



## Sa stavom

22.10.2021. 13:41:18 - Lidija Čulo

TKO ĆE BRANITI NAS? SOCIJALNI RADNICI, TIHI ČUVARI DRUŠTVA (TREĆI DIO)

## Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva (treći dio)



(Foto: Lidija Čulo)

Ovo je treći u seriji od pet tekstova "Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva". Bavi se pozadinom posla socijalnih radnika, tj. nesigurnosti na radnom mjestu, naročito u doba globalne pandemije kada se kontakti smanjuju, a za koje je ironično, porastao broj prijava Centrima za socijalnu skrb. Uz to, većinu socijalnih radnika čine radniCE koje dio vremena provode u terenskom radu s korisnicima za koje nisu sigurne kako mogu reagirati (primjerice, obiteljski nasilnici/ovisnici i dr.), a nemaju načina za obraniti se ako nešto pođe po zlu. [U drugom dijelu serijala](#) prikazali smo strukturalne probleme s kojima se suočavaju u izvršavanju svog posla, a koji u kombinaciji s nesigurnošću samog posla – koju ćemo predočiti u ovom dijelu – pridonose profesionalnom sagorijevanju socijalnih radnika.

"Lakše je uz vozača jer misliš da će te čuti ako počneš vrištati"

"Prijem korisnika odvija se u pratnji zaštitara!!!" i "Zabranjeno unošenje oružja" – natpisi su koji me dočekuju na ulazu u CZSS Dubrava, a kakvi postoje i na većini centara u Zagrebu i diljem Hrvatske. Neki imaju i rešetke na prozorima. Prema [američkom zavodu za statistiku rada](#), zanimanje socijalnog radnika spada u 20 najopasnijih poslova.



'KLASNA NEJEDNAKOST PRVO JE MJESTO KOJE MORAMO POPRAVITI AKO ŽELIMO SRETNA DJETINJSTVA'

razgovor

U UNSKO-SANSKOM KANTONU MIGRANTIMA ZABRANJENA VOŽNJA AUTOBUSOM

preko plota

ŽENE U BIH: POLA POPULACIJE A NI PETINA VLASTI - DOKAD?

preko plota

POVIJESNI TRENUTAK

ZA ARGENTINU: KONAČNO LEGALAN POBAČAJ

prozor u svijet

ARGENTINA:

ZAPOČELO

RAZMATRANJE

PRIJEDLOGA

ZAKONA O

POBAČAJU NA

ZAHTEJEV

prozor u svijet

SABINA ORELLANA - PRVA MINISTRICA KULTURE, DEKOLONIZACIJE I DEPATRIARHALIZACIJE

prozor u svijet INTERNACIONALNA

ONLINE

PREMIJERA

KRATKOMETRAŽNIH

FILMOVA O

PARTNERSKOM

NASILJU

najave



## TAGOVI

hrvatska svijet regija politika rodna ravnopravnost nasilje LGBTIQ rad mediji izbori eu ljudska prava feminizam socijalna pravda civilno društvo kultura

Nismo Amerika, ali nismo ni daleko od crne statistike. U ljeto 2019. godine štitičnik CZSS-a Đakovo ubio je socijalnu radnicu Blaženku Poplašen i pravnika Ivana Pavića. Iste godine je nožem napadnuta socijalna radnica u Čakovcu. Prije toga u Splitu je štitičnik nožem ubio socijalnog radnika Jakova Kudrića. Centri za socijalnu skrb redovito su na udaru štitičnika, ali i medija i javnosti pa se periodično nalaze u atmosferi linča.

"U svakodnevnom radu suočavamo se s raznim neugodnostima, s obzirom da se susrećemo s osobama u nevolji koje su zbog toga vrlo frustrirane, a nerijetko i nasilne. Opasnost od agresije i fizičkog napada prisutna je osobito u radu s osobama s poteškoćama psihičkog zdravlja, s ovisnicima te s osobama koje u stresnim i kriznim situacijama mogu reagirati na nepredvidiv ili agresivan način, što socijalnim radnicima i drugim stručnim radnicima predstavlja dodatni izvor stresa, koji se može negativno odraziti u njihovom osobnom i profesionalnom funkcioniranju, a često je i posljedica oboljenja", stoji u [priopćenju Hrvatske udruge socijalnih radnika](#).

Profesijom socijalnog rada dominiraju žene (iako sam za ovaj intervju dobila "čak" tri muška socijalna radnika). Ovo uvelike utječe na osjećaj (ne)sigurnosti kod socijalnih radnica koje često izlaze na teren, u kuće korisnika koji mogu biti problematični i kraj kojih se mogu osjećati ugroženo.

Razgovarala sam sa socijalnim radnicima Igorom (32), Dariom (42) i Matejom (33) iz CZSS Dubrava, Snježanom (63) i Borisom (38) iz Zagreba, Irenom (46) koja je prešla u privatni sektor u Zagorju, i Tenom (36) koja radi u CZSS-u u jednom gradu na Jadranu.

Boris tvrdi kako je imao situacija u kojima bi ljude primila "šiza" ili bi postali agresivni, no sam nije imao problema. Ipak, priznaje kako je bilo slučajeva u centru kada su korisnici bili verbalno agresivni i vrijeđali kolegice. "Kada bih ja došao tamo, bili su suradljivi i normalni. Osjećaju se nadmoćno nad ženama i lakše ih vrijeđaju i zastrašuju."

"Nedavno smo dobili dvoje muških kolega, iako oni ne rade kao socijalni radnici. Ali baš smo sretni zbog toga, osjećamo se drugačije čim znamo da postoji muška osoba u centru. Imamo mi zaštitare na ulazu, ali..." zastala je Tena i nasmiješila se: "To su, onako, stariji prike. Ali hajde, bar ih imamo." Snježana potvrđuje kako se i u CZSS-ima u Zagrebu pomalo podebljavaju muškim kolegama, ali da oni rade kao pravnici, a ne socijalni radnici.

Centri za socijalnu skrb u Zagrebu su u boljem položaju od brojnih drugih diljem Hrvatske. Primjerice, imaju vozača, dok u drugim mjestima radnici na teren izlaze sami. Vozač je mnogo više od samo vozača. On je i garancija sigurnosti - donekle.

"Tek smo nedavno dobili vozača", prepričava Tena. "Donedavno su cure same išle na teren. Postoji službeni auto koji koristimo, ali išle smo same i to je moglo biti opasno. Ipak odlaziš u domove, kod ljudi za koje nikad ne znaš što im može pasti na pamet. Sada imamo vozača, i iako on ne ide s nama u kuću, osjećao se lakše ako znaš da te čeka ispred. Bar se nadaš da će te čuti ako počneš vrištati."

Kada postoji sumnja da bi nešto mogli zateći ili ako zaprime anonimnu dojavu, izlaze na teren bez najave. "To mi je iskreno i jedan od najgorih trenutaka – kada je u pitanju anonimna dojava ili sumnja. Bojiš se što ćeš zateći tamo", tvrdi Igor.

### "Moja kolegica je dobila hepatitis"

Snježana je danas pred mirovinom, a za svog života nagledala se svakakvih scena: "Prije puno godina me jedna stranka zaključala u sobu i gađala teglom za cvijeće. Jednom me klijent gađao s ciglom kroz prozor dok sam radila u centru. Nedavno se jedan prijetio da će baciti bombu na centar ako mu ne riješim nešto hitno... On inače ima ozbiljnu i kroničnu duševnu bolest pa nisam mogla procijeniti da li bi stvarno mogao nešto napraviti ili priča bezveze. Jednom mi se jedan prijetio da zna gdje sam odrasla i da zna moju obitelj."

Na pitanje odlazi li sam kada ga korisnici hitno zovu, vanjski suradnik CZSS-a, Boris, odgovara: "Ako me zovu – idem. Ovisi o situaciji, odem vidjeti da li ju mogu smiriti. Ako je u pitanju nasilje, zaključavanje izvan stana, prijetnje... - onda zovem policiju. To je nepoznato područje, nikad ne znaš što te čeka. Jednom smo izašli na teren i čovjeka nije bilo doma, ali je imao dva agresivna psa. Samo su se stvorili u dvorištu i nismo mogli izaći. Kuća je bila u rasulu i djelomično ti bude žao jer to nije život dostojan čovjeka, ali s druge strane te strah jer ne znaš što možeš očekivati od onih koji su rastrojani."

Mateja se prisjeća početaka, kada je radila na odjelu novčanih. "Često smo same išle na terene. Znao je biti puno neugodnih situacija. Naprimjer, uđete u stan i čujete kako su zaključali vrata iza vas. Zna biti svega, a vi mu još na to morate reći da neće biti onako kako je zamislio."

Danas se smije nekim situacijama, no tada joj nije bilo svejedno. "Jedan od mojih prvih slučajeva bio je šokantniji. Radila sam na odjelu novčanih. Jedna korisnica je htjela veću novčanu pomoć. Moji kolege su je već poznavali kao onu koja kad nešto zacrta – tako mora biti, no ja nisam znala. Rekla sam joj, naivno i štreberski, da mogu dati onoliko koliko joj zakonski ide i sve odradila po špranci. Međutim, ona je otrčala do predstojnice, otvorila ovaj prozor kraj kojeg ti sad sjediš i počela vikati da će se baciti. Ja sam mislila: Ajme, što će sad šefica misliti – moj prvi slučaj, tek sam počela raditi i već mi se stranke bacaju kroz prozor!" Kako kaže, kasnije su si postale prilično dobre, ali početak je bio seinfeldovski.

Referirajući se na takve i slične situacije, Boris ravnodušno uzvraća: "Zato u mnogim centrima postoje rešetke na prozorima."

Tena se nedavno našla u neugodnoj situaciji kada je u centar ušao par koji živi u izvanbračnoj zajednici. Jedno od njih je već poznato u gradu i lako je na riječima, pa su već navikli. No, u jednom trenutku mu je očito "prekipjelo": počeo je bacati stvari sa stola i urlati na socijalne radnice. Srećom, svi su čuli buku i sjatili se jer je centar malen, a zaštitar je ispratio korisnika van.

Opasnosti na poslu nisu vezane samo uz nasilje počinjeno od strane štitičnika ili građana. U to spadaju i rad u nesigurnoj okolini kao što su izlasci na teren u domove u kojima može doći do

aktivizam rod i klasa nasilje prema ženama rodno uvjetovano nasilje feministkinja feministkinje noćni marš ženska prava ravnopravnost spolova

## STUP SRAMA



"Vas je osobno vaš partner istukao. Razmišljajte vi o svom društvu, a ne o našem društvu"

Ante Sanader, potpredsjednik Sabora i zastupnik HDZ-a, Domagoju Hajdukoviću 25. 11. 2020.



"Gospođo Benčić, ja se zahvaljujem na vašem pitanju, no još jednom ću vas podsjetiti i tako će biti svaki put kad budemo razgovarali, da vam taj histerični aktivizam koji pokazujete svaki put kad postavljate pitanja neće proći"

Tomislav Čorić, ministar gospodarstva i održivog razvoja Vlade RH, 25. 11. 2020.

## IZ DRUGIH MEDIJA

### H-alter

Počinje PSSST! Festival  
nijemog filma 14:18:03



HDZ-ove švicarske puhaljke  
11:06:03

Javni dijalog o akademskom obrazovanju novinara  
VII. 10:18:02

Svjetska koalicija poziva vlade na COP26 da  
povećaju razinu bicikliranja prije 1 dan

Servisni portal za prijavu komunalnih problema  
dostupan online prije 1 dan

Kućni dizajner svjetskog formata prije 1 dan

Kreće Jesenski eko-seminar Zelene akcije prije 1 dan

Vlada zelenih promjenica prije 1 dan

### CroL

kulturpunkt.hr

vox feminae

muf



Agencija za elektroničke medije  
Agency for Electronic Media

zaraze ili bolesti, rad u nedostatno opremljenim uredima i centrima i sl. Irenina kolegica prohodala je hepatitis. Dobila ga je u kući korisnika kada je bila na terenu. "Kuća je bila prijava i valjda se negdje ogrebla i tako zarazila", opisuje Irena.

### "Nikad ne znaš s kim radiš"

Kao što smo spomenuli u prethodnom dijelu serijala, posao je to bez klasičnog "happy enda". A kada su u pitanju konfliktni razvodi, borba za skrbništvo i sl., barem jedna strana je uvijek nezadovoljna. I obično će baš ta strana biti ona koja piše po društvenim mrežama ili zove novinare.

"I nas se razvlačilo po društvenim mrežama, forumima... Skidali su fotografije kolega koji imaju profile s imenom i prezimenom, čak i kad su na tim fotografijama bili s djecom ili nećacima. No, nije to na svakodnevnoj bazi, vjerujem da s korisnicima imamo profesionalan odnos", napominje Mateja.

Premda nije na svakodnevnoj bazi, nije ugodno. Naročito jer ne znaju kada situacija može eskalirati i kada je riječ o prijetnjama u prazno, a kada ozbiljnima. Socijalni radnik ne može birati svoje korisnike, presjeći ili reći ne. Predmet na kojem radnik radi je njegov i ne može tražiti izuzeće.

Tvrde kako ih neki korisnici tretiraju kao smetnju i na taj način se s njima i ophode. Teško je istovremeno ostati profesionalan i ostvariti odnos suradnje a opet ostati čvrst, jer "čim osjete da te mogu šutirati, to će i raditi". Boris spominje primjer korisnice koja je izjavila da će zaklati svakoga tko stane na put između nje i njene djece. "Pa si ti razmišljaj o idućem ulasku u taj stan, pogotovo kad bi možda stvarno bilo bolje izuzeti djecu na kraće ili dulje vrijeme."

"I nama često dolaze ljudi koji su u startu agresivni, bahati, manipulativni...", opisuje Tena. "Očekuju da mi to trpimo. Oprosti, ali i mi smo službene osobe, nekad moramo podvući crtu. Ne možemo biti kante za smeće u koje se svi istresaju."

"Nekad znamo čitati u novinama o korisnicima koji su u zatvoru pa pratiti kad će izaći", opisuje Mateja. "Jednom sam imala korisnika koji je izašao iz zatvora nakon što je počinio baš monstruoza djela ubojstva. Mi smo ovdje radili čitavu strategiju odlaska na teren kod njega, bila sam u užasnom strahu. Ali onda sam si rekla: tako je kako je, to je tvoj korisnik i budi najbolja što možeš. To je naš posao, tako smo odabrali."

"Ja već imam godina iskustva pa vidim tko mi je alkoholičar, tko je sociopat, psihopat, manipulator...", objašnjava Snježana. "Ali kad radiš u obitelji, posebno kad štitiš žrtve nasilja, ti paralelno moraš štiti sebe. I voditi računa da si sve napravio da zaštitiš sebe jer si kasnije odgovoran."

### "Ljudi bi nas najradije linčevali!"

Situacija sama po sebi nije zahvalna, no onda se kao benzin na vatru dogode tragične situacije poput slučaja male Nikol ili pandemije koronavirusa koji je mnoge gurnuo preko ruba i povećao opseg posla kojeg je ionako teško obavljati jer rade van normativa. Osjećaju li da tenzije tada rastu? Svi potvrđuju kimanjem glave.

"Da! Pa ljudi bi nas najradije linčevali!", tvrdi Snježana. "Ja sam prije dosta godina donijela odluku da ću sa svima otvoreno razgovarati i reći im kakav dojam ostavljaju na mene, kakav dojam stječem o njihovim roditeljskim kompetencijama, gdje uočavam pogreške i propuste. Uvijek kažem da to ne shvate kao kritiku, već želju da otvoreno razgovaramo. Ali tu onda imaš raznih ljudi – onih s kojima možeš otvoreno komunicirati, onih koji će te odmah tužiti cijeloj državi, manipulatora koji te maltretiraju po sudu i dave..."

Mateja ističe kako su danas u posebnoj pripravnosti. "Pogotovo nakon ovih situacija koje odjeknu u medijima, tj. nakon što budu napadnuti socijalni radnici – tada uvijek idemo u paru ili se nekako dogovorimo."

"Nisam imao dojam da smo na tapeti dok sam studirao", govori Dario. "Ali imam osjećaj da je sada to počelo, s ovom krizom u društvu općenito. Nama posao buja."

Mateja opisuje kako je pandemija koronavirusa "prehitila" one koji su već bili na rubu: "Oni koji su imali blaže poremećaje u ponašanju, sada su u potpunosti počeli izbjegavati školu. Roditelji su se s njima pogubili kod kuće, a vjerojatno su se i sukobi među roditeljima pojačali. Imali smo povećan broj prijava za nasilje. Mi doduše vidimo one koji su već bili rizični, ali na temelju toga možemo pretpostaviti kako je i za opću populaciju. Baš sam neki dan išla na teren razgovarati s bistrim, super dečkom. No, on više ne želi ići u školu. Bio je u izolaciji, pa online, pogubio se."

Jedina stvar koja im je pomogla u poslu za vrijeme pandemije jest ta da se sada zbog mjera zdravstvene zaštite korisnici trebaju najaviti i rezervirati termin za razgovor. Prije je to često bilo "na divlje", dolazili bi kad su htjeli, neki bi i usput svraćali da malo popričaju s nekim. Snježana potvrđuje kako je čak i u "novom normalnom" sve dobro funkcioniralo: izlazili su na teren kad je trebalo, imali su zaštitna odijela, telefon je normalno radio, naručivali su stranke u uredu.

Ušli smo u pomalo intiman teritorij pitanjem o tome imaju li sami obitelji i koliko je posao socijalnog radnika utjecao na njihov odnos s djecom i viđenje svijeta. "Neke kolegice koje sam poznao su znale iz straha braniti svojoj djeci svašta", opisuje Dario. "Naravno da to utječe na tebe, sve te priče koje čuješ... Promijene ti perspektivu."

Nakon svega što je rečeno, ostaje pitanje: tko bi se uopće htio baviti socijalnim radom i riskirati svoje zdravlje i sigurnost u ovakvim uvjetima? Posebno uzevši u obzir činjenicu da zahvaljujući medijskim linčevima neće uživati dobru reputaciju.

"Definitivno pada interes za poslom socijalnog radnika", potvrđuje Tena. "Svi moji kolege javljaju se na druge natječaje, samo da nisu u centru. Taj stres pojede čovjeka."

Boris se slaže s ovom tvrdnjom: "Ljudi gube motivaciju i interes da se bave socijalnim radom. Zašto bi itko pristao da se njegovo ime razvlači po medijima - što je prijetnja koju slušamo od 90% korisnika - za mizerne plaće?"

*U idućem nastavku posvetit ćemo se nepovjerljivom odnosu medija i struke, pristranom i senzacionalističkom izvještavanju te začahurenosti struke iza vela "profesionalne tajne", koji zajedno rezultiraju stereotipnim predodžbama o socijalnim radnicima kao "uhljebima", "otimačima djece" i onih koji "reagiraju prekasno", pridonose gubitku povjerenja u institucije, štete samim korisnicima centra te u konačnici – rezultiraju padom interesa za zanimanje socijalnih radnika kojih je već premalo.*

\*

Tekst je financiran sredstvima Fonda za poticanje pluralizma i raznovrsnosti elektroničkih medija Agencije za elektroničke medije za 2021. godinu.

**Tagovi:** [agencija za elektroničke medije](#), [mediji](#), [obiteljsko nasilje](#), [socijalne radnice](#), [socijalni rad](#), [socijalni radnici](#)

Tweetaj

Donirajte

Recommend 31 people recommend this. Be the first of your friends.

## Vežani članci:

- 29.10.2021: [Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva \(peti dio\)](#)
- 26.10.2021: [Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva \(četvrti dio\)](#)
- 19.10.2021: [Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva \(drugi dio\)](#)
- 16.05.2021: [Tko će braniti nas? Socijalni radnici, tihi čuvari društva \(prvi dio: mediji\)](#)
- 10.07.2019: ['Posao u centru za socijalnu skrb je kombinacija gašenja požara, borbe za preživljavanje, očaja, sagorijevanja i bespomoćnosti'](#)

## Facebook komentari

0 Comments

Sort by **Oldest**

Add a comment...

Facebook Comments Plugin

### Kontakt

Libela.org

Nova cesta 4, Zagreb  
e-mail: [info@libela.org](mailto:info@libela.org)

### Donatori

Europska unija, Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva, Grad Zagreb, Agencija za elektroničke medije i Ministarstvo kulture Vlade RH. Tekstovi na portalu ne izražavaju mišljenje navedenih donatora.

### Zamolba za donacije

Podršku u obliku finansijskih sredstava možete uplatiti na naš račun: HR8824020061100071855 kod Erste & Steiermaerkische banke (primateljice: CESI, Nova cesta 4, 10 000 Zagreb, svrha: donacija za Libelu). Na vaš zahtjev, anonimnost vam je zajamčena.

### Disclaimer

Tekstovi na portalu ne izražavaju mišljenje i stavove CESI, već isključivo mišljenje i stavove njihovih autora/autorica. Uredništvo zadržava pravo brisanja svih komentara koji promiču seksizam, netoleranciju, nasilje i šire mržnju. Komentari su vlasništvo njihovih autora/autorica te ne izražavaju mišljenje uredništva.

PRATITE NAS



TRAŽILICA:

Traži



Ovo djelo je dano na korištenje pod licencom Creative Commons Imenovanje 3.0 Hrvatska.



Ova publikacija pohranjena u Hrvatskom arhivu weba