



Napisao: [Ljubica Jurić](#) 07.10.2025.

NEVIDLJIVE RUKE SUSTAVA

Nevidljiva zaštitnica: Kako izgleda borba na prvoj liniji društvenih poremećaja

Postoji jedno zanimljivo obilježje profesije socijalne radnice. Kada sve funkcionira kako treba, nitko ne primjećuje njezin rad. Tek kada se dogodi tragedija, kada dijete strada u obitelji, kada se otkrije slučaj zanemarivanja starije osobe ili kada netko doživi nasilje, tada u medijima eksplodira pitanje: *“Gdje su djelatnici područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad?”*

Treći [tekst](#) serijala „Nevidljive ruke sustava“ pokušava prikazati što znači biti „[nevidljiva zaštitnica](#)“ u hrvatskom sustavu socijalne skrbi. Sustavu koji je često kritiziran, rijetko podržan, a gotovo nikada istinski reformiran u smjeru jačanja resursa.



Krenimo od statistike. Sustav socijalne skrbi godišnje obuhvaća više od 260.000 korisnika prava i usluga (izvor Nacional, 2021.). Prema podacima sindikata, u sustavu socijalne skrbi lani je radilo oko 6.000 stručnih radnika različitih profesija: socijalnih radnika, socijalnih pedagoga, logopeda, psihologa, defektologa, pravnika, medicinskih sestara zaposlenih u područnim uredima Zavoda za socijalni rad i u domovima socijalne skrbi. Najveći broj socijalnih radnika radi u središnjem uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad (HZSR) - njih 1211, od ukupno 2881 zaposlenog u tom ustanovi, s područnim uredima.

Nevidljive, a odgovorne - 70 posto žena s prosječnom dobi od 42 godine

Socijalna skrb je pretežito "ženska" djelatnost i udio zaposlenica se kreće oko 70 posto s prosječnom dobi od 42 godine, kažu podaci Sindikata zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi Hrvatske. „*Stanje u sustavu je jednom riječju kaotično s obzirom na nedopustiv manjak kadra osobito u ruralnim sredinama u kojima egzistiraju pretežito domovi socijalne skrbi. Nerijetko se susrećemo sa situacijama da jedan zaposlenik odrađuje posao za dva radna mjesta i za takav rad nije primjereno plaćen. Već sad imamo situacije da bi pojedine ustanove mogle staviti ključ u vrata jer ne zadovoljavaju minimalne standarde po postojećim normativima u pogledu broja zaposlenika koji pružaju usluge našim korisnicima. Sve je to naravno izvor stresa i premora zaposlenika u sustavu te su bolovanja učestala*“, riječi su **Jadranke Dimić**, predsjednice Sindikata zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi Hrvatske.

Naravno, kako kaže, plaće su u sustavu premale u odnosu na činjenicu da je svaki stručni radnik odgovoran za život i zdravlje korisnika. „*U situaciji kada je moguće zapošljavanje, ali nema raspoloživog kadra, Vlada bi morala promijeniti politiku plaća i ovakve deficitarne djelatnosti plaćati "suhim zlatom" te tako prevenirati totalni kolaps sustava. Prekovremeni nisu sporni i redovito se isplaćuju. No imamo i situacija da pojedini ravnatelji ne dozvoljavaju prekovremeni rad. Tako, valjda, štede novac i, ili u svojim glavama, čuvaju svoje fotelje računajući da će tu uštedu netko cijiniti.*“



Najveći izazov - bespotrebno i pretjerano administriranje

Predsjednica sindikata naglašava i bespotrebno i pretjerano administriranje u uredima za socijalnu skrb. U doba digitalizacije stručni radnici bi trebali imali više vremena za svoje korisnike.

Socijalna radnica **Renata Sever** nije se libila kritizirati. *“Radim kao socijalna radnica na odjelu za zaštitu djece, mladih i obitelji. Trenutačno mi je najteže nositi se s “poludjelom” birokracijom i administracijom koja je sama sebi postala svrhom. Umjesto stručnog rada s ljudima, naše se vrijeme svodi na pisanje zapisnika i prepisivanje podataka iz jednog obrasca u drugi. Pritisak je sve veći, radnog vremena nikada nije bilo dovoljno, a sada nam je čak i zabranjeno raditi izvan radnog vremena - besplatno, kao što smo to godinama činili.*

Pitam se, tko je odgovoran za ljude s kojima radimo? Nadređeni se brinu o administraciji, ali tko se brine o dobrobiti djece i obitelji? Teško mi je gledati djecu u oči i govoriti da je sve u redu, kad znam da nije. Ima djece koja sama traže izdvajanje iz obitelji jer više ne mogu podnijeti zlostavljanje, a mi ih jednostavno nemamo gdje smjestiti.

I onda, kada nadređeni počnu prikupljati podatke o tome “koliko djece treba izdvojiti”, nastaje šutnja. Nitko se više ne usudi išta napisati jer znamo da će se to jednog dana iskoristiti protiv nas - da nas se optuži kako “nismo postupali”. Ovakvu vrstu pritiska i mobinga, čini mi se, svijet još ne poznaje.”



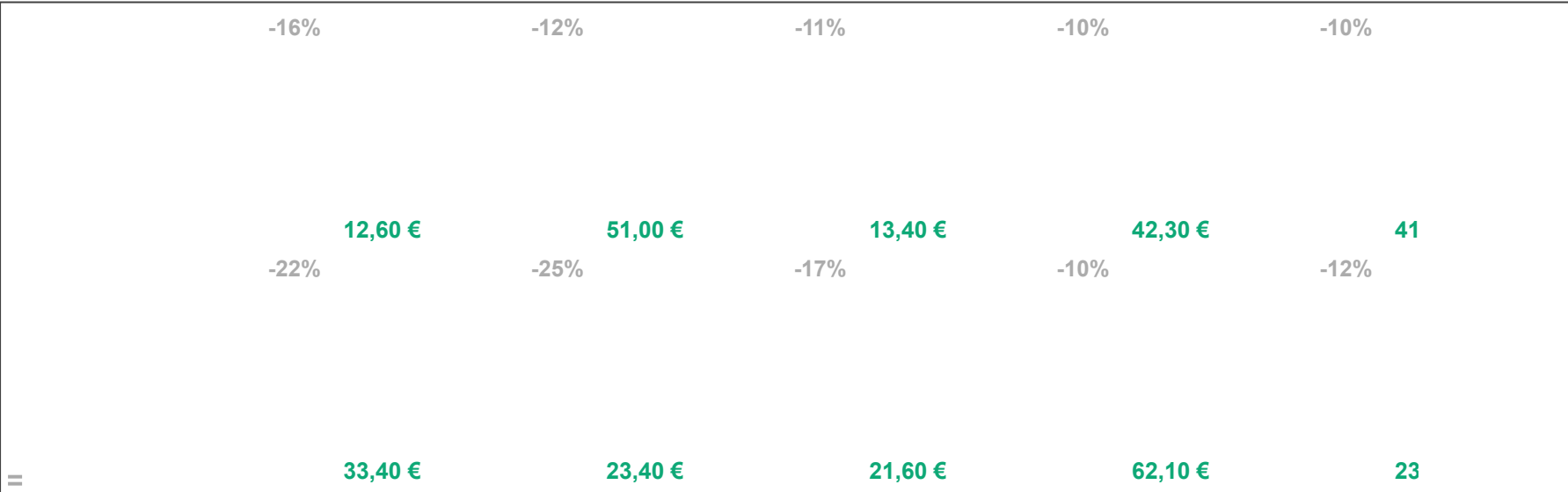
Nevidljivi posao socijalnih radnica

Kada se govori o centrima za socijalnu skrb, javnost često misli samo na “oduzimanje djece” ili “davanje socijalne pomoći”. Međutim, opseg njihovog rada daleko je širi. Socijalne radnice su često prve koje zakucaju na vrata obitelji u kojoj vlada tišina, a iza kojih se krije nasilje. One su te koje ulaze u stanove bez grijanja, bez struje, u kojima stariji žive sami i zaboravljeni. One su te koje moraju donijeti odluke koje nitko drugi ne želi donijeti - treba li dijete ostati u obitelji ili se hitno izmjestiti.

“Socijalna skrb laka je meta medija u tragičnim situacijama jer radimo s najosjetljivijim skupinama - od djece do starijih. U uvjetima manjka kadra pogreške su moguće, a očekivanja velika. Stalni pritisak i negativna percepcija dovode do stresa, izgaranja i odlazaka iz sustava.

Sindikat se izborio da stručni radnici dobiju status službene osobe, zaštitare u uredima te tehnička pomagala poput alarma i kamera. No rad s disfunkcionalnim obiteljima, osobama s mentalnim oboljenjima, ovisnicima ili nasilnicima ostaje izrazito rizičan - 73 posto zaposlenika doživjelo je napad ili ozbiljnu prijetnju.

Nažalost, mnogi ravnatelji nisu poduzeli sve mjere zaštite. Potreban je veći angažman Ministarstva u promociji uloge sustava i afirmaciji stručnjaka, ali i glas samih zaposlenika koji najbolje poznaju izazove s kojima se svakodnevno susreću”, naglašava Jadranka Dimić, predsjednica Sindikata zaposlenika u djelatnosti socijalne skrbi Hrvatske.



Izazovi, stres i motivacija

Dubravka Smolić, magistra socijalnog rada s gotovo 40 godina iskustva u struci, kaže: *„Najveći izazovi u našem poslu javljaju se kad želiš napraviti nešto za dobrobit korisnika, a ne možeš to realizirati zbog neprimjerenog rada drugih ili tzv. "više sile". Na primjer, ne možeš dobiti kombi za izlet s korisnicima, a onda saznaš da se nekolicina radnika o trošku ustanove vikendom vozi na neke aktivnosti. Unatoč neprofesionalnosti, birokraciji i uvjetima rada bez interneta ili printera, ustrajem jer znam da moj rad ima smisla. Svakoga dana nastojim učiniti nešto dobro za korisnike - to je moja motivacija i razlog zašto nikada nisam razmišljala o odlasku iz sustava. Tu sam i borim se za ono što mislim da je dobro, jer u suprotnom ne bih bila zadovoljna.“*

Katarina Opačić, magistra socijalnog rada, s 19 godina iskustva u struci pojašnjava: *„Najviše me pogađa kada vidim djecu - bez obzira na to radi li se o djeci s teškoćama u razvoju ili onoj mlađe kronološke dobi - smještenu u domove socijalne skrbi koja ne mogu razumjeti ponašanja svojih roditelja činjena na njihovu štetu. Najviše me boli kada djeca dvaput budu napuštena - prvo od roditelja, a zatim od sustava. Unatoč svemu, u poslu me drži osmijeh i zagrljaj djece te želja da svako dijete dobije zdrav početak života.“*

„Najpotresnije je gledati mlade ljude kako iznenada izgube vid i život im se preokrene. Ipak, ostajem u struci jer ništa ne nadmašuje trenutak kada korisnik, unatoč tragediji, pronađe snagu, osamostali se i izgradi novi život. Najviše me iscrpljuju nepotrebne prepiske, statistike i beskrajno dokazivanje rada kroz papire - sve to pod rokovima od danas do sutra. Psihološku podršku u sustavu gotovo da nemamo, prvu superviziju imala sam tek nakon 29 godina rada. Pomogao bi mi brzi oblik stručne podrške, poput chata ili video poziva, gdje bih odmah mogla ventilirati frustraciju i dobiti objektivan savjet. U poslu me drži spoznaja da mijenjamo ljudske sudbine i da se svaki pomak u životu korisnika računa“, riječi su **Gordane Sudec**, dipl. socijalne radnice s 30 godina rada u struci.

HZZ vaučeri za obrazovanje

Većina programa uz HZZ vaučer je u potpunosti besplatna, a provode se diljem RH i online.



Našem pozivu se odazvala i **Vlasta Grgec Petroci**, mag.act.soc.savjetnik koja je 30 godina u struci. *„Najčešće se susrećem s obiteljima u riziku, roditeljima u razvodu braka, u obiteljskoj medijaciji, posvojiteljskim obiteljima i s posvojenom djecom. Najviše me boli dječja patnja - kad posvojitelji ne razumiju potrebe djece koja su već prošla kroz zlostavljanje i zanemarivanje, a podrška sustava izostaje. Iscrpljuje me administracija i besmisleni zadaci, dok ono što me drži u poslu jest želja da pomognem djeci i roditeljima u krizi. Svaki put kad vidim pomak, kad roditelji postignu sporazum ili dijete pronađe sreću u novoj obitelji, znam da moj rad ima smisla.“*

Završit ću ovaj tekst s izjavom **Nele Pamuković**, dipl. socijalne radnice s 34 godine rada u struci. *„Najviše me obilježila dječja patnja i smrt korisnika, uz stalni osjećaj da sustav ne funkcionira i da stručnjaci ostaju bez podrške. Administracija i politički postavljeni nadređeni iscrpljuju više od samog rada s ljudima. Ipak, u socijalnom radu snagu sam pronalazila u malim pobjedama - osmijehu djeteta, zahvalnici koju čuvam cijeli život, uvjerenju da i najmanja promjena može značiti novi početak.*

Danas, iako sam u prijevremenoj mirovini, nastavila sam djelovati kroz Udrugu "Od šutnje do promjene", koja okuplja stručnjake iz sustava i javno progovara o manjkavostima u zaštiti najranjivijih. Cilj nam je vratiti glas struci, ali i korisnicima koji se često ne čuju. Uz to, svoj ventil pronašla sam u književnosti, autorica sam triju knjiga poezije i pripovijetki koje su mi pomogle preraditi teške priče i pronaći novu snagu.

Socijalni rad nikada nije bio manje uvažavan nego sada, no vjerujem da upravo zato ne smijemo odustati. Nakon 34 godine rada, još uvijek vjerujem da promjene počinju malim koracima i da vrijedi boriti se za svakog čovjeka koji zaslužuje dostojanstvo, podršku i priliku za novi život.“



Google oglasi

Više ne prikazuj taj oglas

Zašto ovaj oglas? ⓘ

Umjesto zaključka, ostaje mi pitanje...

Unatoč slabostima sustava, ove žene smisao svog rada pronalaze u osmijehu djeteta, u pomaku koji su pomogle ostvariti, u spoznaji da je netko dobio priliku za novi početak. One možda jesu „nevidljive zaštitnice“, ali bez njihovog tihog rada i upornosti, društvo bi ostalo bez najvažnije obrane - one ljudske.

Ako se išta može naučiti iz njihovih svjedočanstava, onda je to da socijalni rad nije samo profesija, nego poziv, ali poziv koji neće opstati ako društvo ne nauči štititi one koji svakodnevno štite druge.

Kada socijalne radnice zašute ili odustanu - na gubitku je cijelo društvo.

Izradu i objavljivanje serijala tekstova pod naslovom „Nevidljive ruke sustava - žene koje drže društvo, ali ne i moć“, autorice Ljubice Jurič, financijski je podržala Agencija za elektroničke medije kroz projekt Poticanja novinarske izvrsnosti za 2025. godinu.

*U tekstu su izneseni osobni stavovi i savjeti autora i/ili autorovih sugovornika koji se ne mogu ni pod kojim uvjetima smatrati službenim stavovima Savjeti.hr-a. Savjeti.hr ne preuzima odgovornost za sadržaj ovog teksta.

Ako želite još zanimljivih poslovnih i životnih savjeta, **prijavite se** na naš dvomjesečni [newsletter](#).

