postaje vidljiva samo kada omane u svojoj ulozi „čuvara mira”. *Kada država ne priznaje da postoji siromaštvo onda postoji i jak pritisak da se socijalni rad marginalizuje.* (CSRŽ2)

Kompetencije i autonomija socijalnih radnika

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

Razgovor o kompetencijama vodio se u sličnom pravcu kao i razgovor o određenju socijalnog rada – od nabiranja različitih znanja i veština do isticanja ličnih svojstava kao ključnih za obavljanje posla, ili rečima jedne učesnice: *Snalazimo se, snalazljivost je najvažnija karakteristika* (CSRŽ12).

Socijalni radnici svoj posao doživljavaju kao nedovoljno definisan i zasnovan na visokim zahtevima u kontekstu u kome nema dovoljno resursa. Promene u korisničkoj strukturi i usloznavanje potreba u kombinaciji sa novim očekivanjima koja prevazilaze kapacitete organizacija čine da socijalni radnici osećaju nedostatak kompetencija, iako ne i nedostatak motivacije. *Mi smo u jednom velikom disbalansu, država donosi zakone koji nas obavezuju, a vi nemate mehanizme i ljudske resurse kako da to sprovedete u delo* (CSRŽ1).

Socijalni radnici izveštavaju o nedovoljnoj autonomiji u radu, koja proističe iz nedovoljno definisanih uloga i procedura i teškoća u pridržavanju postojećih kriterijuma. Već je naveden problem socijalnih radnika u ustanovama za smeštaj u kojima specifična organizacija podrazumeva saradnju između zdravstvenih radnika i socijalnih radnika, ali je ona često zasnovana na nerazumevanju ili čak nepoštovanju. Slična situacija je i u odnosu predstavnika drugih sistema. Predstavnici centara za socijalni rad izražavaju značaj saradnje sa drugim institucijama, ali ističu da u odnosu na njih stav socijalnog radnika umesto vodeću često ima sporednu, pomoćnu ulogu. *Sve profesije sa kojima sarađujemo imaju određene granice do koje oni nešto rade – policija, zdravstvo, sud, škola. Ono drugo, što se ne zna ko treba da radi, pripada centru za socijalni rad i mi tu ne možemo da napravimo granice* (CSRŽ11).

Iako su veoma nezadovoljni zbog nedostatka autonomije u odlučivanju kod većeg broja ispitanika može se primetiti sklonost ka autoritarnosti koja se ogleda u načinu na koji učesnici u fokus grupama govore o rukovodiocima i donosiocima odluka. *Mi imamo autonomiju do izvesnog stepena, stepena kada se nama postavljaju zadaci, ono što direktorka naredi, (...) mi ne možemo doneti odgovarajuću odluku jer to opet zavisi od viših struktura* (USOSIŽ1). Takođe, socijalni radnici ne vide mogućnost da sami utiču na procese koji ih se tiču, već pomoć očekuju 'odozgo'. *Ja ne vidim kako mi možemo da utičemo na ta neka systemska rešenja trenutno. Ono gde vidim neki način jeste u tome da nam dozvole da pričamo, ne samo među sobom, nego da pričamo sa nekim ko je 'iznad nas' – ko ima mogućnost odlučivanja* (USOSIŽ5).

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

smeste da ne bi vodili računa i brigu o njima – da su 'dati' negde (USSŽ8). Veliko opterećenje, negativan odnos prema korisnicima i smanjeno osećanje ličnog postignuća udruženo sa velikom emocionalnom iscrpljenošću predstavlja rizik za razvoj profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika, o čemu i sami izveštavaju na sledeći način: *Ja kad radim fizički rad, kad legnem da spavam ja se odmaram. A od ovog rada gledam u jednu tačku i ne mogu da zaspim* (USSM1).

SISTEMSKI UTICAJI, OGRANIČENJA I PODSTICAJI

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

Među sistemskim uticajima prepoznaju se pre svega reforme u sistemu socijalne zaštite, koje traju već dvadeset godina. U odnosu na efekte promena koje su se tokom poslednjih godina dogodile, pojavio se zanimljiv odgovor, koji upućuje na to da socijalni radnici, uprkos vremenu koje je prošlo nisu uspeli da se adaptiraju i prihvate sve te novine već se još uvek nalaze u stanju neverice. *Ima pozitivnih efekata, svakako da ima... Verovatno se ti efekti samo još uvek ne primećuju, jer smo mi zatečeni i u šoku* (USSŽ3).

Među reformskim promenama kao najizazovnija prepoznata je promena u organizaciji centra za socijalni rad, prelazak sa timskog rada na vođenje slučaja, veliko opterećenje zaposlenih zbog zabrane zapošljavanja, nedostatak resursa i međusektorske saradnje, ali i podrške resornog Ministarstva. *Ako hoćete kvalitet u poslu morate imati ljude koje će iznedriti kvalitet. Kada se smanji broj zaposlenih, prepolove potrebni resursi, imate nezadovoljstvo pružalaca usluga, nezadovoljan je korisnik* (CSRŽ1).

Učesnici smatraju da uvođenje metode vođenja slučaja nije pratio adekvatan broj socijalnih radnika, tako da je uloga socijalnog radnika izgubila dominantnu poziciju. Rečima jedne učesnice, primena vođenja slučaja *dovela je do toga da u oblasti socijalnog rada nema razlike u poslovima i zadacima socijalnog radnika, psihologa, pedagoga, svi rade isto* (CSRŽ3).

Nedostatak jasnih kriterijuma i procedura predstavlja veliki problem i rizik za rad na slučaju zasnovan na snalaženju i ličnim kontaktima pre nego na sistemskim mehanizmima. *Socijalna zaštita je poslednjih deset godina improvizacija* (USSŽ6).

U odnosu na sistemske promene, standardizacija i licenciranje prepoznati su kao promene, koje su u osnovi pozitivne, ali nisu doprinele razvoju struke već samo donele dodatno opterećenje. *Što se licence tiče, mi smo svi shvatili licencu kao balast, kao obavezu sakupljanja bodova, što apsolutno ne govori o nekom kvalitetu našeg rada* (USOSIŽ8). Edukacije kao način za unapređenje kompetencija su procenjene kao značajne, ali su stavovi o njima oprečni u

zavisnosti od toga koliko su dostupne i odgovarajuće njihovim potrebama. *Svi naši stručni skupovi se pretvaraju u jadikovanje i kuknjavu* (USOSIŽ5).

U odnosu na podršku vidljivo je njeno odsustvo. Iako izveštavaju o nedostatku kompetencija i velikoj izloženosti stresu niko od socijalnih radnika u ustanovama za smeštaj odraslih i starijih osoba nije ni spomenuo superviziju. Socijalni radnici iz ustanova za decu smatraju da je supervizija korisna, ali ne i neophodna. Socijalni radnici iz centara za porodični smeštaj i usvojenje dele stav socijalnih radnika iz centara za socijalni rad i superviziju prepoznaju kao nešto što je korisno, ali ne uspeva da ostvari svoju svrhu zbog neadekvatnosti modela i nedostataka resursa. *Za superviziju se nema vremena (...) Dobro je zamišljena supervizija, ali nisu obezbeđeni resursi* (CSR11).

Još jedan sistemski faktor značajno utiče na poziciju socijalnog rada, a to je politika i to ne samo putem kreiranja vrednosnog sistema, socijalne politike i zakonodavstva. Politika utiče na selekciju kadrova u javnim ustanovama, ali i neposredno, putem direktnih pritisaka na profesionalce kako bi donosili određene odluke, iako one nisu u potpunosti u skladu sa standardima struke. *Politika ima uticaj na izbor stručnih radnika koji će biti voditelji, supervizori i rukovodioci. (...) Postoji pritisak pojedinih 'veza' za pojedine slučajeve, na ishod rada* (CSRŽ2).

Pored strahopoštovanja koje izražavaju u odnosu prema nadležnom ministarstvu, sekretarijatu, pa i zavodu za socijalnu zaštitu, interesantno je da socijalni radnici izražavaju nedostatak profesionalnih autoriteta ili uzora koji bi im značili kao resursi u profesionalnom smislu. Potreba za autoritetima se reflektuje u čestom nostalgичnom spominjanju starijih generacija profesora sa Fakulteta političkih nauka, Univerziteta u Beogradu, gde je većina ispitanika studirala. *Setite se samo naših predavanja od našeg profesora Milovanovića...* (USOSIŽ8)

BUDUĆNOST SOCIJALNOG RADA – IMA LI NAM LEKA?

Ima nam „leka“... I pored svega ovoga mislim da treba reći da mi volimo sve te „cirkuse“ što se kod nas dešavaju (USOSIŽ8).

Pitanja o budućnosti socijalnog rada nisu bila jednostavna za učesnike istraživanja i delovalo je kao da im je teško da zamisle svetliju budućnost profesije. Moguće pravce razvoja vide pre svega u razvoju čitavog društva, koje će onda omogućiti opcije i resurse za podršku korisnicima, čime će se socijalni radnici rasteretiti i vratiti bavljenu svrhom socijalnog rada. Oni takođe prepoznaju da ta promena ne može da dođe sama od sebe i da ne zavisi samo od finansija, već i od toga kako se socijalni rad doživljava i zato navode značaj uticaja na promenu svesti i stavova o socijalnom radu kako kod donosioca odluka tako i kod šire javnosti. Pored toga, kao značajno prepoznaje se povezivanje soci-

jalnih radnika i obezbeđivanja da se glas socijalnih radnika čuje. Mišljenja su prilično podeljena o tome da li Komora stručnih radnika u socijalnoj zaštiti zastupa interese socijalnih radnika ili bi bilo bolje da postoji posebna strukovna komora, koja bi se bavila samo profesijom socijalnog rada.

Udruživanje i strukovno povezivanje bi omogućilo sistem podrške za socijalne radnike, ali i kritičko promišljanje i usaglašavanje prakse na nivou ustanova, što je prepoznato kao veoma važno. *Moramo da budemo vidljivi, uočljivi, da razgovaramo, da pišemo, da odgovaramo na kritike, da dajemo konkretne, realne predloge koji mogu da poboljšaju naš rad* (USOSIŽ8).

Pozitivan ton rezultatima daje činjenica da su svi učesnici u istraživanju potvrdno odgovorili na poslednje pitanje „Da li bi ponovo bili socijalni radnici?“. Potvrđen je stav da je satisfakcija nakon dobro obavljenog posla u socijalnom radu nešto što se ne može meriti ni sa jednom drugom profesijom uprkos svim teškoćama. U odnosu na socijalni rad u budućnosti studentkinje izražavaju spremnost da se bore za prava korisnika i da odlučnije i bez kalkulacija ukazuju na sve što je loše u društvu. *Mislim da smo mi generacija koja je mnogo svesnija problema i spremniji smo o tome da pričamo, pa i da se suprotstavimo osobama 'iznad nas' ako vidimo da nešto nije u redu* (SSRŽ5).

DISKUSIJA

Ključni nalaz istraživanja je da je socijalnim radnicima teško da definišu socijalni rad i da je veći deo njih sklon mistifikaciji i romantizaciji profesije. Ova pojava se može razumeti kao specifičan mehanizam prevladavanja, koje su socijalni radnici razvili kako bi se adaptirali na nepovoljne okolnosti u kojima se socijalni rad poslednjih godina odvija. Dobra strana ovakvog čisto vrednosnog sagledavanja profesije socijalnog rada odnosi se na činjenicu da je, za razliku od drugih profesija, u socijalnom radu lična orijentacija i odnos prema poslu jedan od ključnih faktora za definisanje profesionalnog identiteta, više nego kod drugih profesija.¹⁵ Ovaj mehanizam može biti i kontraproduktivan, jer čini profesionalni identitet nestabilnim i neodgovarajućim realnim okolnostima. Da bi socijalni radnici mogli da se nose sa svakodnevnim izazovima i ostvare koheziju sa poslom, koji obavljaju, važno je da način na koji razumeju svoju profesionalnu ulogu bude realističan i zasnovan na naučno zasnovanim veštinama i strategijama intervenisanja, ali pre svega na etici i profesionalnom pristupu prakse socijalnog rada.¹⁶ Ohrabruju stavovi jedne grupe ispitanika, koji objašnjavaju socijalni rad kao profesionalnu delatnost usmerenu

¹⁵ Mladen Knežević, *Neka razmišljanja o socijalnom radu*, nav. delo, str. 52.

¹⁶ Tiaa Tamm, *Professional Identity and Self-concept in Estonian Social Workers*, op. cit., p. 71.

na zastupanje prava korisnika, čime ukazuju na to da je praksa savremenog socijalnog rada sve više zasnovana na profesionalnom pristupu, standardizaciji rada i primeni savremenih antidiskriminativnih i antipotčinjavajućih perspektiva.¹⁷ Ipak, bez obzira na način na koji definišu socijalni rad ili organizacioni kontekst iz koga dolaze, socijalni radnici govore o administrativnoj ulozi profesije socijalnog rada, preopterećenosti poslom i nejasnim procedurama koje čine da imaju utisak nedostatka kompetencija. Svoju autonomiju, odnosno sposobnost da utiču na ishode radnih aktivnosti i da se njihov glas čuje, socijalni radnici zbog ovoga vide nedovoljnom i ograničenom kontekstualnim okolnostima.

Faktori koji potencijalno negativno utiču na profesionalni identitet socijalnog rada su uglavnom sistemske prirode i proističu iz nedovršenih reformi socijalne zaštite započetih pre dvadesetak godina. Negativni stavovi koje socijalni radnici ispoljavaju proističu iz brojnih izazova sa kojima se savremeni socijalni rad generalno suočava, kao što je birokratizacija, menadžerski ili tržišni pristup, veliki obim posla i nedostatak resursa.¹⁸

Standardizacija socijalnog rada je neophodan i važan proces¹⁹, jer iako profesija postoji više od sto godina brojni autori i dalje govore o profesionalizaciji socijalnog rada kao procesu koji je još uvek u toku²⁰, što je očigledno slučaj i u Srbiji. Standardizacija predstavlja ozbiljnu sistemsku promenu za čiju uspešnost je neophodan jasan strateški pravac, postepenost i fleksibilnost u primeni²¹. U Srbiji to do sada nije bio slučaj jer brojne procedure, koje se uvođe poslednjih godina, ostavljaju utisak haotičnosti, donose se u skladu sa prioritetima koji se brzo menjaju, a praćene su očekivanjem donosioca odluka da će se ozbiljne promene dogoditi preko noći. Ovakvu situaciju ilustruje izjava jedne od učesnica u istraživanju, koja navodi da su zbog promena koje se dešavaju poslednjih 20 godina svi „još uvek u šoku“.

Jasnost u definisanju profesionalnog identiteta sigurno otežava činjenica da ne postoji licenciranje socijalnih radnika već se sve pomagačke profesije

¹⁷ Aleksandar Jugović i Miroslav Brkić, *Socijalni rad u Srbiji u kontekstu ekonomske krize i društvene transformacije*, nav. delo, str. 113.

¹⁸ Jaqueline Baxter, *Public sector professional identities: a review of the literature*, op cit., p. 12.

¹⁹ Miroslav Brkić, *Licenciranje usluga socijalne zaštite u zajednici*. Beograd: Fakultet političkih nauka, Univerzitet u Beogradu, 2016, str. 11.

²⁰ Liz Beddoe, *'A profession of Faith' or a Profession: Social Work, Knowledge and Professional Capital*, p. 48.

²¹ Jaqueline Baxter, *Public sector professional identities: a review of the literature*, op. cit., p. 9.

licenciraju kao stručni radnici.²² Licenciranje je jedan od ključnih elemenata za definisanje profesionalnosti u socijalnom radu, jer omogućava jasne granice i diferenciranje profesije u odnosu na druge učesnike u često multidisciplinarnom procesu pružanja usluga.²³ Licenciranje stručnih radnika, pored izazova koji donosi zbog izjednačavanja svih stručnih radnika u socijalnoj zaštiti, uvodi obavezu stručnog usavršavanja, koja se tumači kao dodatni namet i zahtev koji treba ispuniti, a ne kao način da se uspostavi red u stručni postupak i podstakne kontinuirano usavršavanje stručnjaka. Tome je važno pridodati veliko opterećenje socijalnih radnika usled nedostatka zaposlenih²⁴ i vođenje slučaja kao veliki izazov za socijalne radnike u centrima za socijalni rad, koji proizlazi iz činjenice da su njegovim uvođenjem izjednačeni sa drugim strukama.²⁵

Na kraju, poslednji faktor o kome govore socijalni radnici odnosi se na percepciju negativnog društvenog statusa profesije. Socijalni radnici smatraju da ih društvo ne prepoznaje na adekvatan način i taj stav se odnosi kako na mikro tako i na makronivo njihovog okruženja. Ovaj aspekt profesionalnog identiteta socijalnih radnika je svakako važno uzeti u obzir jer društveni status profesije ili način na koji je profesionalci percipiraju u velikoj meri utiče na stabilnost njihovog profesionalnog identiteta, a posledično na njihov odnos prema organizaciji u kojoj rade i kvalitet usluga koje pružaju korisnicima.²⁶ Drugim rečima, pozitivna percepcija profesije u okruženju je veoma važan faktor kada je u pitanju izgradnja slike o sopstvenoj profesionalnoj ulozi, ali i mogućnost profesije da ostvari svoju svrhu u zajednici.²⁷ Pored toga, kada postoji negativna percepcija u javnosti, praćena paternalističkim stavom donosioca odluka kod profesionalaca se može javiti osećanje izloženosti i straha, ili i autoritarnost, koja se ogleda u izjavama da se u odlučivanju pre svega poštuje hijerarhija, a tek onda standardi struke i profesionalno iskustvo.

Navedene teškoće predstavljaju plodno tle za konflikt lojalnosti kod socijalnih radnika prema profesiji, s jedne, i organizaciji²⁸, ili u našem slučaju

²² „Pravilnik o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti”, Sl. glasniku RS, br. 42/2013, Beograd, 2013.

²³ Stephen Webb, *Matters of Professional Identity in Social Work*, op. cit., p. 18.

²⁴ Iva Branković, *Supervizija u Srbiji – iskustva, izazovi i mogući pravci razvoja*, nav. delo, str. 228.

²⁵ „Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad”, Sl. glasnik RS, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011 – dr. pravilnik i 1/2012 – dr. Pravilnik, Beograd, 2012.

²⁶ Stephen Webb, *Matters of Professional Identity in Social Work*, op. cit., p. 9.

²⁷ Mladen Knežević, *Neka razmišljanja o socijalnom radu*, nav. delo, str. 55.

²⁸ *Isto*, str. 53.

sistemu socijalne zaštite, s druge strane. S obzirom na to da socijalni radnici u javnom sektoru nisu skloni otvorenom izražavanju nezadovoljstva već pre potiskivanju, u ovakvim situacijama kao odbrambeni mehanizam može se javiti „internalizovani otpor”. Veb (Webb, 2017) navodi da ovaj mehanizam ima tendenciju da se ispolji naglo i neočekivano²⁹, što je prilično zabrinjavajuće. Ipak, kod učesnika u istraživanju otpor ili bunt prepoznaju se tek sporadično i manifestuju se više kao nemoćni bes i vapaj za spasavanjem, nego kao konstruktivna kritika nepravednih sistemskih okolnosti i vera u mogućnost promene.

Nade u napredak ipak ima i dobro je što socijalni radnici, osim u opštem razvoju društva, potencijal za unapređenje profesije vide i u udruživanju i primeni principa profesionalne solidarnosti sa ciljem povezivanja, razmene i podrške, ali i kritičkog promišljanja prakse.³⁰ Stvaranje platformi da se glas socijalnog rada čuje moguće je putem jačanja strukovnih udruženja, kao snažnog mehanizma za samozastupanje, koji je godinama unazad bio prilično zastavljen.³¹ Nadu uliva i činjenica da budući socijalni radnici veruju da imaju više snage i istrajnosti da ukazuju na društvene protivrečnosti i spremni su da više nego prethodne generacije rade na zastupanju prava korisnika, ali i afirmaciji socijalnog rada u društvu.

ZAKLJUČCI

Savremeni socijalni rad u Srbiji oblikovan je kontekstom u kome se odvija i uverenjima socijalnih radnika o tome šta socijalni rad predstavlja i kojoj svrsi služi u odnosu na korisnike i društvo u celini. Navedeni izazovi sa kojima se socijalni rad danas suočava logično vode do situacije u kojoj je profesionalni identitet, odnosno slika koju socijalni radnici imaju o svojoj profesionalnoj ulozi najblaže rečeno nestabilna. Ekonomska kriza i promene u društvenim vrednostima poslednjih dvadeset godina dovele su socijalni rad u situaciju da ne može na adekvatan način da odgovori na složene zahteve, koji se pred njega stavljaju. Navedeno stanje nestabilnosti i promene kreira rizik za praksu socijalnog rada da postane više zasnovana na „ljudskosti” i improvizaciji nego

²⁹ Stephen Webb, *Matters of Professional Identity in Social Work*, op. cit., p. 9.

³⁰ Iva Branković, Živorad Gajić, Vesna Trbović i Ljubica Kuridža, „Profesionalna solidarnost kao način za očuvanje profesionalnog identiteta socijalnih radnika u Srbiji” u: Simić R. Dragan (ur.), *41. susreti socijalnih radnika Srbije – Solidarnost u svetu koji se menja: perspektive i izazovi za socijalni rad i socijalnu politiku*. Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka, Beograd, 2021, str. 19.

³¹ Aleksandar Jugović i Miroslav Brkić, *Socijalni rad u Srbiji u kontekstu ekonomske krize i društvene transformacije*, nav. delo, str. 109.

na metodama, tehnikama, i standardima struke. Profesionalci izražavaju negativne stavove o prirodi posla, sistemskim ograničenjima, pa često i korisnicima i njihovim porodicama i to predstavlja ozbiljan rizik za profesionalno izgaranje i mentalno zdravlje uopšte³², a posledično i za nivo kvaliteta usluga pruženih korisnicima. Smanjeno osećanje samoefikasnosti i samopoštovanja socijalni radnici još uvek kompenzuju satisfakcijom, koju dobijaju iz pozitivnih interakcija sa korisnicima, ali je to vrlo klizav teren, jer su ishodi pružanja podrške u socijalnom radu često negativni, a uvek su neizvesni. Nameće se pitanje na koje skreću pažnju Urbanc i Ajduković (2010), u kojoj meri profesionalci mogu da osnažuju korisnike sa kojima rade ukoliko se i sami ne osećaju dovoljno snažno da kritički preispitaju određena sistemska rešenja i o tome glasno progovore?³³ Vezano sa tim je i pitanje šta mogu da urade socijalni radnici u javnom sektoru s obzirom na to da rade u sistemu koji otežava primenu svih vrednosti i principa socijalnog rada i malo je verovatno da će se to uskoro promeniti?

Na individualnom nivou socijalnim radnicima jedino preostaje da čuvaju integritet profesije, rade na unapređenju sopstvenih profesionalnih kompetencija i razvijaju veštine za prevladavanje stresa. Pored toga, Higin i Gudjir (Higgins & Goodyear, 2014) kao lične veštine potrebne profesionalcima u javnom sektoru navode i prihvatanje kontradiktornih organizacionih zahteva, koji se stavljaju pred njih, uz kritički stav i upotrebu humora, odnosno ironije.³⁴ Ironija kao pristup može predstavljati način da profesionalci ne samo podnose destimulativne okolnosti u kojima rade, već i da se u njima razvijaju kao reflektivni praktičari i sačuvaju potencijal za promenu i unapređenje prakse kada se prilika za to pojavi.³⁵

Na sistemskom nivou, imajući u vidu odnos donosilaca odluka prema socijalnom radu poslednjih godina, kao i izraženo nepoverenje socijalnih radnika prema institucionalnim vidovima podrške i autoritetima, nameće se zaključak da je najmoćniji izvor podrške i mogućnost za unapređenja struke u oslanjanju na sebe kroz strukovno povezivanje. Značaj profesionalnih udruženja je nedvosmislen, jer adekvatna socijalna podrška predstavlja jedan od

³² Iva Branković i Snežana Filipović, „Supervizija kao podrška mentalnom zdravlju pomagača” u Krstić Boro (ur.), *Mentalno zdravlje psihijatrijski, psihoterapeutski i psihološki aspekti*, Bijeljina: Univerzitet „Bijeljina”, 2018, str. 6.

³³ Kristina Urbanc i Marina Ajduković, „Novi model rada centara za socijalnu skrb: Izazovi i preporuke”, *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 17, br. 3, str. 360.

³⁴ Martyn Higgins and Anabel Goodyear, “The Contradiction of Contemporary Social Work: Ironic Response”, *British Journal of Social Work*, Vol. 45, no. 2, p. 757.

³⁵ Rudy Roose, Griet Roets and Maria Bouverne De-bie, “Irony and Social Work: In Search of the Happy Sisyphus”, *British Journal of Social Work*, Vol. 42, no. 8, p. 1605.

ključnih izvora za prevladavanje profesionalnog izgaranja i povećanje zadovoljstva na poslu.³⁶ Udruživanje bi moglo biti snažan mehanizam za osnaživanje socijalnih radnika, jer predstavlja način za jačanje kompetencija, kreiranje okvira za kritičku analizu prakse, razmenu i podršku, ali i zastupanje interesa profesije unutar sistema socijalne zaštite, u javnosti i medijima.

BIBLIOGRAFIJA

- [1] Baxter, Jacqueline, *Public sector professional identities: a review of the literature*, London: The Open University, UK, 2011.
- [2] Beddoe, Liz, "‘A profession of Faith’ or a Profession: Social Work: Knowledge and Professional Capital", *New Zealand Sociology*, Vol. 28, no. 2, 2013, pp. 44–63.
- [3] Branković, Iva, Filipović Snežana, „Supervizija kao podrška mentalnom zdravlju pomagača” u Krstić Boro (ur.), *Mentalno zdravlje psihijatrijski, psihoterapeutski i psihološki aspekti*, Bijeljina: Univerzitet „Bijeljina”, 2019, str. 1–16.
- [4] Branković, Iva, „Supervizija u Srbiji – iskustva, izazovi i mogući pravci razvoja”, *Godišnjak Fakulteta političkih nauka*, Vol. XII, br. 20, 2018, str. 223–240.
- [5] Branković, Iva, Živorad Gajić, Trbović Vesna, Kuridža Ljubica, „Profesionalna solidarnost kao način za očuvanje profesionalnog identiteta socijalnih radnika u Srbiji” u Simić R. Dragan (ur.), *41. Susreti socijalnih radnika Srbije – Solidarnost u svetu koji se menja: perspektive i izazovi za socijalni rad i socijalnu politiku*. Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka, Beograd, 2021.
- [6] Brkić, Miroslav, *Licenciranje usluga socijalne zaštite u zajednici*, Beograd: Fakultet političkih nauka, Univerzitet u Beogradu, 2016.
- [7] Creswell, John W., *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd, 2017.
- [8] Higgins, Martyn, Goodyear Anabel, "The Contradiction of Contemporary Social Work: Ironic Response", *British Journal of Social Work*, Vol. 45, no. 2, 2014, pp. 747–760.
- [9] Jugović, Aleksandar, Brkić Miroslav, „Socijalni rad u Srbiji u kontekstu ekonomske krize i društvene transformacije”, *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 20, br. 1, 2012, str. 91–112.
- [10] Karpentis, George, „Advocating the Clinical Social Work Professional Identity: A Biographical Study”, *Journal of Social Work Practice*, Vol. 28, no. 1, 2013, p. 23–41.
- [11] Knežević, Mladen, „Socijalno u socijalnom radu”, *Revija za socijalnu politiku*, Vol. III, br. 1, 1996, str. 17–24.

³⁶ Iva Branković i Snežana Filipović, *Supervizija kao podrška mentalnom zdravlju pomagača*, nav. delo, str. 9.

- [12] Knežević, Mladen, „Neka razmišljanja o socijalnom radu”, *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 10, br 1, 2003, str. 45–60.
- [13] Maslach, Christina, Leiter P. Michael, “Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry”, *World Psychiatry*, Vol. 15, no. 2, 2016, pp. 103–111.
- [14] Mihailović Babić, Suzana, Despotović Milena, Đaković Marina, „Procena izazova socijalnog rada od strane socijalnih radnika u Republici Srbiji”, *Socijalna politika*, br. 1/2019, str. 28–50.
- [15] „Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad”, Sl. glasnik RS, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011 – dr. pravilnik i 1/2012 – dr. Pravilnik, Beograd, 2012.
- [16] „Pravilnik o licenciranju stručnih radnika u socijalnoj zaštiti”, Sl. glasnik RS, br. 42/2013, Beograd, 2013.
- [17] Roose, Rudy, Roets Griet, Bouverne De-bie Maria, “Irony and Social Work: In Search of the Happy Sisyphus”, *British Journal of Social Work*, Vol. 42, no. 8, 2012, pp. 1592–1607.
- [18] Tamm, Tiia, *Professional Identity and Self-concept in Estonian Social Workers*, doctoral dissertation, Faculty of Education of the University of Tampere, 2010.
- [19] Urbanc, Kristina, Ajduković Marina, „Novi model rada centara za socijalnu skrb: Izazovi i preporuke”, *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 17, br. 3, 2010, str. 353–389.
- [20] Webb, Stephen, “Matters of Professional Identity in Social Work” (p. 1–18) in: Webb Stephen (ed.), *Professional Identity in Social Work*, New York: Routledge, 2017.

Iva Branković

PROFESSIONAL IDENTITY OF SOCIAL WORKERS IN REPUBLIC OF SERBIA

Abstract

Professional identity is a way in which social workers understand their role in their working environments. It is a complex psychological construct that affects job satisfaction, motivation and consequently the quality of services provided to users, and it emerges in the interaction of a large number of individual and environmental influences. Individual factors are knowledge, skills and values of the profession, as well as personal and professional attitudes and beliefs, while environmental influences include expectations, which arise from the professional role and characteristics of the organizational context, and the values that shape social protection and the image of social work in society. Social protection in Serbia has been facing numerous

challenges in recent years, which has led to a crisis in the professional identity of social workers. This is indicated by the results of qualitative research presented in this paper. In addition to the key features of professional identity (competencies, autonomy), the paper presents and critically analyzes possible individual and environmental factors that affect it, as well as opportunities for strengthening the profession in the future.

Keywords:

social work, professional identity, personal and contextual influences.