

# Trabajo social en Croacia. ¿El estado de la cuestión o la cuestión del estado?

Social work in Croatia. The current status of the issue or a state question?

Ana Miljenović<sup>1</sup>

Artículo traducido por Glòria Rubiol y Teresa Massons

## Resumen

Actualmente el trabajo social en Croacia refleja su historia turbulenta durante el siglo XX, y también la crisis económica, la globalización y las influencias europeas. Por ello podríamos entender el trabajo social croata actual a través de varios aspectos: dependencia de las decisiones del gobierno, rol de acompañamiento de las ONG, red de apoyo informal y religiosa (como un complemento del sistema gubernamental), modelo médico positivista en el trabajo social (lógica de diagnóstico-intervención), valores socialistas y fiarse de la responsabilidad del gobierno, mecanismos y sistema burocráticos en la organización del trabajo social, turbulencias económicas en los años 70, 90 y después de 2008, enfoque psicosocial individualista postmoderno, influencias occidentales internacionales, falta de autoridad de los trabajadores sociales en la definición del sistema de bienestar social, e inconsistencia entre la formación y la profesión de trabajo social.

**Palabras clave:** Crisis económica, Croacia, herencia socialista en el trabajo social, formación en trabajo social, trabajo social neoliberal.

**Para citar el artículo:** MILJENÓVIC, Ana. Trabajo social en Croacia. El estado de la cuestión o la cuestión del estado? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2014, n. 202, páginas 59-71. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Profesora de la Facultad de Derecho, Departamento de Trabajo Social. Zagreb, Croacia. miljenovic.ana@gmail.com.

### Abstract

Social work in Croatia nowadays reflects its turbulent history in the 20th century, the economic crisis, the globalisation and the Europeanization's influence. Thus, we may understand Croatian social work nowadays through several aspects: dependence on governmental decisions, relation with NGOs, religious and informal support network (as an addition to the governmental system), medical positivistic model in social work (logic of diagnosis-intervention), socialist values and reliance on governmental responsibility, bureaucratic mechanisms and system in organizing social work, economic turbulences in the 70's, 90's, and after 2008, individualistic postmodern psychosocial approach, western international influences, lack of social workers' authority in defining social welfare system, inconsistency between education and social work profession.

**Key words:** Economic crisis; Croatia; socialist heritage in social work; social work education; neo-liberal social work.

## Trabajo social en Croacia. ¿El estado de la cuestión o la cuestión del estado?

Para poder comprender las características actuales del trabajo social y de su entorno es necesario revisar brevemente los factores dominantes que han influido en el trabajo social de hoy en Croacia.

El trabajo social en Croacia desde sus inicios ha sido muy cercano al Estado central, y prioritariamente ha sido una actividad organizada por el Estado, y al mismo tiempo la formación ha estado orientada, en consecuencia, hacia un perfil funcional. Sin embargo, antes de las iniciativas oficiales del gobierno para establecer una nueva profesión, en un nivel no formal y semi-profesional, se involucraron muchos actores civiles. Las organizaciones religiosas y otras entidades cívicas que trabajaban sobre una base de voluntariado fueron especialmente signi-

ficativas en la provisión de protección social (Puljiz, 2008). Los inicios del trabajo social están también estrechamente relacionados con la medicina, dado que el primer iniciador de la profesión fue uno de los médicos más prominentes en aquel tiempo. El Dr. Andrija Štampar consideraba la privación social como un factor clave en la salud general, y por ello la actividad social fue asociada al concepto de *medicina social* (Puljiz, 2008). Después de la Segunda Guerra Mundial el trabajo social recibió la influencia de cambios políticos y sociales dramáticos. El gobierno socialista se legitimó enfrentándose a los problemas sociales con la visión de una sociedad sin clases (Puljiz, 2006). En la primera etapa del gobierno socialista (1945-1953) la burocracia estuvo por encima de la práctica profesional, es decir, hubo que integrar la práctica dentro del funcionamiento burocrático. Los primeros proveedores de protección social fueron las

autoridades locales (el Comité del Pueblo), con tareas administrativas y también con ayuda directa.

La sinergia entre el *establishment* político y los inicios del trabajo social fue visible en algunos otros hechos, como por ejemplo que los primeros estudiantes eran parte del régimen comunista y los profesores a menudo estaban involucrados en procesos políticos (Zaviršek, 2008). Sin embargo, la idea de una sociedad sin problemas ni desigualdades sociales se enturbió en los años 70 con la crisis económica y social y cuando los ciudadanos se fueron conscientes de que el Estado no podía proteger sus derechos como decía y se creó una atmósfera de inquietud y descontento (Puljiz, 2008). Sin embargo, la formación en el trabajo social se hizo más ambiciosa y comenzó a distanciarse de la situación real. Algunos ánimos surgieron de la élite intelectual, mayoritariamente extranjera, con aportaciones predominantemente conectadas con perspectivas individualistas. Aunque Yugoslavia era un país socialista, algunos enfoques colectivistas fueron dejados de lado, como por ejemplo la tradición de Jane Adams o el trabajo social radical. El sistema de formación puso un gran énfasis en un enfoque interdisciplinario (incluyendo economía, derecho, medicina, sociología, psicología) (Kljaić, 2002). Estos cambios comenzaron a plantear preguntas sobre la verdadera naturaleza del rol y las características del trabajo social (Martinović, 1987; Halmi, 2000).

Finalmente, a finales de los 90 y al inicio de la década de los 2000 el trabajo social recibió la influencia de la transición económica, la construcción del nuevo sistema legal y, más adelante, la integración a la Unión Europea.

La sociedad croata fue consciente de las consecuencias de la guerra después de 1996: de 4.760.000 residentes, en 1994 había 2 millones que necesitaban alguna forma de asistencia social (Babić, 1998), casi 250.000 ciudadanos que habían tenido que huir de territorios ocupados y 350.000 refugiados de Bosnia y Herzegovina. Los servicios sociales actuaban solamente como primera ayuda, sin desarrollar un trabajo social profesional sistemático. La economía de Croacia también sufría: la capacidad económica se redujo en un 45% de 1991 a 1994; hubo un fuerte impulso hacia la transición a una economía de mercado y hacia la privatización. De hecho, el resultado fue que en 1991 casi el 88% de las empresas estatales pequeñas y medianas fue privatizado (Babić, 1998). Sin embargo, la privatización no se llevó a cabo de una forma transparente sino de una manera sospechosa, con delitos y varias historias “exitosas” de magnates. Más de 300.000 personas perdieron su trabajo y esta situación aún no se ha resuelto.

■ **Croacia se ha confiado en gran parte desde su independencia en la ayuda internacional. La contribución internacional aportó no sólo incentivos financieros y prácticos, sino también ideológicos.**

Croacia se ha confiado en gran parte desde su independencia en la ayuda internacional. La contribución internacional aportó no sólo incentivos financieros y prácticos, sino también ideológicos. Por otra parte, mientras el nacionalismo aumentó durante

la guerra y poco después de la guerra, la influencia internacional contribuyó a una sociedad más liberal, especialmente durante la europeización (Puljiz, 2008). Se reconocieron varios grupos afectados o socialmente excluidos que buscaban protección social (Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas, 2006). Los actores internacionales influyeron de forma significativa en el trabajo social y en la política social. Proporcionaron apoyo psicológico y social a los ciudadanos (Agger, Jensen y Jacobs, 1994), y muchas ONG, creadas como resultado directo de las actividades de organizaciones internacionales, adquirieron conocimientos de gestión de proyectos (Bežovan, 2008). Su trabajo está inspirado en el enfoque psicosocial y postmoderno, que todavía es uno de los más populares en la formación en trabajo social en Croacia (Knežević, 1996). También, en la esfera de la política social, se promueve la idea de colección social y el desarrollo de una política de bienestar que incluye el apoyo de las familias, de las comunidades locales, de las ONG, iniciativas del gobierno y del sector privado.

Poco después de la guerra y principalmente a principios del año 2001, el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional tuvieron un papel importante, debido a los fracasos económicos, en cuanto a proponer reformas en los sistemas de salud, de pensiones y de bienestar, al tiempo que las entidades europeas promovían una mayor descentralización (Puljiz, 2008). En 2001 las ideas sobre reforma prosperaron, incluido el sistema de atención social. Sin embargo, sólo un trabajador social participó en el proceso, que quedó en manos de otros profesionales que no trabajaban en el campo (sociólogo, economista, etc.).

En resumen, podemos concluir que el trabajo social actual en Croacia es el resultado de diferentes herencias históricas:

- Dependencia de las decisiones del Gobierno
- Rol de acompañamiento de las ONG, red de apoyo religiosa e informal (como complemento del sistema gubernamental)
- Modelo médico positivista (lógica de diagnóstico-intervención)
- Valores socialistas y fiarse de la responsabilidad gubernamental
- Mecanismos y sistemas burocráticos en la organización del trabajo social
- Turbulencias económicas en los años 70, 90, y después de 2008.
- Enfoque psicosocial individualista postmoderno
- Influencias internacionales occidentales
- Carencia de autoridad de los trabajadores sociales en la definición del sistema de bienestar social
- Inconsistencia entre la formación y la profesión de trabajo social

### Trabajo social en croacia en tiempo de la crisis económica (2008-2014)

Escogemos el período de tiempo entre 2008 y 2014 como un referente, debido al hecho que muchos cambios significativos se produjeron en el sistema de bienestar social con dos gobiernos diferentes.

#### *Dependencia de las decisiones gubernamentales*

Dos gobiernos introdujeron tres leyes diferentes sobre atención social, cambios cosméticos en la organización del sistema y

casi ningún cambio en cuanto a los derechos y prestaciones para los usuarios. Este punto demuestra que los dos gobiernos reconocieron la necesidad de dar un fuerte apoyo al sistema de atención social pero no fueron capaces de gestionar su complejidad, sino que más bien contribuyeron a aumentar el desorden existente. Además, los cambios políticos fueron la causa de que las reformas anteriores se pararan, debido a los cambios en las estructuras políticas y por decisiones políticas (Žganec, 2008). Sin embargo, constantemente, debido a los factores enumerados, el Gobierno intentó negar su responsabilidad sobre todo financiera en la organización del sistema de bienestar social. Por otra parte, conscientes de su poder, ambos gobiernos contribuyeron a una estandarización excesiva de los procesos de trabajo social, y esto hizo que el trabajo social se orientara técnicamente a conseguir resultados satisfactorios. Como señala Dominelli (2010), el Estado no necesita ser un “proveedor” de servicios, pero debe estar entre el trabajador social y el usuario del servicio mediante la estandarización normativa del trabajo social. Esto plantea la pregunta sobre quién tiene la legitimidad para definir la profesión de trabajo social: el Gobierno o la propia profesión. Con tres vigilancias previas –inspección, administrativa e interna (Ley de Bienestar Social, 33/2012)– los trabajadores sociales desde 2013 están sujetos a la supervisión del colegio profesional (Ley de Trabajo Social, 124/2011, 120/2012). Aunque podría ser un peligro que el colegio fuera solamente un mecanismo de control, se espera que podría mejorar los estándares profesionales, proteger la posición de la profesión y ayudar a devolverle la autoridad para definir los procedimientos

profesionales. Por ahora, muchos trabajadores sociales actúan de acuerdo con la legislación, pero tienen la sensación de que no son profesionales, sólo administradores.

Paradójicamente el Estado es significativo incluso en los niveles locales (a pesar de la proclamada descentralización). Desde el nivel central se dirigen muchos procesos, por ejemplo, el Ministerio determina la planificación social local y también cómo deben ser los procesos, y da soluciones finales sin ser preparadas ni iniciadas desde abajo. Con este papel gubernamental y sin descentralización fiscal, los niveles locales no tienen suficiente poder para asumir la responsabilidad (Bežovan y Zrinščak, 2001).

Los trabajadores sociales hoy dicen que están cansados y exhaustos debido a los muchos cambios legislativos que no han tenido un impacto significativo en las vidas de los usuarios de los servicios. Por otro lado, podemos darnos cuenta de que, en una situación de crisis económica, más y más personas están afectadas, pero el Estado no tiene recursos suficientes para atender a las familias.

### *Rol de acompañamiento de las ONG, red de apoyo religioso e informal (como complemento del sistema gubernamental)*

Algunos actores internos, pero muchos más internacionales, incorporaron diversos conceptos que dominan en un sentido normativo y en el discurso del trabajo social. Los más importantes son la desinstitucionalización, la descentralización y la desestatización. En cada uno de estos términos se espera un rol más importante de los actores sociales alternativos (Hegyesi, Talyigás y Fekete, 2011; Wallace y Pease, 2011). Sin embargo,

los conceptos permanecen predominantemente sólo a un nivel retórico sin gran visibilidad en la realidad del trabajo social. Se pretende que la influencia estatal se reduzca (Estrategia para el Desarrollo del Sistema de Bienestar Social en la República de Croacia 2011-2016, 2011), que la responsabilidad del Gobierno local y de los actores civiles privados e informales se refuerce (Bežovan y Zrinščak, 2001), y que los colectivos vulnerables salgan de las grandes instituciones. Hasta ahora, los esfuerzos son visibles en el campo de la atención social a la infancia y a las personas mayores, con la participación de familias de acogida, mientras que otros cambios planificados están lejos de haberse conseguido. Al contrario, nos damos cuenta de algunas situaciones absurdas. Los padres que atienden a hijos con dificultades tienen derecho a ir de vacaciones y durante este tiempo el hijo puede ser colocado en una institución (Ley de Bienestar Social, 157/2013). En general, el número de usuarios ha aumentado en todo tipo de residencias de atención social. La única excepción es la atención institucional para personas con enfermedad mental, que ha disminuido en las instituciones estatales pero ha aumentado en las no estatales. La atención institucional para la gente mayor es la única organizada mayoritariamente por los gobiernos regionales y el sector privado.

La descentralización también está lejos de lo que se esperaba, y en tiempos de crisis económica esto es aún más evidente. Los gobiernos locales todavía no son capaces de encargarse de estas tareas, y algunos de ellos se vieron fuertemente perjudicados durante la guerra; muchas infraestructuras se convirtieron en objetivos, o bien se perdieron durante la transición a un sistema capitalista cuando la economía local basada en la indus-

tria o la agricultura se debilitó (Miljenović, 2013). Varias organizaciones de la sociedad civil proporcionan una ayuda adicional, pero tienen problemas graves para mantener sus actividades (Miljenović, 2013). La desestigmatización quizás es la idea más aceptada, legitimada por el abandono de la herencia socialista y por lo tanto deseable en el circuito europeo contemporáneo. Se espera que el mercado privado será incluido en la atención social con una concentración y una selección más grandes en determinados perfiles y necesidades de los usuarios (Bežovan y Zrinščak, 2001). También se espera activar el apoyo informal en la vida comunitaria, por ejemplo mediante las familias, los barrios o los grupos civiles, lo que está en consonancia con el modelo de política de bienestar mixta. Esta tendencia implica recortes presupuestarios para el sistema de bienestar que mencionaremos más adelante.

### *Turbulencias económicas después de 2008*

Las tendencias antes mencionadas están conectadas directamente con la base económica, que fue fuertemente alterada en los años 70, 90 y en los últimos años. Además, algunas crisis no se habían recuperado cuando ya empezaba una nueva.

Nuevas olas de crisis económicas se produjeron en 2008 en Croacia cuando las tendencias económicas desfavorables fueron visibles en toda la región. La tasa de desempleo creció del 9,1% en 2009 al 13,5% en 2011 (Eurostat, 2013). El paro registrado también aumentó un 23,24% en el periodo 2009-2012 (Oficina de Empleo de Croacia, 2013). Simultáneamente, el número de beneficiarios sociales también aumentó desde 2009-2011 en un 12,7% (Ministerio de Política Social y Juventud, 2011).

El Estado de Bienestar es el primer elemento a ser cuestionado, como ocurrió en muchos otros países. Así, a pesar de las tendencias desfavorables, los gastos públicos para el bienestar social decrecieron no sólo en relación al PIB (en 2009 fue sólo el 0,9% del PIB, mientras que en 2011 fue el 0,81%), sino también en cifras absolutas (bajó un 17,21% en 2011 comparado con el 2009) (Ministerio de Política Social y Juventud, 2013).

La reducción de los derechos sociales fue de alguna forma disimulada con diferentes retóricas y perspectivas. Por ejemplo, se ha dicho que el sistema es demasiado caro y que la gente hace un mal uso del mismo. En Croacia estaba el mito de los *beneficiarios de la asistencia social en un Mercedes* como imagen plástica de los abusos. Otro argumento era el paso de la responsabilidad del Estado a los individuos (aunque el propio Estado debía ser provisto a través de impuestos más altos, pero la gente recibía menos en regreso) (Puljiz, 2001). El concepto de *derechos sociales* fue sustituido por el concepto de *servicios sociales* con un nivel más bajo de responsabilidad pública. Se situó en el proceso de *marketización* y de consumismo donde los servicios deben ser diseñados con la participación financiera de los usuarios (Yuen y Ho, 2007, Wallace y Pease, 2011). Estas ideas fueron criticadas con el argumento de que conducirían a una disponibilidad desigual y los servicios serían de calidad inferior (Carey, 2011). Se promueve la misma responsabilidad individual en relación al empleo. Por ejemplo, en un informe del World Bank Grupo Croatia (Grupo Banco Mundial Croacia) (2010) se dice: “El crecimiento del empleo como respuesta al crecimiento económico inicial probablemente se retrasará. Se espera que en las empresas aumente la demanda

de productos pero la compensarán con un aumento de la productividad más que con contratos de nuevos empleados. En este caso, el crecimiento del empleo y la disminución del paro se contemplan sólo después del final de un periodo de tiempo” (página 7). Más adelante, se afirma que hay que “Desarrollar políticas de activación para resituar en el mercado de trabajo los receptores de beneficios de desempleo de larga duración. La activación significa condicionar la recepción de ayuda económica o bien a una búsqueda activa de un puesto de trabajo o en la participación en programas de mercado activo de trabajo (por ejemplo, formación)” (página 13).

Los que no hicieron hincapié en lo individual lo sustituyeron por otros actores sociales, como la sociedad civil, incluyendo las comunidades religiosas, el gobierno local y el sector privado (Hegyési, Talyigas y Fekete, 2011; Wallace y Pease, 2011). La subsidiariedad es, como lo fue a principios del año 2000, uno de los principios básicos (Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 2003). Pero estos actores eran en cierta forma dependientes del Estado central. Durante la etapa previa a la entrada en la Unión Europea, los fondos y los proyectos de la UE fueron constantemente mencionados como una receta mágica, despreciando otros aspectos de su utilización (por ejemplo, muchas organizaciones no tenían suficiente dinero para la cofinanciación, las municipalidades se enfrentaban a graves obstáculos legales que sólo podían ser resueltos por la nueva legislación a escala nacional, etc.).

Los recortes financieros tuvieron además el apoyo del enfoque psicosocial individualista postmoderno, muy popular en la profesión, y con la autoridad de las influencias internacionales occidentales.

### *Enfoque psicosocial individualista postmoderno*

La comunidad académica incorporó futuros trabajadores sociales que se inclinaban bastante por un enfoque psicosocial centrado en el individuo. Las cuestiones estructurales eran, y todavía son, completamente distantes, ajenas o incluso utópicas para la mayoría de estudiantes. Se promovió el

- **La comunidad académica incorporó futuros trabajadores sociales que se inclinaban bastante por un enfoque psicosocial centrado en el individuo. Las cuestiones estructurales eran, y todavía son, completamente distantes, ajenas o incluso utópicas para la mayoría de estudiantes.**

empoderamiento en el sentido de desarrollar las fuerzas personales para soportar situaciones (a veces insoportables) así como la gestión de casos (*case management*) (Ajduković y Urbanc, 2009) como un típico concepto neoliberal. La responsabilidad individual según un enfoque neoliberal fue de algún modo adoptada por los propios trabajadores sociales. Por ejemplo, la Ley de Bienestar Social (157/2013) prescribe que los beneficiarios deberían aceptar realizar una tarea humanitaria como prerrequisito antes de recibir asistencia social. Este enfoque convierte la asistencia social en un préstamo, no en un derecho, porque el usuario debe demostrar que realmente no es “culpable” y que de alguna manera puede devolver su “deuda” a la sociedad.

Desde el momento en el que los trabajadores sociales son conscientes de las numerosas dificultades estructurales que existen en los tiempos contemporáneos, muestran una mayor motivación para aquellos campos del trabajo social donde pueden causar un impacto directo sobre las vidas individuales. Así, el trabajo orientado a una terapia es uno de los más populares (Acker, 2004), aunque no hay muchas oportunidades de realizarlo en la práctica. La relación entre el trabajador social y el usuario del servicio cae bajo el peso de procedimientos formales en forma de planes individuales como constatación del proceso efectivo de cambio que pasa el usuario (Urbanc y Ajduković, 2010). Estos planes tienen la forma de un contrato que se convierte en una responsabilidad individual, aunque los trabajadores sociales y los usuarios son conscientes de las muchas circunstancias externas a las que no pueden hacer frente. Esta situación produce muchas frustraciones en ambos lados.

### *Influencias internacionales occidentales*

Como ocurrió en tiempos históricos, la autoridad occidental era inevitable en el tiempo actual, particularmente mediante la europeización. Además, algunas conexiones se habían establecido durante la guerra (ya que muchos donantes eran de EE.UU., Alemania, Países Bajos y Suecia) y continuaron desarrollándose (Ajduković, 2003). La mayor parte de esta influencia es visible en el sector no gubernamental, pero también es importante mencionar que la reforma del bienestar social croata estaba basada en el ejemplo británico, y expertos británicos actualmente llevan un proyecto de desinstitu-



cionalización y planificación local en asociación con el Ministerio.

### *Valores socialistas y fiarse de la responsabilidad gubernamental*

Sin embargo, a pesar de todas las tendencias descritas, hay todavía un espacio significativo para lo que se conoce como la herencia socialista (a menudo entendida en un sentido peyorativo). El sistema de bienestar social es todavía muy similar al que estaba establecido en la Yugoslavia socialista. Los centros locales de bienestar social, como instituciones clave, todavía están sobrecargados de autoridades públicas. Aproximadamente 12.000 personas están colocadas en 114 entidades públicas de atención social (Ministerio de Salud y de Atención Social, 2010). El Gobierno es todavía el actor principal para los trabajadores sociales, y muchos estudiantes sueñan trabajar en una entidad pública con la idea de un trabajo y una posición seguros en el mercado de trabajo. Algunos países han tenido la experiencia de recortes públicos que han afectado puestos de trabajo del sistema de atención social considerados seguros, y los trabajadores sociales han perdido su trabajo o algunos de sus privilegios. Estas tendencias no son todavía visibles en Croacia en el sistema público, pero en las ONG los puestos de trabajo no son tan seguros.

Muchos trabajadores sociales comenzaron su carrera en el antiguo sistema socialista, y en muchos aspectos en Croacia este sistema todavía existe. Este puede ser el motivo por el que las reformas actuales no son aceptadas como se esperaba. Después de que varios centros de bienestar social participaran en un proyecto piloto, una implementación más amplia de la nueva orga-

nización no tuvo demasiado éxito. Los funcionarios y los gobiernos locales no han desarrollado suficientes capacidades para asumir ciertos roles, y se ha hecho evidente que las nuevas y ambiciosas tareas eran demasiado para las instituciones públicas existentes. Por ejemplo, algunos centros de bienestar social han continuado operando de acuerdo con la organización anterior e ignoran los nuevos conceptos. Otros centros, debido a la falta de espacio y de capacidades personales, actúan de acuerdo con la nueva organización sólo parcialmente.

Además, lo que se considera más socialista por encima de todo es que la población croata cree que es el Gobierno quien debe proporcionar una vida decente. Por otra parte, la historia socialista nos dejó un sistema burocrático complejo, y eso hasta el día de hoy todavía no se ha resuelto. Al contrario, ahora es aún más complejo, aunque el Ministerio trata de establecer un sistema informático universal. Hasta el momento presente el resultado es que los trabajadores sociales deben duplicar sus procedimientos, en los ordenadores y en archivos en papel. En general, el corpus legislativo ha aumentado. Como ya se ha comentado, en los años de crisis, en un periodo corto de tiempo, se aprobaron tres leyes de Bienestar Social, una ley sobre servicios de acogida, diferentes manuales de regulaciones, instrucciones, líneas directrices y otros documentos. La reforma tenía la intención de estandarizar los procedimientos en el sistema de bienestar social, y por ejemplo se aprobaron normas para la calidad de los servicios sociales, pautas de implementación, un plan de desinstitucionalización con orientaciones para el desarrollo en cada institución y documentos para evaluar el impacto social con indicadores

predominantemente numéricos. Todo encaminado a los objetivos anunciados en la estrategia de desarrollo del sistema de bienestar para aumentar su eficiencia y para crear las condiciones para la supervisión y evaluación de los servicios (*Strategy for Development of Social Welfare System in Republic of Croatia 2011-2016*, 2011). La presión por la eficiencia ha creado la necesidad de tener bien claros los objetivos, las estrategias, los planes operativos y el desarrollo de indicadores para medir los resultados (Yuen y Ho, 2007). Otras consecuencias de este enfoque son el desarrollo del trabajo social tecnocrático (centrado en el uso efectivo de técnicas y métodos), sin suficiente inversión en la comprensión de los determinantes, y las características de los problemas sociales y con un aumento de los procedimientos burocráticos, dado un mayor control de los empleados (Wallace y Pease, 2011).

### *Inconsistencia entre la formación y la profesión de trabajo social*

Como ha ido pasando en la historia de la formación para el trabajo social, la comunidad académica se desarrolla en muchos aspectos de una forma separada de la profesión de trabajo social. Las reformas en el sistema de educación superior, así como un aumento de la movilidad de los cuadros académicos en los últimos diez años, han conducido a la introducción de muchos conceptos nuevos, mientras que la profesión todavía tiene que tratar con los problemas sociales del pasado (por ejemplo, la pobreza y el desempleo). Las mejoras más importantes se hicieron visibles cuando en 2000 el trabajo social fue reconocido como un área científica, y en 2002 se inició la formación postgraduada. La base interdisciplinaria se mantiene con los campos del derecho, la economía, la so-

ciología, la psicología, la criminología, etc. Los cursos básicos de trabajo social se han enriquecido, se promocionan muchos campos de trabajo social más allá de los servicios sociales estrictos (por ejemplo, en el sistema penal, en la atención sanitaria, en el trabajo y en la gestión de crisis, en el sistema de educación), se ha profundizado en conceptos contemporáneos (como el trabajo preventivo, los derechos humanos, el desarrollo de la sociedad civil, métodos y técnicas creativas de *rol playing*, la espiritualidad, la resolución de conflictos, el ética, la historia, la perspectiva de los usuarios del trabajo social y de los profesionales). En cuanto a titulaciones, el programa académico se divide en trabajo social y política social, pero desgraciadamente los estudiantes que han terminado el grado de política social aún no encuentran suficientes salidas en el mercado laboral. En los últimos años se ha producido una novedad importante en la formación de postgrado; además del doctorado en trabajo social y política social, se han introducido estudios especializados: enfoque psicosocial en trabajo social, mediación familiar, supervisión, política social y desarrollo social comunitario.

En resumen, el sistema de educación se ha convertido más ambicioso, pero debido a muchos obstáculos en la práctica los profesionales tienen dificultades para seguirlo, para integrar muchas técnicas y conocimientos nuevos y para continuar la formación. El resultado es que los trabajadores sociales están menos presentes en los estudios de postgrado (por ejemplo, entre los estudiantes de doctorado inscritos en 2009 sólo 6 de cada 16 eran trabajadores sociales graduados).

En el plano conceptual, los estudios de trabajo social proporcionan a los estudiantes oportunidades para participar en inves-

tigación, evaluación, supervisión, desarrollo de políticas, planificación de proyectos, internacionalización y para introducir las perspectivas de los usuarios (Čekić Bašić, 2009; Skokandić y Urbanc 2009), etc. Sin embargo, en la práctica actual se olvidan todos estos y muchos otros conceptos contemporáneos con el resultado de malentendidos e incluso frustración de los profesionales jóvenes.

## Conclusión

El trabajo social actual es el resultado directo de su historia reciente y lejana. Algunos procesos ocurridos hace más de un siglo son todavía visibles. El trabajo social ha

sido siempre muy importante para el Estado, y por ello la profesión está sobrecargada con una legislación compleja. Los trabajadores sociales en Croacia se enfrentan a retos similares a los de sus colegas de la Unión Europea en relación con la crisis económica y con las políticas de la UE. Sin embargo, su larga historia en varios contextos políticos como también un sistema de formación en continuo desarrollo pueden ser unos recursos significativos para hacer frente a dichos obstáculos.

Al trabajo social croata le hace falta desarrollar una comprensión estructural de su entorno y responder a las condiciones socioeconómicas, así como involucrarse prácticamente en los procesos políticos.

## Bibliografía

- ACKER, G. "Role Expectations of Social Work Students", en *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 10 (1) (2004). Pàg. 95-104.
- AGGER, I.; JENSEN, S. B. i JACOBS, M. "Under War Conditions: What Defines a Psycho-Social Project? Emergency Needs and Interventions for Victims of War", en *Psycho-Social Projects under War Conditions in Bosnia-Herzegovina and Croatia*. Zagreb: European Community Task Force (ECTF), 1994. Pàg. 13-28. (Consulta 31/10/2014). [https://www.google.es/?gfe\\_rd=cr&ei=EWIHU-CbAYPA8geb8YDoDQ#q=Psycho-Social+Projects+under+War+Conditions+in+Bosnia-Herzegovina+and+Croatia.+Zagreb+%3A+European+Community+Task+Force+\(ECTF\)%2C+1994.+P%3C%A0g+13-](https://www.google.es/?gfe_rd=cr&ei=EWIHU-CbAYPA8geb8YDoDQ#q=Psycho-Social+Projects+under+War+Conditions+in+Bosnia-Herzegovina+and+Croatia.+Zagreb+%3A+European+Community+Task+Force+(ECTF)%2C+1994.+P%3C%A0g+13-centralisation+in+Social+Policy+and+of+the+New+Role+of+Local+Authorities,+Croatian+Journal+of+Social+Policy,+8+(3-4),+239-258.+ISSN:+1330-2965)
- AJDUKOVIĆ, M. i URBANC, K. "Integrative Social Work Approach as a Context for Understanding the Individual Social Care Plan", en *Annual of Social Work*, 16 (3) (2009). Pàg. 505-535. [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=73720](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=73720).
- AJDUKOVIĆ, M. "The Education of Social Workers: What Next?", en *Annual of Social Work*, 10 (1) (2003). Pàg. 5-20. ISSN : 1846-5412
- BABIĆ, M. "Privatization and Restructuring in Croatia", en IATRIDIS, D.S. y HOPPS, J. G. (eds.) *Privatization in Central and Eastern Europe: Perspectives and Approaches*. Westport: Praeger Publishers, 1998. Pàg. 144-151. ISBN: 0-275-95132-4.
- BEŽOVAN, G. y ZRINŠČAK, S. (2001). Possibilities of De-
- centralisation in Social Policy and of the New Role of Local Authorities, *Croatian Journal of Social Policy*, 8 (3-4), 239-258. ISSN : 1330-2965
- BEŽOVAN, G. "Civilno društvo i kombinirana socijalna politika", en V. PULJIZ (ed.). *Socijalna politika Hrvatske*. (Croatian Social Policy). Pàg. 391-436. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu (Facultat de Dret, Universitat de Zagreb), 2008. ISBN: 978-9539732095
- CAREY, M. "Here today, gone tomorrow? The ambivalent ethics of contingency social work", en *Critical Social Policy*, 31 (4) (2011). Pàg. 540-561. DOI 10.1177/0261018311410528
- ČEKIĆ BAŠIĆ, S. "Service User Involvement in Social Work Practice, Education and Research in Bosnia-Herzegovina"

## Bibliografía

- na”, en *Annual of Social Work*, 16 (2) (2009). Pág. 241-257. ISSN: 1845-5412
- DOMINELLI, L. “Globalization, contemporary challenges and social work practice”, en *International Social Work*, 53 (5) (2010). Pág. 599-612. DOI 10.1177/0020872810371201.
  - Eurostat (2013). *Income and living conditions*. Dostupno na mrežnim stranicama Eurostata. [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/income\\_social\\_inclusion\\_living\\_conditions/data/main\\_tables](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/income_social_inclusion_living_conditions/data/main_tables) (consultat el 23.01.2013).
  - HALMI, A. “Is there Really a Chance for the Establishment of a Practical Theory of Social Work?”, en *Annual of Social Work*, 7 (1) (2000). Pág. 35-56. ISSN: 1846-5412.
  - HEGYESI, G.; TALYIGÁS, K. i FEKETE, O. “An Attempt to Find New Concepts of Social Work in the Context of Changes in Social Policy in Hungary and in the European Union”, en *Revista de Asistență Socială*, Revista publicada a Romania (N. del T), 10 (3) (2011). Pág. 175-184.
  - Hrvatski zavod za zapošljavanje (2013). *Kretanje registrirane nezaposlenosti po godinama i po županijama*. Dostupno na mrežnim stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. <http://www.hzz.hr/default.aspx?id=4114> (consultat el 24.01.2013).
  - KLJAJIĆ, S. “Međufakultetski (Interfakultetski) studij za socijalni rad Sveučilišta u Zagrebu”, en M. AJDUKOVIĆ (Ed.) *50 godina studija za socijalni rad 1952-2002. (50 Years of the School of Social Work 1952-2002.)*. Pág. 51-76. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu (Facultat de Dret, Universitat de Zagreb), 2002.
  - KNEŽEVIĆ, M. “The Concept of “Social” in Social Work”, en *Croatian Journal of Social Policy*, 3 (1) (1996). Pág. 17-24. ISSN: 1330-2965.
  - MARTINOVIĆ, M. *Znanstvene osnove socijalnog rada. (Scientific Basis of Social Work)*. Zagreb: Narodne novine, 1987.
  - MILJENOVIĆ, A. “Economic Crisis as a Potential Driver of The Social Work Profession Transformation”, en *Annual of Social Work*, 20 (1) (2013). Pág. 51-70. ISSN: 1846 :5412.
  - Ministeri de Salut i Atenció Social (2010). *Plan deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011-2016 (2018)*. (Plan for Deinstitutionalisation and Transformation of Social Care Homes and other Legal Entities that Provide Social Care in Republic of Croatia 2011-2016 (2018)). Disponible al Ministeri de Política Social i Joventut. [http://www.mspm.hr/djelo\\_krug\\_aktivnosti/socijalna\\_skrb/reforma\\_sustava\\_socijalne\\_skrbi](http://www.mspm.hr/djelo_krug_aktivnosti/socijalna_skrb/reforma_sustava_socijalne_skrbi).
  - Ministeri de Treball i Benestar Social. “Social Services in the Reformed System of Social Welfare in Croatia”, en *Croatian Journal of Social Policy*, 10 (3-4) (2003). Pág. 335-356. ISSN: 1330-2965.
  - Ministeri de Política Social i Joventut / Ministerstvo socijalne politike i mladih (2013). *Statistička izvješća*. Disponible a: [http://www.mspm.hr/djelo\\_krug\\_aktivnosti/socijalna\\_skrb/statisticka\\_izvjesca](http://www.mspm.hr/djelo_krug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca).
  - PULJIZ, V. “Social Policy and Social Activities in Croatia in the Period from 1900 until 1960”, en *Annual of Social Work*, 13 (1) (2006). Pág. 7-28. ISSN: 1846-5412 .
  - PULJIZ, V. “Socijalna politika Hrvatske”, en V. PULJIZ (ed.) *Socijalna politika Hrvatske (Croatian Social Policy)*. Pág. 1-72. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu (Facultat de Dret, Universitat de Zagreb), 2008. ISBN : 978-9539732095
  - PULJIZ, V. et al. “Directions of the Future Development of Social Assistance and Social Care System of the Republic of Croatia”, en *Croatian Journal of Social Policy*, 8 (3-4) (2001). Pág. 291-299. ISSN: 1330-2965
  - SKOKANDIĆ, S. i URBANC, K. “Participation of Service Users in Social Work Education – Teachers’ Perspective”, en *Annual of Social Work*, 16 (2) (2009). Pág. 327-354. (Consultat 31/10/2014) ISSN : 1846-5412. [https://www.google.es/?gfe\\_rd=cr&ei=EWIHU-CbAYPA8geb8YDQ#q=SKOKANDI%20%86%2C+S.+i+URBANC%2C+K.+%E2%80%9CParticipation+of+Service+Users+in+Social+Work+](https://www.google.es/?gfe_rd=cr&ei=EWIHU-CbAYPA8geb8YDQ#q=SKOKANDI%20%86%2C+S.+i+URBANC%2C+K.+%E2%80%9CParticipation+of+Service+Users+in+Social+Work+).
  - *Social Welfare Act*, Official Gazette, 157/2013.
  - *Social Work Act*, Official Gazette, 124/2011, 120/2012.
  - *Strategy of Development of Social Welfare System in Republic of Croatia 2011.-2016./ Strategija razvoja sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011. - 2016.* (2011). Vist el 01.07.2012 a <http://www.mspm.hr/djelo>

## Bibliografía

- krug\_aktivnosti/socijalna\_skrb/reforma\_sustava\_socijalne\_skrbi.
- United Nations Development Program (Programa de Desenvolupament de les Nacions Unides). *Unplugged: Faces of Social Exclusion in Croatia*. Zagreb: United Nations Development Programme (UNDP) in Croatia, 2006. ISSN : 1332-3989
  - URBANC, K. i AJDUKOVIĆ, M. “New Model of Social Care Centres: Challenges and Recommendations”, en *Annual of Social Work*, 17 (3) (2010). Pàg. 353-389. ISSN : 1846-5412
  - WALLACE, J. i PEASE, B. “Neoliberalism and Australian social work: Accommodation or resistance?”, en *Journal of Social Work*, 11 (2) (2011). Pàg. 132-142. DOI 10.1177/1468017310387318 ISSN: 1468-0173.
  - World Bank Group Croatia/ Grupa Svjetska banka Hrvatska (2010). *Socijalni utjecaj krize i jaèanje otpornosti*. A: [http://siteresources.worldbank.org/CROATIAEXTN/Resources/3012441277748624120/report\\_full\\_croatian.pdf](http://siteresources.worldbank.org/CROATIAEXTN/Resources/3012441277748624120/report_full_croatian.pdf) .
  - YUEN, A. W. K. i HO, D. K. L. “Social work education in Hong Kong at the crossroads: Challenges and opportunities amidst marketization and managerialism”, en *Social Work Education*, 26 (6) (2007). Pàg. 546-559. DOI 10.1080/02615470701456194.
  - ZAVIRŠEK, D. “Socialist Social Work and its Legacies in the Countries of former Yugoslavia”, en S. BORNAROVA (Ed.). *Contemporary Developments in Social Protection and Social Work. Professionalization, Deinstitutionalization and Reforms*. Pàg. 73-86. Skopje: Facultad de Filosofía, 2008. ISBN:978-6084508021.
  - ŽGANEC, N. “Social Welfare in Croatia - Trends of the Development and Reforms”, en *Croatian Journal of Social Policy*, 15 (3) (2008). Pàg. 379-439. ISSN: 1330-2965.