



Академија за хумани развој
Теразије 34, 11000 Београд

Мастер академске студије- социјални рад

Тема мастер рада

**МИШЉЕЊЕ СОЦИЈАЛНИХ РАДНИКА О НАЧИНУ РАДА УСТАНОВА
СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ ПАНДЕМИЈЕ COVID 19**

Ментор: Проф. Др Ђуро Клипа

Студент: Јована Васић

Број индекса: 3014/2024

Београд, 2025. година

ЗАХВАЛНИЦА

На првом месту, желим да изразим дубоку захвалност својим родитељима на безусловној љубави, подршци и разумевању које ми пружате током целог живота. Ваша вера у мене и снага коју ми дајете биле су кључне у сваком кораку мог образовања. Такође, захваљујем једној посебној особи на разумевању, стрпљењу и непрекидној подршци!

Овај рад посвећујем вама, са бескрајном захвалношћу и љубављу.

Апстракт

Пандемија COVID-19 донела је бројне изазове у функционисању система социјалне заштите, захтевајући брзе прилагодбе у раду установа и запослених. Ово истраживање има за циљ да испита мишљења и искуства социјалних радника током пандемије, са фокусом на промене у организацији рада, усвајање нових вештина и професионалне изазове. Циљ овог истраживања је да се анализирају искуства и мишљења социјалних радника из центара за социјални рад и домова за стара лица у вези са организацијом рада током пандемије, променама у радним процесима, као и усвајањем нових вештина. Теоријски оквир рада обухвата улогу социјалног рада у кризним ситуацијама, прилагођавање радних метода и значај емоционалне и професионалне подршке. Истраживање је спроведено путем анкетног упитника који је обухватио десет испитаника, а резултати показују да су социјални радници најчешће били суочени са повећаним обимом посла, потребом за радом на даљину и применом дигиталних платформи, као и значајним емоционалним оптерећењем.

Резултати рада наглашавају значај сталне стручне едукације, унапређења међусобне сарадње међу запосленима, као и ефикасније комуникације са релевантним институцијама, као кључних предуслова за бољу припремљеност и адекватнији одговор система социјалне заштите у будућим кризним околностима.

Кључне речи: *пандемија, социјални радници, адаптација, дигиталне вештине, институционална подршка*

Abstract

The COVID-19 pandemic brought numerous challenges to the functioning of the social protection system, requiring rapid adjustments in the operations of institutions and their employees. This research aims to examine the opinions and experiences of social workers during the pandemic, focusing on changes in work organization, the adoption of new skills, and professional challenges. The specific goal of the study is to analyze the experiences and perceptions of social workers from social welfare centers and nursing homes regarding work organization during the pandemic, changes in work processes, and the acquisition of new competencies. The theoretical framework of the paper includes the role of social work in crisis situations, the adaptation of work methods, and the importance of emotional and professional support. The research was conducted using a questionnaire that included ten respondents. The results show that social workers most frequently faced an increased workload, the need for remote work, the use of digital platforms, and significant emotional strain.

The findings emphasize the importance of continuous professional education, strengthening cooperation among staff, and improving communication with relevant institutions as key prerequisites for better preparedness and more effective responses of the social protection system in future crisis situations.

Keywords: *pandemic, social workers, adaptation, digital skills, institutional support*

Садржај:

УВОД.....	6
СИСТЕМ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У СРБИЈИ	7
Услуге и корисници социјалне заштите.....	8
Улога и задаци социјалних радника	9
Начела социјалне заштите	10
Рад и унутрашња организација центра за социјални рад.....	11
Услови рада и статус запослених у центрима за социјални рад.....	11
ИНСТИТУЦИОНАЛНА И ПРОФЕСИОНАЛНА КРИЗА СОЦИЈАЛНОГ РАДА	12
РАД УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ ПАНДЕМИЈЕ COVID 19	13
Глобални и локални изазови у области социјалног рада током пандемије	13
УТИЦАЈ ПАНДЕМИЈЕ COVID-19 НА РАД СОЦИЈАЛНИХ РАДНИКА	14
Прилагођавање социјалних радника начину рада током covid-19.....	15
Ментално оптерећење и професионални стрес социјалних радника у доба пандемије	17
Синдром сагоревања код социјалних радника	18
Стратегије заштите менталног здравља у условима пандемије covid-19.....	19
МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА	20
Проблем и предмет мастер рада	20
Циљ мастер рада.....	23
Хипотезе истраживања	23
Методе и технике мастер рада.....	24
Оперативни план истраживања.....	24
АНАЛИЗА УПИТНИКА.....	25
ЗАКЉУЧАК	43
ЛИТЕРАТУРА	45
ПРИЛОГ.....	47

УВОД

Пандемија COVID-19, коју је изазвао нови коронавирус SARS-COV-2, означила је један од најдраматичнијих глобалних догађаја 21. века, остављајући дубоке последице не само по здравствени систем већ и по све друштвене, економске и институционалне аспекте живота. У настајању да се сузбије ширење вируса и ублаже последице по становништво, многе државе су предузеле мере ванредног стања, карантина, изолације, социјалног дистанцирања, као и преласка на рад на даљину, што је значајно утицало на функционисање бројних јавних служби и институција. У том контексту, установе социјалне заштите нашле су се пред посебним изазовима, будући да су њихове корисничке групе међу најосетљивијим у друштву и највише изложене ризику од негативних последица пандемије.

Систем социјалне заштите, иако често у сенци здравственог сектора, игра кључну улогу у очувању добробити појединаца и заједница нарочито у кризним ситуацијама. Пандемија је открила, али и појачала постојеће слабости у систему социјалне заштите, као што су недовољни ресурси, недостатак кадрова, недоречене процедуре у ванредним околностима и недовољна технолошка опремљеност.

Истовремено, пандемија је ставила у први план значај социјалног рада и професионалаца који се баве пружањем подршке у заједници. Социјални радници као носиоци непосредне помоћи били су приморани да прилагоде свој начин рада новим условима, често радећи у стресним, непредвидивим, ризичним условима без јасних смерница.

Важно је размотрити како су социјални радници доживели промене у раду током пандемије, које су изазове препознали као најзначајније, на који начин су остваривали контакт са корисницима, како су реаговали на мере и препоруке институција, те какве су ефекте те промене имале на квалитет услуга које су пружали.

Њихова мишљења и искуства представљају важан извор информација за бољу припрему установа социјалне заштите за ванредне ситуације, као и унапређење професионалне подршке и заштите самих радника.

Циљ овог рада је да се путем анализе искустава и перцепција стручњака запослених у систему социјалне заштите укаже на конкретне проблеме, добре праксе и потенцијалне правце унапређења у раду установа током кризних периода.

СИСТЕМ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ У СРБИЈИ

Социјална заштита у Србији има дугу историју, која се развијала од народа и верских институција, преко државне подршке, до модерног система. У почетку, помоћ је била заснована на народним обичајима, моралним нормама и подршци Православне цркве. У средњем веку, верски објекти су служили као прва склоништа и здравствене установе за угрожене.

Током 18. и 19. века, држава је преузела активнију улогу, посебно након ратова када су се појавили инвалидни борци и ратна сирочад. После Првог светског рата, почели су да се оснивају домови за децу, а међународне хуманитарне организације су се укључиле у помоћ. После Другог светског рата, социјална заштита постаје одговорност државе, која је преузела све функције у вези с људским проблемима.

Средином 20. века развијен је савремени систем социјалне заштите, оснивањем центара за социјални рад и школовањем социјалних радника. 1957. године основан је Завод за социјална питања, као прва званична институција. Међутим, последња деценија 20. века донела је озбиљне проблеме који су успорили даљи развој.

Данас, Србија и даље има проблеме са сиромаштвом и незапосленошћу, а социјална заштита, која се базира на Закону о социјалној заштити, не пружа довољну подршку угроженим групама. Зато је потребно да се укључи шире друштво како би се свима обезбедили минимални услови за живот достојан човека.

Закон о социјалној заштити, донет 2011. године, представља резултат дугогодишњих реформи у овој области. Њиме се уређују основни елементи социјалне заштите од циљева и принципа, до права корисника, услуга и начина њихове примене. Закон такође одређује улоге институција и организација, али и саме обавезе корисника и њихових породица.

Уведене су важне новине: прецизније су дефинисани услови за добијање финансијске помоћи, додата су нова права, и подстакнута је активнија улога самих корисника у процесу. Омогућен је већи број пружалаца услуга, уведено је лиценцирање установа и стручњака, као и наменско финансирање.

За примену овог закона кључни су и други прописи, пре свега Породични закон и Закон о локалној самоуправи. Они помажу да се социјална заштита прилагоди стварним потребама

грађана, али и расположивим финансијама на нивоу државе и локалних самоуправа (Радовановић, 2013).

Услуге и корисници социјалне заштите

Према Закону о социјалној заштити услуге социјалне заштите подељене су у пет група (члан 40):

1. Услуге процене и планирања стања и потреба корисника/ца, процене старатеља, израде индивидуалног и породичног плана пружања услуга;
2. Дневне услуге у заједници (овде спадају дневни боравак, помоћ у кући и сл.);
3. Услуге подршке за самостални живот (овде спадају становање уз подршку, персонална асистенција и сл.);
4. Саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге усмерене на интензивну подршку породици у кризи, саветовање и подршку родитељима, старатељима и сл. и
5. Услуге смештаја у хранитељску породицу, дом и др.

Корисници су појединци или породице који, због различитих проблема или недостатка средстава, не могу да задовоље основне животне потребе нити да воде квалитетан живот. То су особе које не могу саме, својим радом или приходима, да обезбеде оно што им је потребно за свакодневни живот.

Деца и млади до 26 година могу постати корисници када им је здравље, безбедност или развој угрожен због породичних и животних проблема. То укључује ситуације када:

- немају родитељско старање или су у ризику да га изгубе,
- родитељи или старатељи нису у стању да се брину о њима због болести, инвалидитета или сиромаштва,
- имају сметње у развоју, а породица не може да им пружи адекватну негу,
- показују проблематично понашање које угрожава њих саме или околину,
- користе алкохол, дрогу или друга опојна средства,
- су жртве насиља, злостављања, занемаривања или експлоатације,
- су жртве трговине људима,
- су странци без пратње или без држављанства,
- се родитељи споре око старатељства,

- имају друге разлоге због којих им је потребна помоћ система социјалне заштите.

Одрасле особе и старији грађани су корисници када због старости, болести, инвалидитета или тешких животних околности не могу да воде безбедан и испуњен живот. То важи нарочито ако:

- имају сметње које их ометају у свакодневном функционисању,
 - су жртве злостављања, занемаривања или насиља,
 - имају породичне проблеме или зависности,
 - су жртве трговине људима,
 - су странци или лица без држављанства којима је потребна помоћ,
 - имају потребу за домским смештајем или другим облицима социјалне подршке
- (Закон о социјалној заштити, бр. 24/2011 и 117/2022)

Улога и задаци социјалних радника

Социјални радници имају веома важну улогу у систему социјалне заштите. Њихов главни задатак је да помажу људима који се налазе у тешким животним ситуацијама, било да је реч о сиромаштву, насиљу у породици, болести, инвалидитету, зависности или другим облицима угрожености. Они пружају подршку појединцима, деци, одраслима и старима, као и целим породицама, како би им помогли да превазиђу кризу и воде достојанствен и безбедан живот.

У свакодневном раду, социјални радници процењују потребе корисника, разговарају са њима, саветују их и заједно са њима планирају кораке за решавање проблема. Они посредују између корисника и других институција: здравства, полиције, судства, школа и других како би обезбедили свеобухватну подршку. Важан део њиховог посла је и да обавештавају кориснике о њиховим правима и да им помогну у остваривању тих права, као што су новчана помоћ, смештај, рехабилитација или други видови социјалне подршке.

Такође, социјални радници интервенишу у кризним ситуацијама, као што су породично насиље, занемаривање деце, злоупотреба опојних средстава или трговина људима. Они раде и са жртвама тих ситуација, пружајући им подршку и пратећи их у процесу опоравка и повратка у нормалан живот. Осим тога, помажу корисницима да се поново укључе у друштво и да развију вештине које су им потребне за самосталан живот.

Један од важних аспеката њихове улоге јесте и превенција: раде на терену, у заједницама, организују едукативне активности и промовишу здраве стилове живота. Са тимом стручњака и представницима других установа учествују у планирању и спровођењу програма подршке различитим угроженим групама. Социјални радници не само да помажу појединцима већ раде и на ширим друштвеним променама, кроз борбу против дискриминације, сиромаштва и социјалне искључености (Штамбук и Обрван, 2017).

Начела социјалне заштите

Начела социјалне заштите представљају основне и трајне норме које одражавају друштвено-економски систем земље. Она се темеље на поштовању људских права и захтевају усклађивање са међународним стандардима и модерном праксом социјалног рада.

Кључна начела социјалне заштите су:

1. Поштовање интегритета и достојанства корисника – Социјална заштита мора поштовати телесни, психички, културни и верски интегритет сваког корисника.
2. Забрана дискриминације – Ниједан корисник не сме бити дискриминисан по било ком личном основу.
3. Начело најбољег интереса корисника – Све услуге треба да буду усмерене на задовољавање стварних потреба корисника, уз поштовање њихових права.
4. Начело најмање рестриктивног окружења – Услуге треба да се пружају у природном окружењу корисника, без непотребних ограничења.
5. Начело ефикасности – Социјална заштита треба да даје што боље резултате у складу с расположивим средствима.
6. Начело благовремености – Потребне корисника треба препознати и решавати на време, како би се спречили озбиљнији проблеми.
7. Начело целовитости – Услуге морају бити повезане и усаглашене, како би се задовољиле све потребе корисника.
8. Начело унапређења квалитета – Стално побољшавање услуга, кроз примену научних и стручних сазнања, ради бољих резултата.
9. Начело јавности рада – Јавност мора бити информисана о раду система социјалне заштите, путем интернета и медија.
10. Начело доступности и индивидуализације – Услуге морају бити доступне свима, прилагођене географски, културно и економски, и прилагођене сваком кориснику појединачно (Радовановић, 2013).

Рад и унутрашња организација центра за социјални рад

Јединице локалне самоуправе су обавезне да оснивају центар за социјални рад, који је кључна институција за пружање услуга социјалне заштите у заједници. Поред центра, локална самоуправа може основати и друге организације које се баве социјалним услугама, као што су предузећа, невладине организације или хуманитарне установе. Локална самоуправа има одговорност да организује и финансира овај систем услуга, уз услов да све организације које пружају помоћ испуњавају прописане критеријуме.

Центар за социјални рад има задатак да одлучује о правима корисника социјалне заштите, према Закону о социјалној заштити, и да обезбеђује коришћење услуга које пружају држава, аутономна покрајина и локална самоуправа. Он такође учествује у планирању и развоју локалног система социјалне заштите. Центар процењује потребе корисника, планира услуге које ће им бити пружене, спроводи процедуре о додели материјалне помоћи и других услуга, покреће неопходне мере и учествује у судским поступцима кад је то потребно. Поред тога, води евиденцију и чува документацију везану за кориснике.

Одређени послови које центар обавља у име Републике Србије или аутономне покрајине, као што су одлучивање о правима и вођење евиденције, регулисани су посебним правилима и стандардима рада. Центар такође развија превентивне програме и друге активности које помажу у решавању социјалних проблема и побољшавању услова живота грађана у локалној заједници (Антић, 2024).

Услови рада и статус запослених у центрима за социјални рад

У установама социјалне заштите, као и код пружалаца услуга социјалне заштите, послове обављају различити кадрови – стручни радници, сарадници, помоћно особље и друга лица, у складу са важећим законима. Квалитет услуга у великој мери зависи од запослених који их пружају, зато је веома важно да се обезбеди добар избор особља, континуирана обука, као и стална подршка и праћење њиховог рада односно супервизија. Такође, морају постојати одговарајући услови рада како би запослени могли да испуне своје обавезе на најбољи начин.

Рад у центрима за социјални рад је често стресан јер се запослени сусрећу са људима који пролазе кроз тешке животне ситуације. Ове особе су понекад фрустриране и могу бити агресивне или непредвидиве у свом понашању. Међутим, велика је награда када се успешним решавањем случајева помогне деци, старим људима или другим корисницима који тада показују захвалност и поверење према својим социјалним радницима.

У центрима за социјални рад раде различити стручњаци као што су социјални радници, психолози, педагози, специјални педагози, правници и социолози. Стручни сарадници су људи који имају високо образовање из других релевантних области и обављају задатке у складу са својом струком.

Послови у социјалној заштити су организовани према врсти задатака и циљевима које треба постићи у пружању услуга. Права и обавезе запослених у овом сектору регулисани су Законом о социјалној заштити, док се уколико нешто није покривено тим законом примењује Закон о раду. Такође, статус запослених у центрима за социјални рад додатно уређује и посебан колективни уговор за социјалну заштиту (Антић, 2024).

ИНСТИТУЦИОНАЛНА И ПРОФЕСИОНАЛНА КРИЗА СОЦИЈАЛНОГ РАДА

У оквиру анализе системских проблема који погађају професију социјалног рада у Србији, социјални радници су истакли низ изазова који проистичу из нормативног, организационог, политичког и економског контекста. Једна од кључних подтема односи се на недовољну заштиту права и интегритета социјалних радника, као и саме професије. Указује се на широко распрострањену негативну слику о професији, потцењеност и недовољно поштовање од стране јавности и институција. Проблематизује се и чињеница да социјални рад више није признат као засебно занимање, већ да различити профили стручњака обављају те послове без адекватне припреме, што угрожава квалитет услуга и права корисника.

Социјални радници истичу и да надлежне институције, пре свега ресорно министарство, не показују довољно интересовања за услове у којима они раде, као ни за унапређење саме професије. Недостаје подршка у виду едукација, информисања јавности и заштите интегритета запослених. Поред тога, законска регулатива којом се руководе у раду често је застарела и не одговара савременим потребама и задацима, а запослени нису укључени у процесе реформе и доношење нових правила.

Још један важан изазов јесте недовољна сарадња са другим институцијама, као што су судови, полиција, здравство и просвета. Због слабе повезаности система и бирократизације, често долази до кашњења у поступању, што директно утиче на кориснике.

Један од најозбиљнијих проблема тиче се безбедности на послу. Социјални радници нису препознати као службена лица, раде без обезбеђења и често су изложени вербалним и физичким нападима, претњама, па чак и уценама. Посебно је ризично одлазити на терен, јер

се не зна шта их тамо очекује. Све ово доводи до великог стреса, психичког и физичког исцрпљивања (Бабић, Деспотовић, Ђаковић, 2019).

РАД УСТАНОВА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ ПАНДЕМИЈЕ COVID 19

Пандемија COVID-19 донела је свету изненадне и до тада незамисливе изазове. Светска здравствена организација упутила је позив државама да хитно реагују и припреме како своје здравствене системе, тако и становништво, кроз заједнички и координисан одговор. У таквим околностима, владе су биле приморане на доношење сложених одлука, а грађани су се суочили са значајним ограничењима својих слобода и права. Пандемија је изазвала промене на више нивоа: друштвеном, здравственом, економском и демографском остављајући трајне последице на свакодневни живот људи.

Осим непосредног страха и стреса због здравствене претње, рестриктивне мере попут карантина, забране кретања и физичког дистанцирања, довеле су до осећаја изолованости, усамљености и депресивности код великог броја људи. Иако су последице пандемије погодиле све слојеве друштва, посебно су биле изражене код већ маргинализованих и осетљивих група као што су мигранти, старије особе, жене и деца жртве насиља, особе са инвалидитетом и менталним сметњама (Марковић, Пенавић, Павловић, 2022).

Глобални и локални изазови у области социјалног рада током пандемије

Савремени глобализацијски процеси, посебно утицај ширења локалних социјалних проблема и слабљење националних система социјалне заштите, довели су до потребе да се изнова промисле основни принципи социјалног рада. Социјални рад мора остати фокусиран на људска права, социјалну правду, друштвену одговорност и поштовање различитости. Све већи број глобалних и локалних изазова, попут оних које је донела пандемија, указују на потребу за новим приступима и стратегијама у овој професији.

Један од приступа који одговара овим изазовима је анти-опресивни социјални рад, који се бави структурним неједнакостима и друштвеним поделама. Његов циљ је утицај на промену начина на који се услуге пружају, кроз измене на правном и политичком нивоу. Социјални рад не постоји изван друштвених и политичких процеса, он их рефлектује, понекад и појачава или трансформише. Управо зато, стално преиспитивање сопственог рада и контекста у ком се он одвија је од кључне важности, нарочито у временима када се друштвене вредности и људска права доводе у питање.

Основна вредност социјалног рада јесте залагање за фер и праведан третман свих људи, посебно оних који су највише погођени неправедним друштвеним системима. Ово се често описује као обавеза према социјалној правди. Друга важна вредност је разумевање потреба људи у оквиру ширег контекста, однос између људи, њихове животне средине и друштвених услова, посебно у кризним ситуацијама као што су природне катастрофе или здравствене претње. То захтева од социјалних радника да стално развијају своја знања и вештине, како би могли адекватно да одговоре на ове комплексне изазове.

Трећа кључна вредност социјалног рада јесте залагање за друштвене и политичке промене, како би се обезбедио равноправан приступ ресурсима који су потребни за достојанствен живот свих људи.

Традиционални приступи у социјалном раду често су усмерени на појединца или локалну заједницу, док се глобални аспекти занемарују. Зато је важно проширити гледиште и препознати међусобну повезаност људи, заједница, држава и глобалних процеса. Савремена и будућа пракса социјалног рада мора у први план ставити поштовање људских права, различитости и међузависности. Искуства из времена пандемије, са свим мерама и ограничењима које је донела, натерала су професију да преиспита своје темеље и да потражи нове начине деловања, сарадње и солидарности (Жегарац, 2021).

УТИЦАЈ ПАНДЕМИЈЕ COVID-19 НА РАД СОЦИЈАЛНИХ РАДНИКА

Социјални рад, као професија и знанствена дисциплина, темељи се на вредностама социјалне правде, људских права, уважавања разноликости и колективне одговорности. Ради се о изузетно захтевном и стресном занимању које укључује непосредан рад с људима у кризним и тешким животним околностима. Више истраживања показује да се социјални радници често суочавају с психолошким последицама свога рада, укључујући емоционалну исцрпљеност, сагоревање, посредну трауматизацију и друге облике професионалног стреса.

Посебно је пандемија COVID-19 додатно погоршала већ постојеће изазове с којима се суочавају социјални радници. Услед пандемије дошло је до низа промена у организацији рада, начину пружања услуга и повећане несигурности, што је утицало и на ментално здравље стручњака у овој области. Пандемијско раздобље донело је неизвесност, појачани радни притисак и додатне емоционалне изазове, при чему је важно осигурати подршку како би се очувала њихова психофизичка добробит.

Ментално здравље подразумева способност појединца да се носи са свакодневним изазовима, да остварује своје потенцијале и да активно доприноси заједници. Ипак, пандемија COVID-19 унела је велике промене у свакодневни живот, од поремећаја рутине, ограничења социјалних контаката, до страха од болести и економске несигурности што је оставило дубок траг на ментално здравље људи, укључујући и социјалне раднике.

Према подацима Светске здравствене организације, ментални поремећаји представљају значајан део глобалног здравственог оптерећења, а пандемија их је додатно интензивирала. Истраживања су показала повећање симптома попут анксиозности, депресије, несанице и стреса, а примећени су и пораста у злоупотреби психоактивних супстанци и појачаним здравствено ризичним понашањима.

Социјални радници су се, као део кључног сектора, суочили с двоструким притиском, одговорношћу према корисницима услуга и бриге о сопственом здрављу. Поред професионалног оптерећења, многи су балансирани између породичних и пословних обавеза у отежаним условима, што је довело до израженијег стреса и емоционалне исцрпљености. Изолација, социјална дистанца и несигурност додатно су негативно утицали на њихову психолошку отпорност (Белачић, 2022).

Прилагођавање социјалних радника начину рада током covid-19

Пандемија COVID-19 значајно је променила радне услове социјалних радника, доносећи повећано оптерећење, изолацију и потребу за прилагођавањем новим облицима рада. Иако је дошло до отежаних услова као што су рад без довољне заштитне опреме и са ограниченом подршком ова ситуација је истовремено отворила простор за учење и усвајање нових вештина, као и за развој флексибилнијих начина пружања услуга.

С обзиром на природу професије, социјални рад се углавном заснива на директном контакту с корисницима, често у затвореном простору. Међутим, током пандемије, тај контакт је замењен радом на даљину – путем телефона и електронских комуникација како би се задржао континуитет подршке корисницима. Иако су овакви облици рада донели већу флексибилност и дигитализацију процеса, истовремено су се јавили проблеми као што су нарушена приватност, непостојање јасних смерница за онлајн рад и слабија доступност интернета у руралним подручјима.

Рад од куће се показао као додатни психосоцијални ризик, радници су се суочавали са осећајем усамљености, недостатком социјалних контаката, повећаним ризиком од

породичног насиља, као и проблемима у усклађивању професионалних и породичних обавеза. Ово је довело до смањења мотивације, стреса, умора и осећаја сагоревања.

У домену заштите деце и породице, пандемија је променила начин процене и рада на терену. Посете су биле ограничене на породице које су процењене као високоризичне, док су контакти са осталим корисницима углавном обављани виртуелно. Овакав приступ је довео до тога да одређене породице остану „невидљиве“ систему, док су друге биле под појачаним надзором, што је изазвало етичка и професионална питања. Иако већина социјалних радника сматра да је виртуелна комуникација отежала грађење односа са корисницима, постоје и примери где је такав контакт омогућио већу отвореност и блискост.

У раду са старијим особама, социјални радници су се суочили са додатним изазовима јер је ова популација била посебно рањива на вирус. Иако је изолација била нужна ради заштите здравља, у старачким домовима је ипак долазило до ширења заразе, а последице по ментално здравље старијих биле су знатне. Радници су морали да одговоре на њихове емоционалне и здравствене потребе, као и да пружају подршку њиховим породицама.

Социјални радници у области менталног здравља суочили су се са сложеним проблемима корисника: туга због губитака, страх, изолација и анксиозност постали су све присутнији. Као одговор, развијене су нове линије за психолошку помоћ, појачана је едукација путем друштвених мрежа, чиме се повећала доступност подршке.

У здравственом систему, социјални радници су играли важну улогу у обезбеђивању како психолошке тако и практичне подршке пацијентима и њиховим породицама. То је укључивало саветовање, пружање информација и мотивацију за поштовање заштитних мера. Истовремено су се суочавали са изазовима недовољног професионалног признања и потреба за већим укључивањем у доношење одлука.

У заједници, социјални радници су радили на спречавању ширења дезинформација, јачању солидарности и очувању друштвене повезаности. Повећана је свест о значају међуљудских односа, осећају припадности и заједничке одговорности. Такође су идентификовали најугроженије чланове заједнице и обезбеђивали начине за наставак рада, уз сталну прилагодбу и унапређење метода рада.

У оквиру невладиног сектора, рад социјалних радника је такође еволуирао. Морали су да усвоје нове приступе и вештине како би одговорили на растуће потребе заједнице. Ипак,

суочили су се са смањењем ресурса, проблема у финансирању и смањењем броја корисника и особља.

Пандемија није утицала само на појединце, већ и на ширу друштвену структуру. Дошло је до пораста насиља у породици, незапослености, сиромаштва и других социјалних проблема, управо оних којима се социјални рад бави. Многи проблеми су остали прикривени, а очекује се да ће се њихови прави размери тек у наредним годинама показати (Белачић, 2022).

Ментално оптерећење и професионални стрес социјалних радника у доба пандемије

Пандемија COVID-19 донела је бројне изазове за здравље различитих професионалаца, укључујући и социјалне раднике. Цело друштво је било изложено појачаном стресу, а многи појединци су се нашли у тешким и трауматичним околностима, док систем социјалне заштите није успевао да одговори на све новонастале потребе. Животни услови грађана, породица и заједнице генерално су се погоршали, што је довело до тога да социјални рад буде под већим оптерећењем него икада раније.

Социјални радници су се током пандемије сусрели са све већим бројем нових проблема и недовољним ресурсима за њихово решавање. Радно окружење постало је неизвесно и нестабилно, што је додатно нарушило равнотежу између приватног и професионалног живота. Отуда се јавља потреба за већим фокусом на очување менталног здравља самих социјалних радника, како би се смањио ризик од професионалног сагоревања.

Осим уобичајеног стреса изазваног радом са рањивим групама, социјални радници су били изложени и секундарним траумама, као и личним проблемима насталим услед изолације, страха од заразе и губитака ближњих. Истраживања показују да је пандемија значајно утицала на све аспекте социјалног рада, од теренског рада са корисницима до глобалних организационих односа. Посебно су се истакли недостаци у систему, од лоше комуникације и кризног управљања до техничке неприпремљености за рад од куће.

Такође су се јавили конфликти у радним тимовима, неправедна расподела послова и смањење професионалне аутономије. Социјални радници су изразили забринутост због нових обавеза наметнутих током пандемије, али и због стигматизације оболелих корисника. У исто време, били су принуђени да смање интензитет пружања услуга, што је утицало и на квалитет бриге о корисницима.

Сматра се да се социјални радници толико посвећују другима да често занемарују сопствено здравље и добробит. Неизвесност и дуготрајна изложеност стресу могу довести до појаве озбиљних менталних проблема као што су анксиозност, депресија или чак посттрауматски стресни поремећај.

Једно истраживање у Финској показало је да су социјални радници током првог таласа COVID-19 били изложени озбиљном психичком оптерећењу, при чему су највише погођени они који раде у сектору заштите деце и породице. Додатно истраживање које је спровело Британско удружење социјалних радника открило је да су радници у великој мери били забринути за безбедност корисника, имали потешкоћа у одвајању пословног и приватног живота током рада од куће и сусретали се са бројним етичким дилемама. Већина испитаника је такође пријавила смањену комуникацију са корисницима и отежано праћење случајева, посебно због смањења броја посета уживо.

Иако је велики део истраживања био усмерен на здравствене раднике, све више се указује на потребу да се пажња посвети и социјалним радницима, који су били на „првој линији“ када је реч о социјалним проблемима. Искуства лекара током пандемије такође показују значајан утицај на ментално здравље, од несанице, повећане анксиозности до изолованости и смањене жеље за разговором.

На основу досадашњих истраживања, као фактори ризика за појаву менталних тегоба издвајају се женски пол, претходни проблеми са менталним здрављем, недостатак подршке, страх од заражавања колега или чланова породице, као и осећај изолације. Ови фактори додатно интензивирају утицај пандемије на психичко здравље професионалаца у социјалној заштити (Белачић, 2022).

Синдром сагоревања код социјалних радника

Досадашња истраживања указују на то да социјални радници, иако могу постићи високо задовољство на послу, често доживљавају знатно више стреса и сагоревања у односу на друге професионалне групе. Радни стрес има озбиљне последице по психичко и физичко здравље, као и по професионално функционисање. Према неким студијама, просечно време проведено у струци социјалног рада је краће него у другим помагачким професијама, што се повезује с високим нивоом стреса и сагоревања. Као кључни фактори сагоревања наводе се недостатак аутономије, конфликт улога, недовољна подршка и претерана административна оптерећеност.

Најчешћи и најинтензивнији симптом је осећај немоћи да се утиче на промене на послу. Осим тога, често се јављају осећај умора и исцрпљености, фрустрација која се преноси у приватни живот, раздражљивост и осећај да нико не вреднује рад. Идентификовани су и бројни стресогени фактори као што су: изложеност вербалној и физичкој агресији, преоптерећеност, нејасне улоге, неприлагођени системи, честа промена закона и недостатак подршке (Љуботина и Фришчић, 2014).

У последњим годинама, додатан притисак на ментално здравље социјалних радника изазвала је пандемија COVID-19, која је повећала број корисника, интензивирала проблеме, али и донела нове начине рада (попут рада на даљину), што је додатно допринело осећају изолованости и преоптерећености.

Укупан закључак јесте да, иако се већина радника налази у почетној фази сагоревања, симптоми су довољно присутни да представљају озбиљан сигнал за потребу системског унапређења услова рада, јачања подршке и заштите менталног здравља стручњака у систему социјалне заштите.

Стратегије заштите менталног здравља у условима пандемије covid-19

Према Закону о раду, послодавац је одговоран за пружање сигурних услова рада који не угрожавају здравље запослених. Ова обавеза посебно је наглашена у време пандемије COVID-19, када су изазови за ментално здравље додатно појачани. Добро организовано руководство и адекватна психосоцијална подршка на радном месту имају значајан позитиван утицај на ментално стање запослених, смањујући анксиозност и стрес.

Подршка у кризним временима посебно је важна за млађе раднике са мањим искуством, јер им помаже да се брже опораве и врате продуктивности. Изградња отпорности код социјалних радника кључна је за превенцију синдрома изгарања и за успешно суочавање са свакодневним изазовима. Стога је неопходно да социјални радници имају приступ организационим стратегијама подршке и могућностима за самопомоћ, укључујући и бригу о сопственом менталном здрављу.

Ментално здравље помажућих професионалаца може се сачувати кроз три нивоа интервенција. Први ниво подразумева превентивно едукативни рад, који укључује припрему радника за стресне ситуације и континуирано јачање професионалних компетенција кроз супервизију и консултације. Други ниво односи се на непосредну заштиту менталног здравља, што укључује сажето психолошко интегрисање траума након кризних ситуација,

пружајући емоционалну подршку и помоћ у процесу опоравка. Трећи ниво подразумева развој вештина самопомоћи, који оснажује раднике да препознају стресне изворе и преузму одговорност за своје ментално здравље.

Професионална подршка кроз супервизију, консултације, психолошко саветовање и интеграцију траума од велике је важности за смањење професионалног стреса и сагоревања. Супервизија, као процес у коме искуснији стручњаци помажу мање искуснима, доказано доприноси смањењу негативних последица рада. Међутим, у пракси постоје препреке за укључивање у супервизију, као што су недостатак финансијских средстава, информација или одговорности послодаваца, што додатно отежава суочавање са стресом.

У неким земљама, попут Италије, покренуте су иницијативе које подстичу међусобну подршку социјалних радника кроз групе за рефлексивну праксу. Овакве групе помажу радницима да остану отпорни и подржавају једни друге током пандемије, што показује колико је тимска подршка важна и не само за кориснике већ и за саме професионалце.

Социјални радници, због природе свог посла који подразумева свакодневни контакт са стресом, траумама и фрустрацијама, морају развити здраве начине суочавања са тим изазовима како би сачували своје ментално здравље. Први корак је да постану свесни сопствених проблема и узрока стреса, јер често стручњаци тешко прихватају да им је потребна помоћ. Редовна самопроцена менталног стања, уз примену техника самопомоћи, може помоћи у бољем управљању стресом.

На крају, кључно је да сваки професионалац има јасно дефинисан систем подршке, како професионалне, тако и личне природе, и да не оклева да потражи помоћ када осети потребу. Континуирани професионални развој, додатне едукације и усавршавање радних вештина такође доприносе очувању менталног здравља и квалитету пружене услуге (Белачић,2022).

МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Проблем и предмет мастер рада

Пандемија COVID-19 изазвала је глобалну кризу која је значајно променила начин живота људи. Ова дуготрајна криза представљала је озбиљну претњу за економску стабилност, доводећи до губитка послова, прекида образовања ученика и студената, као и утицаја на доступност здравствених услуга за оболеле од ковида и других болести. У овим условима, посебно су били угрожени припадници маргинализованих група, старије особе, као и

медицински радници и други професионалци који су били на првој линији одбране, често без адекватне опреме и обуке. Пандемија COVID-19 изазвала је значајне промене у функционисању система социјалне заштите, као и у улогама и одговорностима социјалних радника. Социјални радници су били кључни у одржавању стабилности и сигурности најугроженијих група становништва током кризе, али начин на који су установа и систем социјалне заштите функционисали током пандемије, остаје недовољно истражен (Игњатовић и сар., 2021).

Пандемија COVID-19 додатно је погоршала већ постојеће социјалне и економске проблеме, узрокујући прекид у пружању здравствених, менталних и социјалних услуга. Запошљавање је опало, а економска криза повећала је сиромаштво, што је посебно утицало на децу, чији је приступ образовању и социјалној заштити постао још отежанији. Многе породице и појединци постали су зависни од социјалне помоћи, док су центри за социјални рад били преплављени захтевима, суочени са смањеним капацитетима и административним преоптерећењем. Социјални радници су морали да управљају великим бројем случајева, а ресурси за пружање психолошке помоћи били су оскудни, што је негативно утицало на ментално здравље свих укључених, укључујући и социјалне раднике. Поред тога, пандемија је створила озбиљне изазове у погледу пружања социјалних услуга, као што су насиље у породици, злостављање и трговина људима, док су организације које пружају стамбене услуге наставиле с радом, али под огромним притиском (Институт за психологију, 2022).

Социјални радници су током пандемије COVID-19 били приморани да се прилагоде новим условима рада, што је укључивало значајне промене у начину функционисања установа социјалне заштите. Једна од кључних промена била је прелазак на рад на даљину и коришћење дигиталних технологија, попут видео позива и онлајн платформи. Међутим, овај прелазак је изазвао бројне потешкоће, посебно у раду са угроженим групама, које често нису имале приступ адекватној технологији или дигиталним вештинама (Ајдуковић, 2020).

Поред технолошких изазова, радници су се суочавали са значајним психолошким оптерећењем. Пандемија је довела до повећане потребе за психосоцијалном подршком и саветовањем грађана, што је додатно нагласило важност супервизије као облика подршке за социјалне раднике. Супервизија „на даљину“ постала је неизоставни део рада, али је отворила многа питања у погледу етичких стандарда, заштите података и практичне ефикасности. проблеми са приватношћу и сигурношћу у онлајн раду показали су се као значајни. Било је неопходно развијати јасна правила и процедуре како би се обезбедила заштита података корисника, али и самих радника. Упркос овим изазовима, радници су

показали висок ниво професионализма, успостављајући нове начине рада који су били усмерени на подршку најугроженијим групама, укључујући породице у сиромаштву, старије особе и жртве насиља у породици (Ајдуковић, 2020).

Ипак, остаје чињеница да су ови аспекти недовољно истражени. Недостаје свеобухватно разумевање како су социјални радници перципирали ове промене и какве је ефекте нови начин рада имао на квалитет пружених услуга. Такође, још увек се не зна у потпуности на који начин су установе социјалне заштите организовале свој рад, као ни колико су предложене мере биле ефикасне у пракси. Ове празнине указују на потребу за дубљим истраживањем, како би се добила јаснија слика о функционисању система социјалне заштите током кризних ситуација.

Ово истраживање има научни значај у смислу дубљег разумевања начина на који пандемије могу утицати на рад социјалних радника и како се социјална заштита може прилагодити ванредним ситуацијама. Друштвени значај лежи у могућности унапређења система социјалне заштите за будуће кризне ситуације, као и у побољшању услова рада социјалних радника.

Предмет истраживања представља мишљење социјалних радника о начину рада установа социјалне заштите током пандемије COVID-19. Конкретније, желимо да сазнамо на који начин је пандемија COVID-19 утицала на пружање социјалних услуга из перспективе социјалних радника, као и о променама у начину рада и изазовима са којима су се социјални радници суочавали током пандемије.

Обзиром на то да је пандемија COVID-19 изазвала велике промене у свакодневном функционисању већине професија, у овом истраживању биће обухваћено неколико аспеката који у литератури нису довољно истражени, а односе се на рад социјалних радника током пандемије. Пандемија је донела изазове који су се одразили на радну динамику, али и на емоционално и професионално стање социјалних радника, па је важно истражити како су се они прилагодили новим околностима. Посебно ће бити анализирани изазови са којима су се сусретали у раду са корисницима, који су због ограничења у приступу услугама постали још угроженији. Истражиће се утицај дигитализације и преласка на рад на даљину, што је донело нове техничке изазове и изменила традиционалне облике комуникације и подршке. Поред тога, у фокусу ће бити и психосоцијални притисци које су социјални радници искусили током ове кризе, те потребе за подршком и супервизијом, као и етичке дилеме које су се појавиле у овом новом начину рада.

Истраживање ће се фокусирати на улогу и рад социјалних радника у оквиру институција социјалне заштите током пандемије, анализирајући како су они функционисали у новим условима и које су све промене утицале на њихов рад.

Истраживање ће обухватити период од почетка пандемије COVID-19 (март 2020. године) када су мере попут карантина и физичке дистанце биле најинтензивније и најшире примењиване, до краја периода активних рестриктивних мера (крај 2022. године). Истраживање ће бити спроведено у два Центра за социјални рад и један дом за стара лица у Србији.

Циљ мастер рада

Научни циљ истраживања је стицање ближих сазнања о начину рада социјалних радника за време пандемије COVID-19, као и њихова искуства и потешкоће у раду са којима су се суочавали током пандемије.

Сходно наведеном, циљ истраживања ће бити:

- Испитати у којој мери је пандемија COVID-19 утицала на радну динамику и методе које социјални радници користе у комуникацији и пружању услуга корисницима.
- Испитати како социјални радници процењују своју компетентност у раду током пандемије.
- Испитати да ли социјални радници имају потребу за додатним обукама и стручним развојем у области кризног управљања и подршке у ванредним ситуацијама као што је пандемија COVID-19.
- Испитати у којој мери су социјални радници били укључени у рад са угроженим групама током пандемије.

Хипотезе истраживања

Општа хипотеза истраживања:

Пандемија COVID-19 променила је начин рада у центрима за социјални рад, што је за последицу имало повећање професионалних изазова са којима су се социјални радници суочавали.

Посебна хипотеза:

- 1) Увођење ванредних мера током пандемије COVID-19 отежало је организацију и спровођење рада социјалних радника.
- 2) Пандемије COVID-19 повећала је ризик од изгарања код социјалних радника због повећаног обима посла.

Појединачна хипотеза:

Жене запослене као социјалне раднице доживеле су већи ниво стреса прилагођавајући се новом начину рада током пандемије COVID-19 у поређењу са својим мушким колегама.

Методе и технике мастер рада

За потребе истраживања користиће се посебно дизајнирани упитници. Упитници су дизајнирани с намером да се прикупе информације о искуствима и мишљењу социјалних радника у вези са прилагођавањем њиховог рада током пандемије.

Упитник се састоји из 4 делова. Први део упитника садржи питања која се односе на основне социодемографске карактеристике испитаника. Други део упитника садржи питања која се односе на обим и природу ангажовања социјалних радника у контексту пандемије. Питања ће обухватити информације о томе како је пандемија утицала на радне процесе у установама, како су социјални радници прилагођавали свој рад новим условима и како су се организације прилагодили на промене у пружању услуга. Трећи део упитника садржи питања која омогућавају социјалним радницима да изврше самопроцену својих компетенција у области рада током пандемије, са фокусом на нове вештине које су морали да усвоје како би били ефикасни у својим задацима. Четврти део упитника садржаће отворена питања, где ће социјални радници моћи да искажу своје мишљење, искуства и утиске о раду у том периоду.

Оперативни план истраживања

Истраживање ће бити усмерено на анализу искустава и прилагођавања социјалних радника у Србији током пандемије COVID-19, у периоду од марта 2020. године до краја 2022. године. Циљ истраживања је да се сагледа на који начин су социјални радници одговарали на изазове које је пандемија донела, како су се установе социјалне заштите прилагођавале новим околностима, те које су вештине и знања стручни радници морали да развију како би одговорили на новонастале потребе корисника и услова рада.

Истраживање ће бити спроведено у неколико изабраних Центара за социјални рад у Србији. Циљна група испитаника су запослени у овим центрима, пре свега социјални

радници. Планира се да узорак обухвати 10 испитаника, а подаци ће се прикупљати у периоду од марта до маја 2025. године.

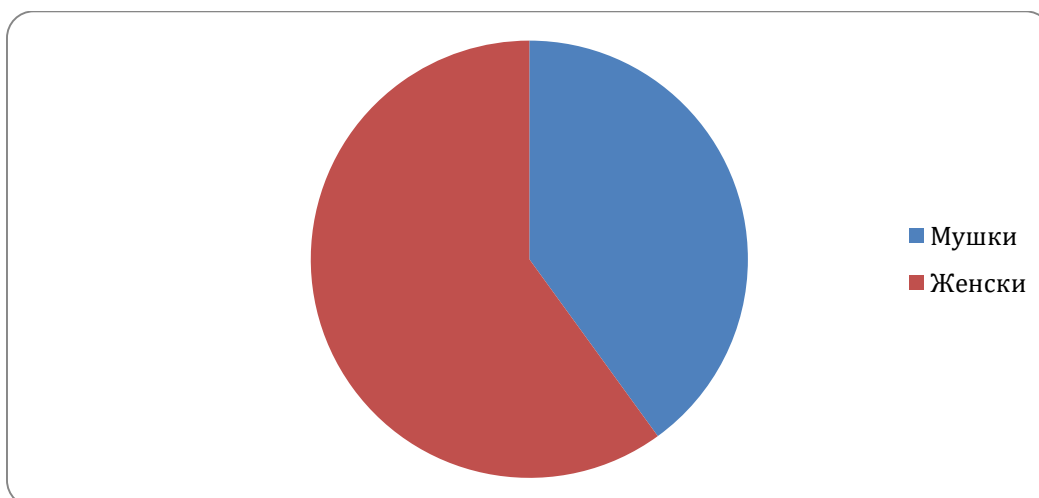
Прикупљање података биће спроведено путем папирних упитника. Испитаницима ће бити обезбеђена анонимност и поверљивост, а учешће у истраживању ће бити добровољно. Пре попуњавања упитника, испитаници ће добити информације о сврси истраживања и попунити сагласност за учешће. Сви прикупљени подаци користиће се искључиво у научноистраживачке сврхе.

Очекује се да резултати истраживања пруже дубљи увид у начин функционисања система социјалне заштите током кризе, у компетенције и капацитете стручних радника.

АНАЛИЗА УПИТНИКА

У истраживању на тему „Мишљење социјалних радника о начину рада установа социјалне заштите током пандемије covid 19 укупан број испитаника износио је 10, а истраживање је обухватило две установе социјалне заштите (Центар за социјални рад Пожаревац и Центар за социјални рад Велико Градиште) и један дом за стара лица у Пожаревцу. Прикупљени подаци анализирани су у више тематских целина, уз представљање резултата у табеларној и графичкој форми.

Од укупног броја испитаника, 6 су женског пола, док је 4 мушког пола. Ови подаци указују на то да жене преовлађују у занимању социјалног радника. Графички приказ полне структуре испитаника приказан је на слици 1.



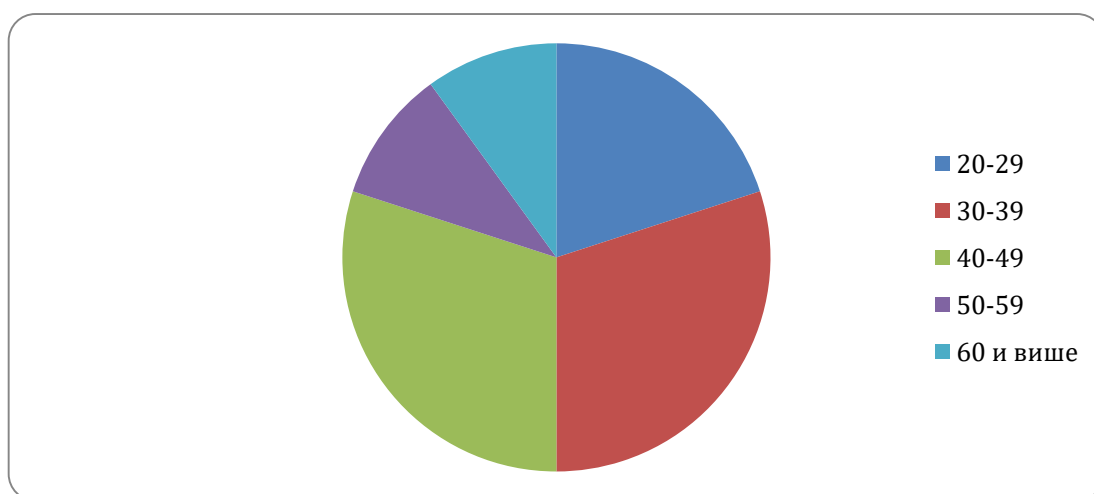
Слика 1. Графички приказ полне структуре испитаника

Једна од основних социодемографских карактеристика која је анализирана односи се на старосну структуру испитаника. Ова карактеристика је значајна, јер старост, односно животна и радно-професионална доб, може утицати на перцепцију и доживљај ванредних ситуација, као што је била пандемија COVID-19, као и на способности прилагођавања новонасталим условима рада.

Подаци показују да највећи број испитаника припада старосним групама од 30 до 49 година, што укупно чини 60% узорка. Ово указује да су најзаступљенији социјални радници средњих година, који су, у већини случајева, већ формиран професионалци са релевантним радним искуством. Управо ова старосна група може да поседује одређени баланс између стручне зрелости и флексибилности у погледу увођења иновација и адаптације на нове услове рада.

Млађи испитаници, старости од 20 до 29 година, чине 20% узорка. Они се највероватније налазе у почетним фазама своје професионалне каријере, и њихово искуство током пандемије можда представља и први контакт са изазовима социјалног рада у кризним ситуацијама.

Испитаници старији од 50 година, којих је било двоје (20%), вероватно имају значајан број година радног стажа у социјалној заштити. Међутим, могуће је да ова категорија испитаника показује нешто већу отпорност на увођење нових начина рада, као што су дигиталне платформе, али и више практичног искуства у суочавању са кризним и ванредним ситуацијама.



Слика 2. Графички приказ старосе структуре испитаника

У оквиру истраживања, испитиван је радни стаж десет испитаника у систему социјалне заштите. Радни стаж представља важан параметар који може утицати на искуства, приступ послу и способност прилагођавања новим условима рада, као што је било током пандемије COVID-19.

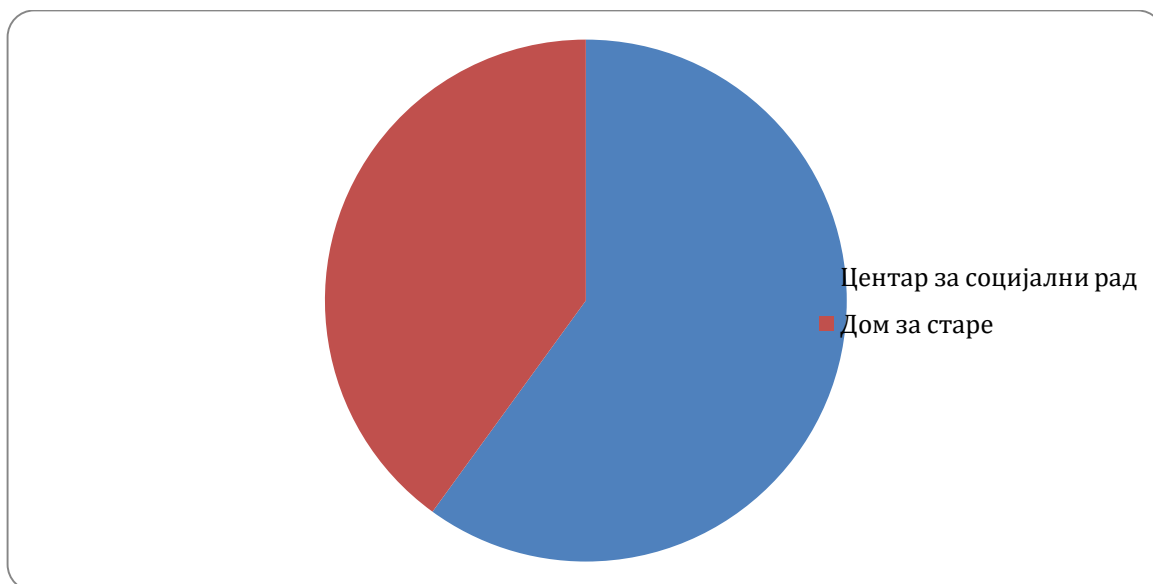
Табела 1. Табеларни приказ радног стажа испитаника у систему социјалне заштите.

Радни стаж	Број испитаника
0-5	3
6-10	4
11 и више	3
Укупно:	10

Видљиво је да су најзаступљенија категорија социјалних радника са радним стажом од 6 до 10 година, што указује на релативно добро искуство у струци, али и простор за усавршавање и адаптацију на нове изазове. Тиме се обезбеђује равнотежа између младих кадрова и оних са дужом радном праксом, што је важно за квалитет рада у условима кризе. Искуство стечено током година рада у систему социјалне заштите допринело је бољој припремљености социјалних радника да се суоче са променама које је донела пандемија. Са друге стране, испитаници са мањим радним стажом показали су већу флексибилност у усвајању нових дигиталних вештина и прилагођавању онлајн раду.

Ова анализа наглашава значај континуиране подршке и обуке свих категорија запослених, без обзира на дугогодишње искуство, како би систем социјалне заштите био што спремнији за будуће изазове.

Анализа запослености испитаника према врсти установе карактеришу социјални радници запослени у две врсте установа социјалне заштите, а то су Центри за социјални рад и домови за старе.



Слика 3. Графички приказ расподеле испитаника према врсти установе у којој су запослени

Центар за социјални рад заузимао би 60% круга (6 испитаника), док би домови за стара лица чинили преосталих 40% (4 испитаника). Ова подела указује на релативно равномерну, али ипак преовлађујућу заступљеност центара за социјални рад. Блага доминација центара за социјални рад 60% према 40% може се тумачити као одраз њихове централне улоге у пружању услуга у заједници током пандемије, као и веће покривености становништва њиховим услугама.

Узорак испитаника обухвата и анализу начина обављања посла током пандемије COVID-19. Један од значајних аспеката који је био предмет овог истраживања односи се на место са којег су социјални радници обављали свој посао током пандемије.

Тип установе	Из канцеларије	Од куће	Комбиновано
Центар за социјални рад	3	1	2
Дом за стара лица	2	0	2

Табела 1. Табеларни приказ начина рада социјалних радника током пандемије COVID-19 у односу на врсту установе

Група испитаника запошљен у Центрима за социјални рад, наставила да ради из канцеларије (50%). Ово је разумљиво, јер је током пандемије било неопходно непосредно реаговање на пријаве насиља, процену ризика код деце, пружање подршке угроженим породицама и сарадња са другим институцијама. Комбиновани рад је био могућ у одређеној мери, посебно за административне и саветодавне задатке, али је често био ограничен недостатком техничких услова. Рад од куће у потпуности био је изузетак и представљао је привремену меру у специфичним околностима изолација, карантин, препоруке надлежних органа.

У дом за стара лица (геронтолошки центар), рад од куће практично није био могућ. Социјални радници у овим установама били су у обавези да обезбеде свакодневну подршку резидентима, координирају активности унутар установе и пружају емоционалну, саветодавну и психосоцијалну подршку, како корисницима, тако и њиховим породицама. Рад је углавном био организован у сменама и дежурствима, често у изолационим условима, што је захтевало велики степен личне посвећености и физичке присутности. Комбиновани рад је био присутан код дела особља, али у ограниченом обиму.

Упоредна анализа показује да је рад из канцеларије био доминантан модел у обе установе. У центрима за социјални рад, рад на терену и директна интервенција били су нужни због природе случајева и потребе за непосредним поступањем. Комбиновани модел је био нешто чешћи него у домовима, али је зависио од кадровских, техничких и епидемиолошких услова. У геронтолошким центрима, физичка присутност је била условљена континуираним потребама станара, високим ризиком по здравље и потребом за 24-часовном негом и подршком. Рад од куће је практично био неизводљив, док је комбиновани рад могао да се примени само у појединим административним случајевима.

Ова поређења указују на то да иако обе врсте установа припадају систему социјалне заштите, услови рада, степен флексибилности и могућности дигитализације знатно варирају у складу са природом рада, типом корисника и институционалним поставкама.

Једно од кључних питања у истраживању односило се на субјективну процену испитаника о томе колико се променио обим њиховог посла током пандемије COVID-19.

Тип установе	Знатно се смањило	Незнатно се смањило	Није се променио	Незнатно се повећао	Знатно се повећао	Укупно

Центар за социјални рад	0	0	1	2	3	6
Дом за старе	0	0	0	1	3	4

Табела 2. Табеларни приказ промене обима посла током пандемије COVID-19 према типу установе

У оквиру центара за социјални рад, највећи број испитаника (3 од 6) изјавио је да се обим њиховог посла знатно повећао током пандемије. Двоје испитаника је навело да се обим посла незнатно повећао, док је један испитаник оценио да промене није било. Ниједан испитаник није пријавио смањење обима посла. Ови резултати одражавају реалност установа које су током пандемије имале појачан број хитних интервенција, повећане захтеве за помоћ у породици, пораст случајева насиља у породици и нужност прилагођавања процедура у кратком року. Рад социјалних радника у центрима био је под великим притиском услед појачаних очекивања, нових административних обавеза и рада у условима ограничених ресурса.

Сви испитаници из домова за стара лица пријавили су повећање обима посла, од чега су троје навели да се он знатно повећао, а један испитаник да је повећање било незнатно. Ни у овом случају није било испитаника који су изјавили да је обим посла смањен или остао непромењен.

Ово је у складу са чињеницом да су геронтолошки центри били међу најризичнијим установама током пандемије. Социјални радници у овим установама били су изложени додатним задацима као што су подршка корисницима у изолацији, комуникација са породицама које нису могле да посећују своје најмилије, учешће у организацији карантинских јединица и психосоцијална подршка запосленима. Повећање обима посла у овом контексту није само количинско, већ и квалитативно, односило се и на интензитет и сложеност ситуација.

И у центрима за социјални рад и у домовима за стара лица, испитаници су готово једногласно изјавили да се обим њиховог посла током пандемије повећао. Ова паралела јасно илуструје да је пандемија COVID-19 значајно утицала на све сегменте система социјалне заштите, али са различитим интензитетом у зависности од типа установе. Док су

геронтолошки центри били под притиском због здравствене заштите корисника, центри за социјални рад су се истовремено борили са социјалним последицама кризе у заједници.

Табела 3. Табеларни приказ перцепције тешкоћа у организацији рада током пандемије COVID-19, према типу установе

Тип установе	Да	Не	Делимично	Укупно
Центар за социјални рад	2	1	3	6
Дом за стара лица	2	0	2	4

На питање „Да ли је било тешко организовати рад у новим условима?“ у оквиру центара за социјални рад, половина испитаника (3 од 6) оценила је да је организација рада била делимично тешка, што указује на постојање изазова, али и одређеног степена адаптације. Двоје испитаника су навели да је рад у новим условима био тежак, док је један испитаник оценио да није било тешко организовати рад, што може указивати на флексибилност унутар појединих тимова или установа. У домовима за стара лица, ситуација је била изазовнија. Половина испитаника (2 од 4) наводи да је било тешко организовати рад, а преостала два су одговорила делимично. Ниједан испитаник из овог сектора није оценио да је организација рада била лака, што указује на озбиљне изазове, попут нужне сталне присутности особља, изолације корисника, додатних мера заштите и координације у ванредним околностима.

Упоређујући одговоре, може се закључити да су домови за стара лица у већој мери доживели организацију рада као тешку, док су центри за социјални рад имали нешто разноврснија искуства, од потешкоћа до делимичне или релативне лакоће у прилагођавању. Ово указује на то да је тип установе директно утицао на ниво изазова у организацији радатокм пандемије.

Табела 4. Табеларни приказ оцена ефикасности установа у прилагођавању раду током пандемије COVID-19

Тип установе	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5	Укупно
Центар за социјални рад	0	0	2	3	1	6
Дом за стара лица	0	1	0	2	1	4

У оквиру истраживања, испитаници су замољени да оцене колико је њихова установа била ефикасна у прилагођавању раду током пандемије, на скали од 1 до 5, где је 1 означавало потпуну неефикасност, а 5 највиши степен ефикасности. Учесници из центара за социјални рад углавном су позитивно оценили ефикасност своје установе у прилагођавању, већина оцена је 4 или 3, што указује на умерен до висок ниво ефикасности, уз једну оцену 5 која представља највиши ниво задовољства. Није било негативних оцена (1 или 2), што говори у прилог успешној адаптацији на ванредне услове. Мишљења испитаника у домовима за стара лица била су нешто поларизованија. Иако су две оцене 4 и једна 5 показатељ високог степена прилагођавања, постоји и једна оцена 2, што указује да је бар један испитаник доживео озбиљније потешкоће у адаптацији установе. Из анализе произилази да су центри за социјални рад у просеку боље оцењивали ефикасност своје адаптације, док су домови за стара лица показали нешто већу варијацију у перцепцији, што може бити последица сложенијих услова рада и већих логистичких изазова у раду са осетљивом популацијом.

Табела 5. Табеларни приказ спроведених мера заштите у установама социјалне заштите током пандемије COVID-19

Мера заштите	Центар за социјални рад	Дом за стара лица
Заштитна опрема	6	4
Рад у сменама	2	4
Рад на даљину	4	0
Ограничење физичког	5	4

контакта		
Друге мере	3	3

Ова табела приказује учесталост примене различитих мера заштите у центрима за социјални рад и домовима за стара лица током пандемије COVID-19, на основу одговора 10 испитаника. Сваки испитаник је могао да означи више мера које су биле спровођене у његовој установи.

У табели је приказано колико је испитаника из сваког типа установе потврдило примену конкретних мера, као што су заштитна опрема, рад у сменама, рад на даљину, ограничење физичког контакта и друге мере (на пример: редовна дезинфекција, тестирање запослених и корисника).

Мере заштите су биле прилагођене типу установе. Центри за социјални рад су били флексибилнији у погледу рада на даљину, док судомови за стара лица били више ослоњени на рад у сменама и физичко присуство. Заједничка тачка у обе врсте установа била је универзална примена заштитне опреме и ограничење контакта, што указује на висок степен одговорности у спречавању ширења вируса.

Табела 6. Табеларни приказ перцепције социјалних радника о доступности информација и упутстава од стране надлежних институција током пандемије COVID-19

Тип установе	Да	Не	Делимично	Укупно
Центар за социјални рад	3	0	3	6
Дом за стара лица	1	1	2	4

На питање „Да ли сте имали довољно информација и упутстава од стране надлежних институција током пандемије?“ укупно шесторо испитаника из центара за социјални рад имало је мешовита искуства. Половина испитаника (3) је изјавила да су имали довољно информација и упутстава. Друга половина (3) навела је да је информисаност била

делимична, што може указивати на недоследну или касну комуникацију од стране надлежних тела.

У домовима за стара лица само један испитаник је сматрао да је добио довољно информација. Двоје су навели да су били делимично информисани, а један испитаник је оценио да није добио довољно информација, што указује на већи ниво незадовољства комуникацијом и подршком.

Ови резултати указују на то да је подршка надлежних институција у погледу благовремене и јасне комуникације током пандемије била неуједначена. Центри за социјални рад имали су нешто бољу комуникацију, док је у домовима за старалица постојала осетна потреба за бољим смерницама и протоколима, што је посебно значајно с обзиром на висок ризик и осетљивост корисника у тим установама.

Табела 7. Табеларни приказ процене потребе за усвајањем нових вештина током пандемије COVID-19

Тип установе	Нису биле потребне	Умерено	Веома много	Укупно
Центар за социјални рад	1	3	2	6
Дом за стара лица	0	1	3	4

Испитаници су одговарали на питање „У којој мери сте морали да усвојите нове вештине током пандемије?“ у центрима за социјални рад од шест испитаника један је навео да није било потребе за новим вештинама. Троје је оценило потребу као умерену, што може указивати на постепено прилагођавање новим алатима, попут дигиталне комуникације, рада на даљину и евиденције. Двоје је изјавило да су морали веома много да усвоје новевештине, што указује на осетне промене у начину рада.

У дому за стара лица, од укупно четири испитаника, троје је навело да су морали веома много да усвоје нове вештине, што је разумљиво имајући у виду појачане мере заштите, медицинске протоколе, као и рад у новим условима. Један је оцењивао потребу као умерену, нико није рекао да нове вештине нису биле потребне.

Ови резултати показују да је пандемија значајно утицала на природу посла социјалних радника, посебно у домовима за стара лица, где је већина испитаника морала да стекне нове, практичне и комуникационе вештине. У центрима за социјални рад, промена је била нешто умеренија, али и даље присутна, нарочито у домену дигиталне трансформације и комуникације са корисницима на даљину.

Табела 8. Табеларни приказ самопроцене спремности за рад у ванредним околностима током пандемије COVID-19

Тип установе	1	2	3	4	5	Укупно
Центар за социјални рад	0	1	1	2	2	6
Дом за стара лица	0	0	1	2	1	4

На питање „Оцените своју спремност да радите у ванредним околностима (1 – ниска, 5 – врло висока)“ у центрима за социјални рад двоје је оценило своју спремност као врло високу где су дали оцену 5, двоје су дали оцену 4, по један испитаник је навео просечну оцену 3 и нижу оцену 2. То указује на то да већина запослених у центрима за социјални рад има умерен до висок степен самопоуздања у погледу рада у кризним условима, али да код појединих ипак постоји осећај недовољне припремљености.

У дому за стара лица од четворо испитаника један је навео врло високу (5) спремност, двоје је оценило са 4, један са 3, ниједан није одабрао оцену 1 или 2. У домовима за стара лица постоји релативно висока перцепција спремности, што је важно с обзиром на повећани ризик и сложеност рада у тим установама током пандемије.

Оба типа установа показују добар ниво субјективне спремности за рад у ванредним условима, с тим што су оцене у домовима за стара лица нешто уједначеније и више концентрисане у вишем распону (оцене 4 и 5), док у центрима постоји нешто већа распршеност одговора, што може указивати на разлике у приступу, подршци или личном осећају припремљености.

Табела 9. Табеларни приказ усвојених нових вештина током пандемије COVID-19

Нова вештина	Центар за социјални рад	Дом за стара лица
Рад у онлајн окружењу	5	1
Комуникација путем дигиталних платформи	5	1
Управљање кризним ситуацијама	3	4
Емоционална саморегулација	4	3
Друго	1	2

Запослени у центрима за социјални рад доминантно су усвајали вештине везане за рад у онлајн окружењу, комуникацију путем дигиталних платформи.

Са друге стране, у дому за стара лица нагласак је био на управљању кризним ситуацијама и емоционалној саморегулацији. Ређе је било присутно усвајање дигиталних вештина, јер је већина активности у овим установама ипак морала бити обављана физички, на лицу места.

Ови подаци показују да су се центри за социјални рад више оријентисали ка технолошкој адаптацији, док су домови за стара лица били фокусирани на интензивно управљање кризама и емоционалну издржљивост. Оба типа установа су указала на важност личних и професионалних прилагођавања у ванредним околностима.

Табела 10. Табеларни приказ доступности стручне подршке запосленима током пандемије COVID-19

Тип установе	Да	Не	Делимично	Укупно
Центар за социјални рад	2	1	3	6
Дом за стара лица	1	2	1	4

Ова табела представља резултате о перцепцији добијене подршке од стране стручног кадра током пандемије. Испитаници су процењивали да ли су имали приступ супервизији, едукацији или психосоцијалној подршци у кризном периоду.

У центрима за социјални рад 2 испитаника наводе да су имали подршку, 3 испитаника сматрају да су је добили делимично, док 1 испитаник је одговорио да није имао подршку. Ово указује да је подршка постојала, али је код већине била непотпуна или недовољна.

У дому за стара лица само 1 испитаник је потврдио да је имао подршку, 2 испитаника су изјавила да подршке није било и 1 испитаник је оценио да је била делимична. Ови резултати упућују на нешто нижи ниво доступне стручне подршке у домовима, упркос повећаним психофизичким оптерећењима запослених.

Док су запослени у центрима за социјални рад у већој мери пријављивали бар делимичну подршку стручног кадра током пандемије, у домовима за стара лица она је била ређе доступна. Ови подаци указују на потребу за јачим системским мерама подршке запосленима у установама социјалне заштите у кризним ситуацијама.

Четврти део упитника био је посвећен прикупљању субјективних мишљења испитаника кроз отворена питања, како би се дубље сагледала њихова искуства и изазови са којима су се сусретали у раду током пандемије.

Табела 11. Табеларни приказ најчешће навођених одговора на питање „Како би сте описали свој рад током пандемије COVID-19?“

Понављајући мотив/тема	Број испитаника	Примери из одговора
Емоционално оптерећење/ стрес	8	„Веома стресно“, „емоционално исрпљујуће“, „притисак“
Рад у сменама/ продужено радно време	6	„смене без одмора“, „више дана без куће“
Рад на даљину/онлајн комуникација	5	„Тешко је организовати онлајн контакт“

Прилагођавање новим мерама и условима	7	„Морали смо брзо да се организујемо“, „много новина“
---------------------------------------	---	---

Одговори испитаника указују на то да је рад током пандемије био веома изазован и захтевао је брзо прилагођавање новонасталим околностима. Већина социјалних радника наводи да је посао био интензивнији него у редовним условима, уз додатне напоре у организовању активности, комуникацији са корисницима и поштовању епидемиолошких мера.

Испитаници који су ангажовани у центрима за социјални рад истичу да су морали да промене начин рада, прелазећи делимично на рад од куће и користећи телефонску и онлајн комуникацију, што је у почетку било отежано због техничких и организационих ограничења. Такође, напомињу да је било тешко балансирати између поштовања мера заштите и потребе да се корисницима обезбеде правовремене услуге. Један број испитаника описује свој рад као "непредвидив", "емоционално захтеван" и "снажно измештен из редовних токова", али истовремено наглашавају да су стекли нова искуства и развили додатне вештине.

Социјални радници из домова за стара лица истичу да су били у посебно тешком положају због свакодневног директног контакта са корисницима и високог ризика од заразе. Наводе да је рад био константан, често у сменама и без могућности одмора, а притисак велики услед одговорности за заштиту здравља старих лица. Неки испитаници кажу да су радили и по више дана узастопно без одласка кући, као и да је емотивно било веома тешко суочавати се са страхом, изолацијом корисника и губицима.

У оба типа установа доминира утисак да је рад био под притиском, са пуно неизвесности и осећањем недовољне подршке у појединим фазама пандемије. Ипак, многи су у одговорима истакли да су успели да одрже континуитет у пружању услуга, као и да су, упркос тешкоћама, били посвећени својој професији.

Табела 12. Табеларни приказ најчешће навођених одговора на питање „ Шта сматрате највећим изазовима у раду у том периоду? “

Изазов	Центар за социјални рад	Дом за стара лица	Укупно од 10 испитаника
Ограничен контакт са корисницима	5	2	7
Недовољна техничка подршка за рад на даљину	4	0	4
Повећан обим посла/ недостатак кадра	3	3	6
Ризик од заразе	2	4	6
Емоционално оптерећење и стрес	4	3	7
Недовољна/неправовремена упутства институција	3	1	4
Изолација корисника/ забрана посета	0	4	4

Највећи изазови које су социјални радници истицали током пандемије COVID-19 односили су се на организовање рада у ванредним условима, ограничене ресурсе, повећан обим посла и психолошки притисак.

Испитаници из центара за социјални рад навели су да је један од највећих изазова била немогућност директног контакта са корисницима, што је отежало процену потреба и доношење адекватних одлука. Рад од куће није био у потпуности подржан технички, што је додатно успоравало процедуре. Такође, као изазов се помињу непотпуне и често касне инструкције од стране надлежних, што је стварало конфузију у поступању.

Социјални радници у домовима за стара лица најчешће су наводили као највећи изазов ризик од заразе, како за себе, тако и за кориснике. Стални контакт са старијим, хронично оболелим особама захтевао је велику одговорност, додатне мере предострожности и рад у

сменама без могућности дистанце. Изолација корисника, немогућност посета и психолошко стање корисника представљали су додатни изазов у свакодневном раду.

Табела 13. Табеларни приказ одговора на питање: „Да ли је нешто позитивно произашло из новог начина рада?“

Позитиван аспект	Центар за социјални рад	Дом за стара лица	Укупно (од 10)
Унапређење дигиталних вештина	5	1	6
Флексибилност и самосталност у раду	4	2	6
Боља организација рада / јаснија структура	2	4	6
Јачање тимске сарадње	3	4	7
Нове форме подршке корисницима	2	3	5

Табела приказује најчешће наведене позитивне аспекте новог начина рада током пандемије COVID-19, сагледане кроз одговоре испитаника запослених у центрима за социјални рад и домовима за стара лица. Укупно је анализирано 10 упитника – шест из центара за социјални рад и четири из домова за стара лица.

Најчешће истакнут позитиван ефекат била је унапређена дигитална писменост и овладавање новим технологијама, што је навело чак 5 испитаника из центара за социјални рад и један испитаник из дома за стара лица. Овај резултат указује на то да је у центрима за социјални рад дошло до значајног оснаживања капацитета за рад у дигиталном окружењу.

Флексибилност у раду и већа самосталност у доношењу одлука препознате су као важан помак у оба типа установа (укупно 6 испитаника), што говори о томе да су нове околности

подстакле социјалне раднике да се боље организују, преузимају иницијативу и адаптирају се новим задацима.

Посебно је занимљиво што су радници у домовима за стара лица чешће наглашавали бољу унутрашњу организацију рада и јачање тимске сарадње, што је вероватно последица интензивног, сменског и континуираног рада у условима повећаног ризика од заразе. Четири од четири испитаника из домова за стара лица су навели да се структура и протоколи рада у установама значајно побољшали.

Такође, више испитаника из оба типа установа навело је да су у условима ограничења и дистанце развили нове облике подршке корисницима, што је био корак ка иновативнијем и прилагођенијем приступу у пружању социјалне заштите.

У целини, иако је пандемија донела бројне изазове, одговори испитаника показују да су социјални радници препознали и одређене позитивне ефекте који могу бити основа за унапређење рада у будућности.

Последње питање у упитнику односило се напредлоге социјалних радника како побољшати рад социјалне заштите у сличним ванредним ситуацијама у будућности. Испитани социјални радници су, на основу свог искуства током пандемије COVID-19, изнели низ конструктивних предлога усмерених ка побољшању функционисања система социјалне заштите у будућим ванредним околностима. Њихови предлози указују на потребу за свеобухватнијим системским припремама, бољом координацијом, али и јачом подршком запосленима.

Један од најчешће навођених предлога односи се на разраду јасних процедура и протокола за рад у условима кризе. Испитаници сматрају да би усвајање унапред припремљених планова поступања, у складу са типом установе и специфичностима корисничке популације, допринело бржој организацији и смањењу почетне конфузије.

Такође, више социјалних радника је нагласило значај континуиране едукације и обука за рад у ванредним ситуацијама, које би укључивале теме као што су управљање стресом, комуникација у кризним условима, примена дигиталних алата и основне мере заштите. Посебно се истиче потреба да обуке не буду само формалне, већ практично применљиве и редовно ажуриране.

Испитаници су такође указали на потребу за бољом опремљеношћу установа, посебно у погледу ИТ опреме, заштитне опреме и логистичке подршке. Недостатак ресурса током пандемије значајно је отежавао свакодневни рад, посебно у установама са већим бројем корисника или у оним које су радиле у измењеном режиму (смене, изолације, рад на даљину).

Поред наведеног, социјални радници су предложили јачање психосоцијалне подршке за запослене, укључујући супервизију, саветовање и редовне сесије за смањење стреса. Истакнуто је да очување менталног здравља запослених директно утиче на квалитет пружања услуга.

На крају, више испитаника је указало на значај мрежне сарадње – боље координације између различитих установа социјалне заштите, здравства, локалне самоуправе и невладиног сектора. Управо је узајамна подршка и брза размена информација кључна у тренуцима када је потребна ефикасна и свеобухватна реакција система.

ЗАКЉУЧАК

Пандемија COVID-19 представљала је један од највећих изазова за систем социјалне заштите у савременој историји, стављајући институције и стручњаке, укључујући и социјалне раднике, у потпуно нове и непредвидиве околности рада. Истраживање спроведено међу десет социјалних радника запослених у центрима за социјални рад (Пожаревац и Велико Градиште) и домовима за стара лица показује да је пандемија значајно утицала на организацију рада, садржај и обим послова, као и на лична и професионална искуства запослених у овим установама.

Из прикупљених података се види да је већина испитаника из центара за социјални рад делимично прешла на рад на даљину или имала комбиновани облик рада, док су радници у домовима за стара лица углавном радили у сменама, уз физичко присуство на раду. Ова разлика у организацији рада одражава специфичности оба типа установа, док се у центрима омогућило одржавање контаката и административних активности путем дигиталних платформи, у домовима је било неопходно обезбедити континуирану негу и присуство због природе смештаја и повећаног ризика за кориснике.

Социјални радници су у великом броју случајева изјавили да је обим њиховог посла током пандемије био знатно повећан. Поред основних задатака, било је потребно брзо се прилагодити новим условима, пронаћи начине да се корисницима обезбеди подршка уз поштовање епидемиолошких мера, као и сачувати властиту безбедност. Установе су, према оцени већине испитаника, биле умерено до веома ефикасне у прилагођавању новонасталој ситуацији, иако су испољене тешкоће у организацији, комуникацији и доступности упутстава од стране надлежних институција.

Када је реч о стручном усавршавању, пандемија је подстакла социјалне раднике да развију и усвоје нове вештине. Рад у онлајн окружењу, комуникација путем дигиталних платформи, емоционална саморегулација, али и управљање кризним ситуацијама истакнути су као најчешће нове компетенције које су морале да се развијају. Истовремено, значајан број испитаника је навео да су им недостајале адекватне обуке, супервизија или психосоцијална подршка, што указује на простор за унапређење система подршке запосленима у кризним ситуацијама.

Одговори у отвореном делу упитника откривају и емоционалну димензију рада током пандемије. Социјални радници описују свој рад као захтеван, стресан, али и испуњен

солидарношћу и професионалном одговорношћу. Наводе се изазови као што су емоционално оптерећење, неизвесност, страх од заразе, али и осећај професионалне испуњености због одговорности коју су преузели у једном од најтежих друштвених периода.

Позитивни исходи из овог периода, према мишљењима испитаника, обухватају унапређење дигиталних вештина, већу флексибилност у раду, бољу организацију и развој нових форми подршке корисницима. Ови резултати указују да је пандемија, поред свих тешкоћа, донела и значајне поуке и импулсе за развој и модернизацију система социјалне заштите.

На крају, предложене мере за унапређење рада у сличним ситуацијама у будућности укључују јаснију комуникацију надлежних институција са тереном, правовремену и континуирану едукацију, успостављање кризних тимова, као и унапређење психосоцијалне подршке за запослене. Социјални радници су током пандемије показали висок ниво прилагођавања, стручности и хуманости, што представља снажну основу за изградњу отпорнијег и ефикаснијег система социјалне заштите у будућности.

ЛИТЕРАТУРА

Ајдуковић, М. (2020). Супервизија „на даљину“ у време COVID-19 кризе: Хрватска перспектива. <https://hrcak.srce.hr/file/351815>

Институт за психологију. (2022). Процена утицаја COVID-19 на пружање социјалних услуга за социјално угрожену децу и породице. Приштина: Филозофски факултет, Универзитет у Приштини "Хасан Приштина". Финансирано од стране UNICEF-а. <https://uni-pr.edu/desk/inc/media/8098931C-3B64-4A29-B7E2-1A091F7C5151.pdf>

Цамоња Игњатовић, Т. (2021). Одговор психологије као науке и струке на изазове кризе изазване пандемијом ковида-19. Филозофски факултет Универзитета у Београду.

<https://nauka.f.bg.ac.rs/wp-content/uploads/2022/02/Psihologija-u-odgovoru-na-pandemiju-Kovid-19-NBS.pdf>

Закон о социјалној заштити, Сл. гласник РС, бр. 24/2011 и 117/2022 https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_socijalnoj_zastiti.html

Антић, А. (2024). Запослени у центрима за социјални рад као пружаоци услуга социјалне заштите. Крагујевац: Правни факултет Универзитета у Крагујевцу.

<https://scidar.kg.ac.rs/bitstream/123456789/21010/1/Izazovi%20i%20otvorena%20pitanja%20usluznog%20prava-tom1-24%20377-393.pdf>

Белачић, И. (2022). Ментално здравље социјалних радника за вријеме Covid пандемије (Завршни рад, Свеучилиште у Загребу, Правни факултет).

file:///C:/Users/Vasilije/Downloads/ivana_belacic_zavrсни_rad_2022_-pdf.pdf

Посебан колективни уговор за социјалну заштиту у Републици Србији, Сл. гласник, бр. 29/2019, 60/2020 и 88/2023. <https://www.paragraf.rs/propisi/poseban-kolektivni-ugovor-za-socijalnu-zastitu-u-republici-srbiji.html>

Радовановић, Ј. (2013). Социјална помоћ као систем социјалне сигурности (Завршни – мастер рад, Универзитет у Нишу, Правни факултет).

<https://www.prafak.ni.ac.rs/files/master-radovi/jovana-radovanovic.pdf>

Михајловић Бабић, С., Деспотовић, М., Ђаковић, М. (2019). Процена изазова за професију социјалног рада од стране социјалних радника у Републици Србији. *Социјална политика*, 1(2019), 29-50. https://www.researchgate.net/profile/Natalija-Perisic/publication/334574178_SOCIJALNA_POLITIKA_SOCIAL_POLICY/links/5d31e6424585153e591028de/SOCIJALNA-POLITIKA-SOCIAL-POLICY.pdf#page=30

Марковић, В., Полић Пенавић, С., Павловић, Д. (2022). Систем заштите особа у миграцијама током ванредног стања изазваног пандемијом Covid-19 у Србији. Социјална политика и социјални рад. <https://rfpn.fpn.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/1266/fulltext.pdf?sequence=1>

Жегарац, Н. (2021). Људска права, анти-опресивна пракса и етичко понашање: Глобални и локални изазови за социјални рад у доба пандемије. У Зборник сажетака 41. сусрета социјалних радника: Солидарност у свету који се мења: Перспективе и изазови за социјални рад и социјалну политику. <https://www.fpn.bg.ac.rs/wp-content/uploads/Zbornik-sazetaka-Susreti-2021-1.pdf>

Закон о раду, Сл. гласник РС, бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - одлука УС, 113/2017 и 95/2018 - аутентично тумачење. https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_radu.html

Дружић Љуботина, О., & Фришчић, Љ. (2014). Професионални стрес код социјалних радника: Извори стреса и сагоревање на послу. <https://hrcak.srce.hr/file/189008>

Штамбук, А., & Обрван, Т. (2017). Улога, стандарди и компетенције социјалних радника у палијативној skrби: Прегледни чланак. <https://hrcak.srce.hr/file/273192>

Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад, Сл. гласник РС, бр. 59/2008, 37/2010, 39/2011 - др. правилник, 1/2012 - др. правилник, 51/2019, 12/2020, 83/2022 и 10/25. https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik_o_organizaciji_normativima_i_standardima_rada.html

ПРИЛОГ

Поштовани,

Пред Вама се налази упитник који је део истраживања на тему „**Мишљење социјалних радника о начину рада установа социјалне заштите током пандемије COVID-19**“. Циљ овог истраживања је да се прикупе подаци о искуствима и ставовима социјалних радника у вези са изазовима, прилагођавањима, организацијом рада и потребама које су се јавиле током ванредних околности изазваних пандемијом. Упитник је потпуно анониман, а добијени подаци ће се користити искључиво у научно-истраживачке сврхе.

Молимо Вас да пажљиво попуните упитник и одговорите што искреније. Попуњавање траје око 10–15 минута. Хвала Вам што својим учешћем доприносите овом истраживању!

ИДЕО: СОЦИОДЕМОГРАФСКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

1. Пол:

- **Мушки**
- **Женски**

2. Старост испитаника:

- **20-29**
- **30-39**
- **40-49**
- **50-59**
- **60 и више**

3. Радни стаж у систему социјалне заштите: _____ година

4. Установа у којој радите:

- **Центар за социјални рад**
- **Дом за стара лица**
- **Дом за децу/младе**
- **Друга установа _____**

II ДЕО: АНГАЖОВАЊЕ И УСЛОВИ РАДА ТОКОМ ПАНДЕМИЈЕ

5. Да ли сте током пандемије радили из канцеларије, од куће или комбиновали оба?

- Из канцеларије
- Рад од куће
- Комбиновано

6. Колико се променио обим вашег посла током пандемије?

- Знатно се смањило
- Незнатно се смањило
- Није се променио
- Незнатно се повећао
- Знатно се повећао

7. Да ли је било тешко организовати рад у новим условима?

- Да
- Не
- Делимично

8. Оцените колико је ваша установа била ефикасна у прилагођавању раду током пандемије (од 1 до 5):

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Које мере заштите су биле спроведене у вашој установи? (можете заокружити више одговора)

- Заштитна опрема
- Рад у сменама
- Рад на даљину

- Ограничење физичког контакта са корисницима
- Друге мере: _____

10. Да ли сте имали довољно информација и упутстава од стране надлежних институција током пандемије?

- Да
- Не
- Делимично

III ДЕО: САМОПРОЦЕНА КОМПЕТЕНЦИЈА И НОВИХ ВЕШТИНА

11. У којој мери сте морали да усвојите нове вештине током пандемије?

- Нису биле потребне нове вештине
- Умерено
- Веома много

12. Оцените своју спремност да радите у ванредним околностима (1 - ниска, 5 - врло висока):

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Које нове вештине сте усвојили током пандемије? (можете заокружити више одговора)

- Рад у онлајн окружењу
- Комуникација путем дигиталних платформи
- Управљање кризним ситуацијама

- Емоционална саморегулација
- Друго: _____

14. Да ли сте имали подршку од стране стручног кадра (супервизија, едукације, психосоцијална подршка)?

- Да
- Не
- Делимично

IV ДЕО: ОТВОРЕНА ПИТАЊА

15. Како бисте описали свој рад током пандемије COVID-19?

16. Шта сматрате највећим изазовима у раду у том периоду?

17. Да ли је нешто позитивно произашло из новог начина рада? Ако јесте, шта?

18. Имате ли предлоге како побољшати рад социјалне заштите у сличним ванредним ситуацијама у будућности?
