

Treball social a Croàcia. L'estat de la qüestió o la qüestió de l'estat?

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

Ana Miljenović¹

Article traduït de l'anglès al català per **Glòria Rubiol** i **Teresa Massons**

Resum

Actualment el treball social a Croàcia reflecteix la història turbulenta del país durant el segle XX, i també la crisi econòmica, la globalització i les influències europees. Per això podríem entendre el treball social croat actual a través de diversos aspectes: dependència de les decisions del govern, rol d'acompanyament de les ONG, xarxa de suport informal i religiosa (com un complement del sistema governamental), model mèdic positivista en el treball social (lògica de diagnòstic-intervenció), valors socialistes i refiar-se de la responsabilitat del govern, mecanismes i sistema burocràtics en l'organització del treball social, turbulències econòmiques en els anys 70, 90 i després del 2008, enfocament psicosocial individualista postmodern, influències occidentals internacionals, manca d'autoritat dels treballadors socials en la definició del sistema de benestar social, i inconsistència entre la formació i la professió de treball social.

Paraules clau: Crisi econòmica, Croàcia, herència socialista en el treball social, formació en treball social, treball social neoliberal.

Per citar l'article: MILJENOVIĆ, Ana. Treball social a Croàcia. L'estat de la qüestió o la qüestió de l'estat? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agost 2014, n. 202, pàgines 59-71. ISSN 0212-7210.

¹ Professora de la Facultat de Dret, Departament de Treball Social. Zagreb, Croàcia. 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.

Treball social a Croàcia. L'estat de la qüestió o la qüestió de l'estat?

Per poder comprendre les característiques actuals del treball social i del seu entorn cal revisar breument els factors dominants que han influït en el treball social d'avui a Croàcia.

El treball social a Croàcia des dels inicis ha estat molt proper a l'Estat central, i prioritàriament ha sigut una activitat organitzada per l'Estat, i alhora la formació ha estat orientada, en conseqüència, vers un perfil funcional. Tanmateix, abans de les iniciatives oficials del govern per establir una nova professió, en un nivell no formal i semiprofessional, s'hi van involucrar molts actors civils. Les organitzacions religioses i altres entitats cíviques que treballaven sobre una base de voluntariat van ser especialment significatives en la

provisió de protecció social (Puljiz, 2008). Els inicis del treball social estan també estretament relacionats amb la medicina, perquè el primer iniciador de la professió va ser un dels metges més prominents en aquell temps. El Dr. Andrija Štampar considerava la privació social com un factor clau en la salut general, i per això l'activitat social es va associar al concepte de *medicina social* (Puljiz, 2008). Després de la Segona Guerra Mundial el treball social va rebre la influència de canvis polítics i socials dramàtics. El govern socialista es va legitimar enfrontant-se als problemes socials amb la visió d'una societat sense classes (Puljiz, 2006). En la primera etapa del govern socialista (1945-1953) la burocràcia va estar per sobre de la pràctica professional, és a dir, va caldre integrar la pràctica dins el funcionament burocràtic. Els primers proveïdors de protecció social van ser les autoritats locals (el Comitè

del Poble), amb tasques administratives i també amb ajuda directa.

La sinergia entre l'establishment polític i els inicis del treball social va ser visible en alguns altres fets, com per exemple que els primers estudiants eren part del règim comunista i els professors sovint estaven involucrats en processos polítics (Zaviršek, 2008). Tanmateix, la idea d'una societat sense problemes ni desigualtats socials es va enterbolir en els anys 70 amb la crisi econòmica i social i quan els ciutadans van esdevenir conscients que l'Estat no podia protegir els seus drets tal com deia i es va crear una atmosfera d'inquietud i descontent (Puljiz, 2008). No obstant això, la formació en el treball social es va fer més ambiciosa i va començar a distanciar-se de la situació real. Alguns encoratjaments sorgiren de l'elit intel·lectual, majoritàriament estrangera, amb aportacions predominantment connectades amb perspectives individualistes. Tot i que Iugoslàvia era un país socialista, alguns enfocaments col·lectivistes es van deixar de banda, com per exemple la tradició de Jane Adams o el treball social radical. El sistema de formació va posar un gran èmfasi en un enfocament interdisciplinari (incloent-hi economia, dret, medicina, sociologia, psicologia) (Kljaić, 2002). Aquests canvis van començar a plantejar preguntes sobre l'autèntica naturalesa del rol i les característiques del treball social (Martinović, 1987; Halmi, 2000).

Finalment, al final dels 90 i a l'inici de la dècada dels 2000 el treball social va rebre la influència de la transició econòmica, la construcció del nou sistema legal i, més endavant la integració a la Unió Europea.

La societat croata va ser conscient de les conseqüències de la guerra després del 1996: de 4.760.000 residents, l'any 1994 hi havia 2 milions que necessitaven alguna forma d'assistència social (Babić, 1998), gairebé 250.000 ciutadans que havien hagut de fugir de territoris ocupats i 350.000 refugiats de Bòsnia i Hercegovina. Els serveis socials actuaven solament com a primera ajuda, sense desenvolupar un treball social professional sistemàtic. L'economia de Croàcia també patia: la capacitat econòmica es va reduir en un 45% del 1991 al 1994; hi va haver un impuls fort cap a la transició a una economia de mercat i cap a la privatització. De fet, el resultat va ser que el 1991 gairebé el 88% de les empreses estatals petites i mitjanes va ser privatitzat (Babić, 1998). Tanmateix, la privatització no es va portar a terme d'una manera transparent sinó d'una manera sospitosa, amb delictes i diverses històries "exitoses" de magnats. Més de 300.000 persones van perdre la feina i aquesta situació encara no s'ha resolt.

■ **Croàcia s'ha refiat en gran part des de la seva independència de l'ajuda internacional. La contribució internacional va aportar no només incentius financers i pràctics, sinó també ideològics.**

Croàcia s'ha refiat en gran part des de la seva independència de l'ajuda internacional. La contribució internacional va aportar no només incentius financers i pràctics, sinó també ideològics. D'altra banda, mentre el nacionalisme va augmentar durant

la guerra i poc després de la guerra, la influència internacional va contribuir a una societat més liberal, especialment durant l'europeïtzació (Puljiz, 2008). Es van reconèixer diversos grups afectats o socialment exclosos que buscaven protecció social (Programa de Desenvolupament de les Nacions Unides, 2006). Els actors internacionals influïren de manera significativa en el treball social i en la política social. Van proporcionar suport psicològic i social als ciutadans (Agger, Jensen i Jacobs, 1994), i moltes ONG, creades com a resultat directe de les activitats d'organitzacions internacionals, van adquirir coneixements de gestió de projectes (Bežovan, 2008). El seu treball està inspirat en l'enfocament psicosocial i postmodern, que encara és un dels més populars en la formació en treball social a Croàcia (Knežević, 1996). També, en l'esfera de la política social, es promou la idea de col·laboració social i el desenvolupament d'una política de benestar que inclou el suport de les famílies, de les comunitats locals, de les ONG, iniciatives del govern i del sector privat.

Poc després de la guerra i principalment a principis de l'any 2001, el Banc Mundial i el Fons Monetari Internacional van tenir un paper important, a causa dels fracassos econòmics, quant a proposar reformes en els sistemes de salut, de pensions i de benestar, i alhora les entitats europees promouien una major descentralització (Puljiz, 2008). El 2001 les idees sobre reforma prosperaren, inclòs el sistema d'atenció social. No obstant això, només un treballador social va participar en el procés, que va quedar en mans d'altres professionals que no treballaven en el camp (sociòleg, economista, etc.).

En resum, podem concloure que el treball social actual a Croàcia és el resultat de diferents herències històriques:

- Dependència de les decisions del Govern
- Rol d'acompanyament de les ONG, xarxa de suport religiosa i informal (com a complement del sistema governamental)
- Model mèdic positivista (lògica de diagnòstic-intervenció)
- Valors socialistes i refiar-se de la responsabilitat governamental
- Mecanismes i sistemes burocràtics en l'organització del treball social
- Turbulències econòmiques en els anys 70, 90, i després del 2008.
- Enfocament psicosocial individualista postmodern
- Influències internacionals occidentals
- Manca d'autoritat dels treballadors socials en la definició del sistema de benestar social
- Inconsistència entre la formació i la professió de treball social

Treball social a Croàcia en el temps de la crisi econòmica (2008-2014)

Triem el període de temps entre 2008 i 2014 com un referent, pel fet que molts canvis significatius van produir-se en el sistema de benestar social amb dos governs diferents.

Dependència de les decisions governamentals

Dos governs van introduir tres lleis diferents sobre atenció social, canvis cosmètics en l'organització del sistema i gairebé

cap canvi pel que fa als drets i prestacions per als usuaris. Aquest punt demostra que els dos governs reconegueren la necessitat de donar un suport fort al sistema d'atenció social però no foren capaços de gestionar la seva complexitat, sinó que més aviat contribuïren a augmentar el desordre existent. A més, els canvis polítics van ser la causa que les reformes anteriors es paressin, degut als canvis en les estructures polítiques i per decisions polítiques (Žganec, 2008). Tanmateix, constantment, pels factors enumerats, el Govern va intentar negar la seva responsabilitat sobretot financera en l'organització del sistema de benestar social. D'altra banda, conscients del seu poder, tots dos governs van contribuir a una estandardització excessiva dels processos de treball social, i això va fer que el treball social s'orientés tècnicament a aconseguir resultats satisfactoris. Com assenyalava Dominelli (2010), a l'Estat no li cal ser un "proveïdor" de serveis, però ha d'estar entre el treballador social i l'usuari del servei mitjançant l'estandardització normativa del treball social. Això planteja la pregunta sobre qui té la legitimitat per definir la professió de treball social: el Govern o la mateixa professió. Amb tres vigilàncies prèvies –inspecció, administrativa i interna (Llei de Benestar Social, 33/2012)– els treballadors socials des del 2013 estan subjectes a la supervisió del col·legi professional (Llei de Treball Social, 124 /2011, 120/2012). Tot i que podria ser un perill que el col·legi fos solament un mecanisme de control, s'espera que podria millorar els estàndards professionals, protegir la posició de la professió i ajudar a tornar-li l'autoritat per definir els procediments professionals. Per

ara, molts treballadors socials actuen d'acord amb la legislació, però tenen la sensació que no són professionals, només administradors.

Paradoxalment l'Estat és significatiu àdhuc en els nivells locals (malgrat la proclamada descentralització). Des del nivell central es dirigeixen molts processos, per exemple, el Ministeri determina la planificació social local i també com han de ser els processos, i dona solucions finals sense ser preparades ni iniciades des de baix. Amb aquest paper governamental i sense descentralització fiscal, els nivells locals no tenen prou poder per assumir-ne la responsabilitat (Bežovan i Zrinščak, 2001).

Els treballadors socials avui diuen que estan cansats i exhaustes per culpa dels molts canvis legislatius que no han tingut un impacte significatiu en les vides dels usuaris dels serveis. D'altra banda, podem adonar-nos que, en una situació de crisi econòmica, més i més persones estan afectades, però l'Estat no té prou recursos per atendre les famílies.

Rol d'acompanyament de les ONG, xarxa de suport religiós i informal (com a complement del sistema governamental)

Alguns actors interns, però molts més d'internacionals, van incorporar diversos conceptes que dominen en un sentit normatiu i en el discurs del treball social. Els més importants són la desinstitucionalització, la descentralització i la desestabilització. En cada un d'aquests termes s'espera un rol més important dels actors socials alternatius (Hegyesi, Talyigás i Fekete, 2011; Wallace i Pease, 2011). Tanmateix, els conceptes romanen predo-

minantment només a un nivell retòric sense gran visibilitat en la realitat del treball social. Es pretén que la influència estatal es redueixi (Estratègia pel Desenvolupament del Sistema de Benestar Social a la República de Croàcia 2011-2016, 2011), que la responsabilitat del Govern local i dels actors civils privats i informals es reforci (Bežovan i Zrinšèak, 2001), i que els col·lectius vulnerables surtin de les grans institucions. Fins ara, els esforços són visibles en el camp de l'atenció social a la infància i a la gent gran, amb la participació de famílies d'acollida, mentre que altres canvis planificats estan lluny d'haver-se aconseguit. Al contrari, ens adonem d'algunes situacions absurdes. Els pares que atenen fills amb dificultats tenen dret a anar de vacances i durant aquest temps el fill pot ser col·locat en una institució (Llei de Benestar Social, 157/2013). En general, el nombre d'usuaris ha augmentat en tot tipus de residències d'atenció social. L'única excepció és l'atenció institucional per a persones amb malaltia mental, que ha disminuït en les institucions estatals però ha augmentat en les no estatals. L'atenció institucional per a la gent gran és l'única organitzada majoritàriament pels governs regionals i pel sector privat.

La descentralització també està lluny d'allò que s'esperava, i en temps de crisi econòmica això encara és més evident. Els governs locals encara no són capaços d'encarregar-se d'aquestes tasques, i alguns van veure's fortament perjudicats durant la guerra; moltes infraestructures van esdevenir objectius, o bé es van perdre durant la transició a un sistema capitalista quan l'economia local basada en la indústria o l'agricultura es va debilitar (Miljenović,

2013). Diverses organitzacions de la societat civil proporcionen una ajuda addicional, però tenen problemes greus per mantenir les seves activitats (Miljenović, 2013). La desestatització potser és la idea més acceptada, legitimada per l'abandonament de l'herència socialista i per tant desitjable en el circuit europeu contemporani. S'espera que el mercat privat serà inclòs en l'atenció social amb una concentració i una selectivitat més grans en determinats perfils i necessitats dels usuaris (Bežovan i Zrinšèak, 2001). També s'espera activar el suport informal en la vida comunitària, per exemple mitjançant les famílies, els barris o els grups civils, que està en consonància amb el model de política de benestar mixta. Aquesta tendència implica retallades pressupostàries per al sistema de benestar que esmentarem més endavant.

Turbulències econòmiques després del 2008

Les tendències esmentades abans estan connectades directament amb la base econòmica, que va ser fortament alterada en els anys 70, 90 i en els darrers anys. A més, algunes crisis no s'havien recuperat quan ja en començava una de nova.

Noves onades de crisis econòmiques es van produir el 2008 a Croàcia quan les tendències econòmiques desfavorables van ser visibles a tota la regió. La taxa d'atur va créixer del 9,1% el 2009 al 13,5% el 2011 (Eurostat, 2013). L'atur registrat també va augmentar un 23,24% en el període 2009-2012 (Oficina d'Ocupació de Croàcia, 2013). Simultàniament, el nombre de beneficiaris socials també va augmentar des de 2009-2011 en un 12,7% (Ministeri de Política Social i Joventut, 2011).

L'Estat de Benestar és el primer element a ser qüestionat, com va passar a molts altres països. Així, malgrat les tendències desfavorables, les despeses públiques per al benestar social van decreixer no solament en relació al PIB (el 2009 va ser solament el 0,9% del PIB, mentre que el 2011 va ser el 0,81%), sinó també en xifres absolutes (va baixar un 17,21% el 2011 comparat amb el 2009) (Ministeri de Política Social i Joventut, 2013).

La reducció dels drets socials va ser d'alguna manera dissimulada amb diferents retòriques i perspectives. Per exemple, s'ha dit que el sistema és massa car i que la gent en fa un mal ús. A Croàcia hi havia el mite dels *beneficiaris de l'assistència social en un Mercedes* com a imatge plàstica dels abusos. Un altre argument era el pas de la responsabilitat de l'Estat als individus (tot i que el mateix Estat havia de ser proveït a través d'impostos més alts, però la gent rebia menys en retorn) (Puljiz, 2001). El concepte de *drets socials* va ser substituït pel concepte de *serveis socials* amb un nivell més baix de responsabilitat pública. Es va situar en el procés de *marketització* i de consumisme on els serveis han de ser dissenyats amb la participació financera dels usuaris (Yuen i Ho, 2007, Wallace i Pease, 2011). Aquestes idees van ser criticades amb l'argument que conduïrien a una disponibilitat desigual i els serveis serien de qualitat inferior (Carey, 2011). Es promou la mateixa responsabilitat individual en relació amb l'ocupació. Per exemple, en un informe del World Bank Grup Croatia (Grup Banc Mundial Croàcia) (2010) es diu: "El creixement de l'ocupació com a resposta al creixement econòmic inicial probablement es retardarà. S'espera que

en les empreses augmentarà la demanda de productes però la compensaran amb un augment de la productivitat més que amb contractes de nous empleats. En aquest cas, el creixement de l'ocupació i la disminució de l'atur es contemplen només després del final d'un període de temps" (pàgina 7). Més endavant, s'afirma que cal "Desenvolupar polítiques d'activació per resituar en el mercat de treball els receptors de beneficis d'atur de llarga durada. L'activació significa condicionar la recepció d'ajuda econòmica o bé a una recerca activa d'un lloc de treball o bé a la participació en programes de mercat actiu de treball (per exemple, formació)" (pàgina 13).

Els que no van posar l'accent en allò individual ho van substituir per altres actors socials, com ara la societat civil, incloent-hi les comunitats religioses, el govern local i el sector privat (Hegyési, Talyigas i Fekete, 2011; Wallace i Pease, 2011). La subsidiarietat és, com va ser-ho a principis de l'any 2000, un dels principis bàsics (Ministeri de Treball i Benestar Social, 2003). Però aquests actors eren en certa manera dependents de l'Estat central. Durant l'etapa prèvia a l'entrada en la Unió Europea, els fons i els projectes de la UE foren constantment esmentats com una recepta màgica, negligint altres aspectes de la seva utilització (per exemple, moltes organitzacions no tenien suficient diner per al cofinançament, les municipalitats s'enfrontaven a greus obstacles legals que només podien ser resolts per la nova legislació a escala nacional, etc.).

Les retallades financeres van tenir a més el suport de l'enfocament psicossocial individualista postmodern, molt popular en la professió, i amb l'autoritat de les influències internacionals occidentals.

Enfocament psicosocial individualista postmodern

La comunitat acadèmica va incorporar futurs treballadors socials que s'inclinaven força per un enfocament psicosocial centrat en l'individu. Les qüestions estructurals eren, i encara són, completament distants, alienes o àdhuc utòpiques per a la majoria d'estudiants. Es va promoure

- **La comunitat acadèmica va incorporar futurs treballadors socials que s'inclinaven força per un enfocament psicosocial centrat en l'individu. Les qüestions estructurals eren, i encara són, completament distants, alienes o àdhuc utòpiques per a la majoria d'estudiants.**

l'empoderament en el sentit de desenvolupar les forces personals per suportar situacions (de vegades insuportables) així com la gestió de casos (*case management*) (Ajduković i Urbanc, 2009) com un típic concepte neoliberal. La responsabilitat individual segons un enfocament neoliberal va ser d'alguna manera adoptada pels mateixos treballadors socials. Per exemple, la Llei de Benestar Social (157/2013) prescriu que els beneficiaris haurien d'acceptar realitzar una tasca humanitària com a prerrequisit abans de rebre assistència social. Aquest enfocament converteix l'assistència social en un préstec, no en un dret, perquè l'usuari ha de demostrar que realment no és "culpable" i que d'alguna manera pot tornar el seu "deute" a la societat.

Des del moment en què els treballadors socials són conscients de les nombroses dificultats estructurals que existeixen en els temps contemporanis, mostren una major motivació per aquells camps del treball social on poden causar un impacte directe sobre les vides individuals. Així, el treball orientat a una teràpia és un dels més populars (Acker, 2004), tot i que no hi ha gaires oportunitats de realitzar-lo en la pràctica. La relació entre el treballador social i l'usuari del servei cau sota el pes de procediments formals en forma de plans individuals com a constatació del procés efectiu de canvi que passa l'usuari (Urbanc i Ajduković, 2010). Aquests plans tenen la forma d'un contracte que esdevé una responsabilitat individual, tot i que els treballadors socials i els usuaris són conscients de les moltes circumstàncies externes a les quals no poden fer front. Aquesta situació produeix moltes frustracions en tots dos costats.

Influències internacionals occidentals

Com va passar en temps històrics, l'autoritat occidental era inevitable en el temps actual, particularment mitjançant l'uropeïtzació. A més, algunes connexions s'havien establert durant la guerra (ja que molts donants eren dels EUA, Alemanya, Països Baixos i Suècia) i van continuar desenvolupant-se (Ajduković, 2003). La major part d'aquesta influència és visible en el sector no governamental, però també és important esmentar que la reforma del benestar social croat estava basada en l'exemple britànic, i experts britànics actualment porten un projecte de desinstituciona-

lització i planificació local en associació amb el Ministeri.

Valors socialistes i refiar-se de la responsabilitat governamental

Tanmateix, malgrat totes les tendències descrites, hi ha encara un espai significatiu per al que es coneix com l'herència socialista (sovint entesa en un sentit pejoratiu). El sistema de benestar social és encara molt similar al que estava establert en la Iugoslàvia socialista. Els centres locals de benestar social, com a institucions clau, encara estan sobrecarregats d'autoritats públiques. Aproximadament 12.000 persones estan col·locades en 114 entitats públiques d'atenció social (Ministeri de Salut i d'Atenció Social, 2010). El Govern és encara l'actor principal per als treballadors socials, i molts estudiants somnien treballar en una entitat pública amb la idea d'una feina i una posició segures en el mercat de treball. Alguns països han tingut l'experiència de retallades públiques que han afectat llocs de treball del sistema d'atenció social considerats segurs, i els treballadors socials han perdut la seva feina o alguns dels seus privilegis. Aquestes tendències no són encara visibles a Croàcia en el sistema públic, però a les ONG els llocs de treball no són tan segurs.

Molts treballadors socials van començar la seva carrera en l'antic sistema socialista, i en molts aspectes a Croàcia aquest sistema encara existeix. Aquest pot ser el motiu pel qual les reformes actuals no s'accepten com s'esperava. Després que diversos centres de benestar social participessin en un projecte pilot, una implementació més àmplia de la nova organització no va tenir massa èxit. Els funcionaris i els go-

vernals locals no han desenvolupat capacitats suficients per assumir certs rols, i s'ha fet evident que les noves i ambicioses tasques eren massa per a les institucions públiques existents. Per exemple, alguns centres de benestar social han continuat operant d'acord amb l'organització anterior i ignoren els nous conceptes. Altres centres, a causa de la manca d'espai i de capacitats personals, actuen d'acord amb la nova organització només parcialment.

A més a més, el que es considera més socialista per sobre de tot és que la població croata creu que és el Govern el que ha de proporcionar una vida decent. D'altra banda, la història socialista ens va deixar un sistema burocràtic complex, i això fins el dia d'avui encara no s'ha resolt. Al contrari, ara és encara més complex, tot i que el Ministeri prova d'establir un sistema informàtic universal. Fins ara el resultat és que els treballadors socials han de duplicar els procediments, en els ordinadors i en arxius en paper. En general, el corpus legislatiu ha augmentat. Com ja s'ha comentat, en els anys de crisi, en un període curt de temps, es van aprovar tres lleis de Benestar Social, una llei sobre serveis d'acollida, diferents manuals de regulacions, instruccions, línies directrius i altres documents. La reforma tenia la intenció d'estandarditzar els procediments en el sistema de benestar social, i per exemple es van aprovar normes per a la qualitat dels serveis socials, pautes d'implementació, un pla de desinstitucionalització amb orientacions per al desenvolupament en cada institució i documents per avaluar l'impacte social amb indicadors predominantment numèrics. Tot encaminat als objectius anunciats en l'estratègia de desenvolupa-

ment del sistema de benestar per augmentar-ne l'eficiència i per crear les condicions per a la supervisió i l'avaluació dels serveis (*Strategy for Development of Social Welfare System in Republic of Croatia 2011-2016*, 2011). La pressió per l'eficiència ha creat la necessitat de tenir ben clars els objectius, les estratègies, els plans operatius i el desenvolupament d'indicadors per mesurar els resultats (Yuen i Ho, 2007). Altres conseqüències d'aquest enfocament són el desenvolupament del treball social tecnocràtic (centrat en l'ús efectiu de tècniques i mètodes), sense prou inversió en la comprensió dels determinants, i les característiques dels problemes socials i amb un augment dels procediments burocràtics, atès un major control dels treballadors (Wallace i Pease, 2011).

Inconsistència entre la formació i la professió de treball social

Com ha anat passant en la història de la formació per al treball social, la comunitat acadèmica es desenvolupa en molts aspectes d'una manera separada de la professió de treball social. Les reformes en el sistema d'educació superior, així com un augment de la mobilitat dels quadres acadèmics en els darrers deu anys, han conduït a la introducció de molts conceptes nous, mentre que la professió encara ha de tractar amb els problemes socials del passat (per exemple, la pobresa i l'atur). Les millores més importants es van fer visibles quan l'any 2000 el treball social va ser reconegut com una àrea científica, i el 2002 s'inicià la formació postgraduada. La base interdisciplinària es manté amb els camps del dret, l'economia, la sociologia, la psicologia, la criminologia, etc. Els

cursos bàsics de treball social s'han enriquit, es promocionen molts camps de treball social més enllà dels serveis socials estrictes (per exemple, en el sistema penal, en l'atenció sanitària, en el treball i en la gestió de crisis, en el sistema d'educació), s'ha aprofundit en conceptes contemporanis (com ara el treball preventiu, els drets humans, el desenvolupament de la societat civil, mètodes i tècniques creatives de *rol playing*, l'espiritualitat, la resolució de conflictes, l'ètica, la història, la perspectiva dels usuaris del treball social i dels professionals). Pel que fa a titulacions, el programa acadèmic es divideix en treball social i política social, però malauradament els estudiants que han acabat el grau de política social encara no troben prou sortides en el mercat laboral. En els darrers anys s'ha produït una novetat important en la formació de postgrau; a més del doctorat en treball social i política social, s'han introduït estudis especialitzats: enfocament psicosocial en treball social, mediació familiar, supervisió, política social i desenvolupament social comunitari.

En resum, el sistema d'educació ha esdevingut més ambiciós, però a causa de molts obstacles en la pràctica els professionals tenen dificultats per seguir-lo, per integrar moltes tècniques i coneixements nous i per continuar la formació. El resultat és que els treballadors socials són menys presents en els estudis de postgrau (per exemple, entre els estudiants de doctorat inscrits el 2009 només 6 de cada 16 eren treballadors socials graduats).

En el pla conceptual, els estudis de treball social proporcionen als estudiants oportunitats per participar en recerca, avaluació, supervisió, desenvolupament de

polítiques, planificació de projectes, internacionalització i per introduir les perspectives dels usuaris (Čekić Bašić, 2009; Skokandić i Urbanc, 2009), etc. No obstant això, en la pràctica actual s'obliden tots aquests i molts altres conceptes contemporanis amb el resultat de malentesos i àdhuc frustració dels professionals joves.

Conclusió

El treball social actual és el resultat directe de la seva història recent i llunyana. Alguns processos ocorreguts fa més d'un segle són encara visibles. El treball social ha sigut sempre molt important per a l'Estat i per això la professió està sobrecarregada amb una legislació complexa. Els treballadors socials a Croàcia s'enfronten a reptes similars als dels seus col·legues de la Unió Europea en relació amb la crisi econòmica i amb les polítiques de la UE. Tanmateix, la seva llarga història en diversos contextos polítics com també un sistema de formació en desenvolupament continu poden ser uns recursos significatius per fer front als obstacles esmentats.

Al treball social croat li cal desenvolupar una comprensió estructural del seu entorn i respondre a les condicions socioeconòmiques, així com involucrar-se pràcticament en els processos polítics.

Bibliografia

- 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%3A0g+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%3A0g+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.
- 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"

Bibliografia

- na”, en *Annual of Social Work*, 16 (2) (2009). Pàg. 241-257. ISSN: 1845-5412
- DOMINELLI, L. “Globalization, contemporary challenges and social work practice”, en *International Social Work*, 53 (5) (2010). Pàg. 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 (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). Pàg. 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). Pàg. 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.)*. Pàg. 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). Pàg. 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). Pàg. 51-70. ISSN: 1846 :5412.
 - Ministeri de Salut i Atenció Social (2010). *Plan de institucionalizacije 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.
 - 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). Pàg. 335-356. ISSN: 1330-2965.
 - Ministeri de Política Social i Joventut / Ministarstvo socijalne politike i mladih (2013). *Statistička izvješća*. Disponible a: 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). Pàg. 7-28. ISSN: 1846-5412 .
 - PULJIZ, V. “Socijalna politika Hrvatske”, en V. PULJIZ (ed.) *Socijalna politika Hrvatske (Croatian Social Policy)*. Pàg. 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). Pàg. 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). Pàg. 327-354. (Consultat 31/10/2014) ISSN : 1846-5412. https://www.google.es/?gfe_rd=cr&ei=EWIHU-CbAYPA8geb8YDoDQ#q=SKOKANDI%C4%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>

Bibliografia

- 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 .
 - 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 Filosofia, 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.