UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK ZA SOCIJALNI RAD

METODA ISPITIVANJA U NAUCI I PRAKSI SOCIJALNOG RADA
- magistarski rad -

Kandidatkinja
Amina Kunić
847II-SW

Mentor
Akademik prof. dr. sc.Dževad Termiz

Sarajevo, juni 2023.

2023.

Amina Kunić

Metoda ispitivanja u nauci i praksi socijalnog rada

FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
UNIVERZITET U SARAJEVU
MCMXLIX

ODSJEK ZA SOCIJALNI RAD

METODA ISPITIVANJA U NAUCI I PRAKSI SOCIJALNOG RADA
- magistarski rad -

Kandidatkinja:
Amina Kunić
847II-SW

Mentor:
Akademik prof. dr. sc. Dževad Termiz

Sarajevo, juni 2023.

Popis tabela

Tabela 1. Sažetak istraživačkih metoda, kako socijalni psiholozi provode istraživanja (Aronson, W Wilson, Akert, 2002:32)
Tabela 2. Katelova skala od oko 200 riječi (16 aspekata) koja se koristi za procjenu ličnosti (Termiz, 2001:160,161)
Tabela 3. Prednosti i nedostaci ispitivanja više vrsta anketa (Vranešević, 2013:26)

Popis slika

Slika 1. Vizuelan primjer pristupačnog /otvorenog ili zatvorenog stava ispitanika kroz govor tijela
Slika 2. Sedam ključnih emocija izraženih kroz facijalne ekspresije

Popis shema

Shema 1. Okvir znanja i vještina koji integriše teoriju i praksu (prema primjeru: Trevithick, 2012:33)
Shema 2. Tri domena znanja koja se međusobno preklapaju i prepliću (Trevithick,2012:34)
Shema 3. Emocionalne reakcije u toku vođenja razgovora (Dervišbegović. 2001:276).

Popis grafikona

Grafikon 1. Spol ispitanika
Grafikon 2. Starosna dob ispitanika
Grafikon 3. Najviši završen stepen obrazovanja
Grafikon 4. Koje je Vaše zanimanje?
Grafikon 5. Radno iskustvo u struci
Grafikon 6. Kada čujete za riječ „metod“ šta Vam prvo padne na pamet?
Grafikon 7. Sa kojom od ove dvije tvrdnje se više slažete?
Grafikon 8. Po Vašem mišljenju koju od ove dvije riječi u navedenom konktekstu je adekvatnije upotrijebiti (ispitivati ili istraživati)?
Grafikon 9. Koje od navedenih metoda prikupljanja podataka primjenjujete u radu sa klijentima?
Grafikon 10. Po Vašem mišljenju koliko su navedene vještine, osobine i znanja ispitivača važne za efikasno vođenje stručnog razgovora?
Grafikon 11. Kada je riječ o ispitivanju (prikupljanje podataka, iznuda odgovora, procjena dobijenog odgovora itd.) po Vašem mišljenju koliko su sljedeće domene znanja važne i u kojoj mjeri određuju stepen kompetentnosti socijalnog radnika?
Grafikon 13. Na koji način se Vi pripremate za stručni razgovor sa klijentom?
Grafikon 14. Koja tehnička i druga pomagala koristite prilikom ispitivanja kako bi "sačuvali" sve relevantne podatke?
Grafikon 15. Koliko često Vam se dešavalo da stručni razgovor određen prema jasnom cilju preraste u „ćaskanje“ sa klijentom zbog čega izostanete ostvarivanju svih relevantnih podataka?
Grafikon 16. Po Vašem mišljenju po čemu se razlikuje stručni razgovor od svakidašnjeg/uobičajnog?
Grafikon 17. Znate li razliku između stručnog i naučnog razgovora?

Grafikon 18. Koju od navedenih tehnika i njihovih instrumenata ste barem jednom primijenili u nauci ili praksi socijalnog rada ?
Grafikon 19. U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama ?
Grafikon 20. U otpočinjanju ispitivanja koja od navedenih logičkih strategija je bliža Vama?
Grafikon 21. Kada je riječ o govornoj projekciji, po Vašem mišljenju koji princip bi trebao uspostaviti svaki socijalni radnik?

Popis primjera

Primjer 1. Početni intervju (Trevithick, 2012:202)
Primjer 2. Jednostavan završetak intervjua (Trevithick, 2012:221).
Primjer 3. Obrazac za neusmjereni intervju sa manuelnim evidentiranjem (Dž. Termiz, S. Milosavljević 2018:241)
Primjer 4. Tehnički uređeno složeno pitanje u usmjerenom - orijentacionom intervju (Dž. Termiz, S. Milosavljević 2018:243)
Primjer 5. Objašnjenja strukture i formalno - tehničkog rješenja pitanja iz primjera 4. (Dž. Termiz, S. Milosavljević 2018:244)
Primjer 6. Formacija pitanja u dirigovanom i rigoroznom intervjua
Primjer 7. Direktno vođeni intervju (Termiz, 2001:147).
Primjer 8. Nedirektni intervju (Termiz, 2001:148).
Primjer 9. Upitnik koji ispituje motivaciju studenata za izbor profesije socijalnog rada (Termiz, 2001: 151)
Primjer 10. Otvoreno pitanje
Primjer 11. Zatvoreno pitanje
Primjer 12. Pitanje sa potpitanjem
Primjer 13. Pitanje sa složenim potpitanjem
Primjer 14. Blok pitanja
Primjer 15. Pitanja u formi matrice
Primjer 16. Pogrešno postavljena pitanja

SADRŽAJ

Popis tabela, slika shema, grafikona i primjera

UVOD ... 1

I METODOLOŠKI OKVIR RADA ... 2

1. Problem i predmet istraživanja ... 2

2. Ciljevi istraživanja ... 3

2.1. Naučni cilj ... 3

2.2. Društveni cilj ... 3

3. Sistem hipoteza ... 4

3.1. Generalna hipoteza ... 4

3.2. Posebne hipoteze ... 4

3.3. Sistem indikatora ... 4

4. Način istraživanja ... 5

5. Naučna i društvena opravdanost istraživanja ... 6

5.1. Naučna opravdanost ... 6

5.2. Društvena opravdanost ... 6

6. Kategorijalno - pojmovni sistem ... 7

II TEORIJSKA I METODOLOŠKO - METODIČKA SAZNANJA O PREDMETU ISTRAŽIVANJA ... 8

1. METODA ISPITIVANJA ... 8

1.1. Značenje pojma „metod“ ... 8

1.1.1. Poistovjećivanje pojmova “metod” i “tehnika” ... 9

1.1.2. Poistovjećivanje pojmova “ispitivanje” i “istraživanje” ... 10

1.1.2.1. Vrste ispitivanja ... 11

1.1.2.2. Tipovi ispitivanja ... 13

1.1.2.3. Nivoi ispitivanja ... 13

1.1.2.4. Strategije ispitivanja ... 13

1.2. Metoda ispitivanja u odnosu sa drugim metodama prikupljanja podataka ... 14

1.2.1. Metoda posmatranja ... 14

1.2.2. Metoda analize (sadržaja) dokumenta ... 19

1.2.3. Metoda studije slučaja ... 19

1.2.4. Biografska metoda ... 21

1.3. Teorije na koje se metoda ispitivanja oslanja ... 23

1.3.1. Psihoanalitička teorija ... 23

1.3.2. Bihevioristička teorija ... 24

1.3.3. Kognitivna teorija ... 25

1.3.4. Epistemološka teorija ... 26

2. INTERVJU ... 27

2.1. Pojmovno određenje intrvjua i odnos među vrstama pojmova ... 27

2.1.1. Uloga intervjua u socijalnom radu ... 28

2.2. Pojam i zadaci intervjuera ... 29

2.2.1. Kompetencije intervjuera 29
2.2.2. Komunikacijske vještine intervjuera 31
2.2.3. Socijalne vještine intervjuera 32
2.3. Metodika vođenja intervjua 34
2.3.1. Priprema za intervju 34
2.3.2. Početak intervjua 34
2.3.3. Vođenje intervjua 36
2.3.4. Završetak intervjua 37
2.4. Opća podjela intervjua 38
2.4.1. Slobodni ili neusmjereni intervju 38
2.4.2. Usmjereni ili orijentacioni intervju 40
2.4.3. Dirigovani ili rigorozni intervju 42
2.4.4. Podjela intervjua prema profesionalnom cilju 44
2.4.4.1. Klinički intervju 44
2.4.4.2. Dijagnostički intervju 44
2.4.4.2.1. Površinski i dubinski intervju 44
2.4.4.2.2. Standardizovani i nestandardizovani intervju 45
2.4.4.2.3. Direktivni i nedirektivni intervju 45
3. ANKETA 47
3. 1. Pojmovno određenje ankete i njena uloga u socijalnom radu 47
3.2. Vrste ankete 48
3. 3. Pojmovno određenje anketara i njegova uloga u socijalnom radu 52
3.4. Anketni upitnik 52
3.5. Konstrukcija upitnika 53
3.5.1. Formulacija i vrste pitanja 58
4.TESTOVI 62
III REZULTATI ISTRAŽIVANJA 63
1. Analiza rezultata istraživanja dobijena posredstvom anketnog upitnika 63
2. Analiza rezultata istraživanja dobijena posredstvom intervjua 75
IV ZAKLJUČAK 78
V LITERATURA 81
VI PRILOZI 84
IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA 90

UVOD

Metoda ispitivanja je jedna od najčešće primjenjivih metoda u nauci i praksi socijalnog rada. Osnovno svojstvo joj je prikupljanje podataka što je ujedno i kategorizuje u jednu od osnovnih metoda prikupljanja podataka. Preciznim naglašavanjem njenog položaja kao „jedne od…“ indicira se na važnost kolektivizma naspram individualizma u ovom slučaju, pri čemu se ovakvim stavom, holističke konotacije, nastoji ukazati na međuzavisnost metode ispitivanja sa drugim metodama, a ne na njenu nadmoć nad ostalim. Potkrijepljeno činjenicom da je za sprovođenje metode ispitivanja neophodno čulno opažanje na osnovu kojeg donosimo procjenu o odgovorima ispitanika, permanentno se uspostavlja specifični kauzalitet odnosa između metode posmatranja i metode ispitivanja. Isto se odnosi i na biografsku i historijsku metodu, metodu studije slučaja i analize sadržaja dokumenta. Sve navedene metode su u specifičnom kauzalnom odnosu i međusobno se nadopunjavaju.

Iako prema značaju za socijalni rad, ne bi trebali podleći favoriziranju metode ispitivanja, složićemo se da je ova metoda neizbježna i široko rasprostranjena u svakoj društvenoj nauci ili praksi ili profesiji, pa tako i u socijalnom radu ali i nekim uobičajnim, svakodnevnim relacijama. Čovjek kao društveno biće svakodnevno primjenjuje metodu ispitivanja svjesno ili nesvjesno, sa određenim ciljem ili bez osvještenog određenog cilja, sa svrhom ili bez nje. Zbog toga je, za potrebe ovog istraživanja, iznimno važno paralelnim poređenjem prikazati specifičnosti pojmova po kojima se „svakodnevno“, „stručno“ i „naučno“ ispitivanje razlikuje i identificira.

Nadalje, ovom metodom se uspostavlja i zadržava odnos između socijalnog radnika i klijenta koji je zasnovan na konkretno definisanom cilju i sa jasno određenim ulogama. Socijalni radnik u ulozi ispitivača mora raspolagati različitim teorijskim, faktičkim i praktičnim znanjima i djelotvorno ih primjenjivati. Da bi adekvatno pristupio ostvarivanju pomenutog neophodno je da bude spretan u iznudi odgovora na profesionalno-etički dozvoljen i prihvatljiv način, odnosno da posjeduje potrebne komunikacijske i socijalne vještine, doseže zadovoljavajući stepen emocionalne inteligencije i emocionalne pismenosti i primarno raspolaže sposobnostima da smislenim i ciljano koncipiranim pitanjima kao i tačno usklađenom tehnikom i izabranim instrumentom dođe do željenih saznanja.

Shodno navedenom, u cilju cjelovitijeg ali i jasnijeg shvatanja potrebno je parcijalno razdvajanje relevantnih segmenata i opsežniji pristup njihovoj analizi prema zahtijevnosti i kompleksnosti tematike. Naime, metodom ispitivanja se stiču korisna saznanja za svakog socijalnog radnika, neovisno da li su ona naučne ili praktične svrhe, zbog toga je od važnosti znati kako je primijeniti. Primjena ove metode na neki način zahtijeva pronicljivost ispitivača koja proizilazi iz njegovih neprekidnih, profesionalnih izazova u svakodnevnim specifičnim situacijama gdje mu je ostavljeno na raspolaganje da procijeni koju tehniku ili instrument, na koji način i kada će primijeniti. Specifičnost tih situacija se reflektuje kroz kompetencije ispitivača i njegov odnos prema klijentu kao pojedincu, grupi ili čak kolektivu. Od tehnika najčešće korištenih u socijalnom radu u naučnoj i praktičnoj sferi izdvajaju se tehnike intervjua i ankete. Sve navedeno iziskuje posebnu posvećenost i razradu. O ovom kao i prethodnim paragrafima donosimo detaljnu analizu u narednim poglavljima iskazanu kroz jasno predočenje teorijskih saznanja o predmetu istraživanja, zatim prikazivanje rezultata dosadašnjih iskustava u praktičnoj primjeni metode ispitivanja u socijalnom radu i primjere i uputstva kao smjernice za uspješno vođenje intervjua i olakšanu izradu anketnih upitnika.

I METODOLOŠKI OKVIR RADA

1. Problem i predmet istraživanja

Problem u ovom istraživanju možemo sagledati sa više aspekata. Generalno, on se odnosi na ograničenosti u primjeni metode ispitivanja u nauci i praksi socijalnog rada. U socijalnom radu ispitivanje je neizbježno jer se njime pribavljaju određeni podaci. Jedan od problema prilikom primjene ispitivanja kao metode proizilazi iz nekompetentnosti ispitivača u izvršavanju ove uloge. Kako bi efikasno i ekspeditivno prikupio relevantne informacije, neophodno je da ispitivač bude teorijsko - metodološki i metodički obrazovan i kompetentan. To podrazumijeva njegovu sposobnost da izabere prikladnu tehniku, decidno i smisleno formuliše pitanja na prilagođen način, razumljivim jezikom i prikladnim tonom u skladu sa klijentovim specifičnostima. Prilikom ispitivanja podložan je čulnim opažanjima što permanentno ukazuje na povezanost metode ispitivanja sa drugim metodama poput metode posmatranja, ali i ostalih metoda. To implicira poznavanje svih metoda za prikupljanja podataka, jer se neminovno nalaze u konstantnom, međuzavisnom i korelacijskom odnosnu. Praksa mora biti utemeljena na naučno verifikovanim saznanjima, jer upravo 'naučno' pravi barijeru između svakodnevnog, ali i stručnog ispitivanja ako ispitvač ne zna da vodi stručni razgovor. Sve ovo predstavlja izazov za socijalne radnike uzimajući u obzir i druge okolnosti za koje su malo ili nimalo odgovorni. Nerijetko se dešava da su ograničeni ili potpuno onemogućeni na adekvatan način pristupiti problemu kako zbog preopterećenosti (obilan posao, veliki broj klijenata na jednog socijalnog radnika i sl.), tako i zbog prostornih uslova odnosno neuslova rada.

Predmet istraživanja ovog rada konotativno možemo odrediti kao istraživanje uloga, funkcija i značaja, odnosa i veza, strukturalnih činioca i primjenjenosti metode ispitivanja u nauci i praksi socijalnog rada. Metoda ispitivanja je najčešće korištena metoda u profesiji socijalnog rada i kao takva ima poseban značaj, te zauzima važnu ulogu za svakog socijalnog radnika. Socijalni radnici su u stalnoj interakciji sa svojim klijentima, koja se očituje u razmjeni informacija, u kojoj upravo metodom ispitivanja nastoje doznati određene informacije odnosno podatke o klijentu. U tom smislu za ispitivača je vrlo važno znati koja pitanja postaviti kako bi došao do saznanja relevantnih za konkretan slučaj. Pojedini slučajevi mogu biti zahtjevnije prirode što podrazumijeva posebnu pripremu sa unaprijed koncipiranim pitanjima. To se realizuje upotrebom različitih tipova ispitivanja (najčešće intervju i anketa) u svrsishodnim formama (usmeno, pismeno), na prilagođen način (blago, neutralno, oštro) i na različitim nivoima (pojedinačno, grupno, kolektivno) (Termiz, 2001:140,141). Uloga socijalnog radnika u primjeni dva osnovna tipa ispitivanja može biti direktna, dominantna u kojoj je obavezan voditi i usmjeravati komunikaciju (stručni razgovor-intervju) ili tehnička kada je riječ o anketi (Termiz, 2004:144). Sve navedeno uvjetuje da ispitivač bude kompetentan, vješt i spretan u iznudi odgovora uz poštivanje profesionalnog kodeksa i etičkih principa što se ujedno odnosi i na predmet ovog istraživanja. Predmet posebnog interesovanja možemo klasifikovati u nekoliko grupa: 1) odnos i međuzavisnost metode ispitivanja sa drugim istraživačkim metodama, 2) teorije na koje se ova metoda oslanja, 3) socijalne i komunikacijske vještine ispitivača, i 4) tehnička i strukturalna određenja koja uključuju i primjere.

2. Ciljevi istraživanja

Cilj istraživanja ovog rada u širem kontekstu je istražiti, prikupiti i saopštiti sve relevantne činjenice, saznanja i otkrića koja se odnose na metodu ispitivanja kao neizostavnu metodu socijalnog rada. Na taj način će se omogućiti uvid u važna pitanja za svakog socijalnog radnika u njegovoj ulozi ispitivača i ukazati na greške u izradi i primjeni instrumenata. Prema unaprijed pomenutom ciljeve je potrebno kategorizovati prema svojevrsnoj pripadnosti i među njima uspostaviti primjerno koleracijski suodnos. Predmet istraživanja ima veći oslonac na naučno verifikovana saznanja i naučna objašnjenja, te je postavljen viši naučni cilj.

2.1. Naučni cilj

Naučni cilj ovog istraživanja delegiran konačnom formulacijom naslova teme je dostizanje najvećeg mogućeg stepena naučno-verifikovanih saznanja o metodi ispitivanja. Obzirom na izrazitu osjetljivost „ispitivanja“, zbog koje 'naučni' može lako poprimiti 'nenaučni' karakter, ova konstatacija označava temeljnu postavku na osnovu koje se dalje gradi ovo istraživanje. Svako može postavljati pitanja i zauzeti ulogu ispitivača, zbog toga je važno koncizno prikazati dokaze na osnovu kojih možemo napraviti razumnu razliku između „svakodnevnog“, „stručnog“ i „naučnog“ razgovora. Prikazano posredstvom naučne deskripcije, klasifikacije i tipologizacije, obuhvaćena saznanja izražena su kroz opis svih oblika, vrsta, nivoa i tipova ispitivanja, elementarnih prava i pravila unutar uloga aktera u procesu i ostalih naučno validnih pitanja. U tom smislu, naučna saznanja o metodi ispitivanja iskazana su kroz naučna objašnjenja i uveliko se oslanjaju na teoriju drugih nauka i naučnih disciplina kao i njihovih metoda, što ujedno predstavlja i naučnu eksplikaciju.

2.2. Društveni cilj

Društveni cilj proizilazi iz usvajanja gore pomenutih određenja. Cjelovitim usvajanjem naučnog pa tako i teorijskog i faktičkog saznanja formira se kompetentno, za produktivan rad sposobno stručno lice, koje brže i djelotvornije obavlja svoje neizbježne radne zadatke. U tom kontekstu prednost se daje naučnom nad empirijskom, ali samo u početnom stadijumu kojim postavljamo 'temelj', jer se na temelju naučnih, stručnih i teorijskih znanja gradi funkcionalna i djelotvorna praksa. Ovo istovremeno ističe pitanje važnosti supervizijskih susreta, praktičnih radionica, edukacija na polju stručnog usavršavanja i raznih drugih preventivnih metoda u cilju sprječavanja profesionalnog sagorijevanja kao i stalnog profesionalnog rasta i razvoja.

3. Sistem hipoteza

3.1. Generalna hipoteza

Metoda ispitivanja kao metoda korištena u nauci i praksi socijalnog rada zahtijeva složen interakcijski proces između dva ili više aktera, sa jasno definisanim ulogama i ciljevima, koji se ostvaruje primjenom različitih, prilagođenih strategija i tehnika.

3.2. Posebne hipoteze

1) Jedna od najčešće korištenih metoda istraživanja u socijalnom radu je metoda ispitivanja u određenim spregama sa drugim metodama sakupljanja podataka.

2) Određivanje jasnog cilja, formalnost i planiranje prema metodoskim određenjima razlikuje stručno ispitivanje od svakodnevnog razgovora.

3) Da bi ispitivač prikupio relevantne podatke o ispitaniku neophodno je da prilagodi pristup, strategiju i tehniku i posjeduje socijalne i komunikacijske vještine.

4) Najvažnije i najčešće primjenjene tehnike ispitivanja u socijalnom radu su intervju i anketa.

3.3. Sistem indikatora

Determinisani indikatori provjere i u konačnici potvrde navedenih hipoteza u ovom istraživanju su:

- Naučno verifikovana saznanja iz izvora postojeće naučno metodološke i metodičke literature
- Naučno verifikovana saznanja iz izvora srodnih nauka i naučnih disciplina
- Pismeni i usmeni iskazi stručnih osoba (prvenstveno na polju socijalnog rada)
- Pisani iskazi na nivou ustanova, institucija, centara (za socijalni rad)

4. Način istraživanja

Na osnovu naslova teme: „Metoda ispitivanja u nauci i praksi socijalnog rada“ možemo pretpostaviti da ovaj rad spada u metodološko - metodičko istraživanje. Obzirom da je prijelaznog karaktera od naučnog ka praktično - stručnom ali i metodičkom možemo ga smatrati i instrumentalno - akcionim istraživanjem jer podrazumijeva tražnje načina na osnovu kojeg se ostvaruje određena društvena svrha. Intradisciplinarnog je karaktera a oslanja se i na odgovarajuća metodološka i teorijska sazanja drugih nauka i naučnih disciplina.

Po kriteriju zadatka istraživanja smatra se verifikatornim istraživanjem jer mu je zadatak da provjeri valjanost postojećeg naučnog saznanja, potvrdi ga, izmijeni, dopuni ili odbaci. Naučna saznanja su iskazana metodološkim, psihološkim, komunikološkim i sociološkim teorijama, dok je provjera tih saznanja izvršena na osnovu iskustva stručnih radnika kroz njihovu dugogodišnju praksu.

Prema predmetu istraživanja kako i sam naslov nagovještava 'u nauci i praksi', možemo ga odrediti kao teorijsko - empirijsko istraživanje. Predmet istraživanja uključuje i naučnu teoriju i društvenu stvarnost kao odliku empirijskih istraživanja.

Po ulogama i funkcijama u naučnom saznanju radi se o primjenjivom istraživanju. Dakle, njime stičemo naučna saznanja o mogućnostima, načinima i sferama primjene metode ispitivanja, a rezultati istraživanja mogu se koristiti i u naučne i praktične svrhe.

Od općenaučnih metoda primijenjena je analitičko - deduktivna metoda i ostale metode naučnog saznanja; analitičko - sintetička, aksiomatska i komparativna metoda. Konstrukcija istraživanja analitičko - deduktivnom metodom realizovana je sljedećom procedurom: 1) utvrđena su ključna teorijsko - metodološka polazišta i postavljeni paradigmatski principi na osnovu raspoložive naučne i stručne literature, 2) otkrivene su empirijske činjenica na osnovu ispitivanja stručnog kadra i njegove dugogodišnje prakse, 3) izvršeno je generalizacijsko apstrahovanje iz 1) i 2) postupka, potom njihovo povezivaje, 4) dobijeni rezultati potkrijepljeni su naučnim objašnjenjem, 5) stečeno saznanje se konkretizovalo i apliciralo na praksu prema potrebama ovog istraživanja, 6) stečena saznanja se i ubuduće mogu aplicirati na praksu prema potrebama socijalnih radnika, kojima ovo istraživanje može koristiti.

Faktičko metodološko – metodičko, teorijsko – empirijsko istraživanje je realizirano primjenom metode ispitivanja i metoda analize (sadržaja) dokumenta. Od metoda ispitivanja korištene su tehnike: usmjereni – orijentacioni intervju i anketni upitnik.

Izvori podataka:

- Osnovna metodološo - metodička i metodska literatura usmjerena na praktičnu primjenu metode ispitivanja u svim njenim oblicima;
- Psihološke, sociološke i komunikološke teorije i principi koji omogućavaju shvatanje različitih ponašanja ljudi kao i razvoja ispitivačkih i socijalnih vještina;
- Drugi relevantni korišteni dokumenti: priručnici, članci, rječnici, leksikoni, magistarski radovi, statistička, metodološka, psihološka i sociološka istraživanja.

Uzorak:

- Evidencioni obrazac: usmjereni orijentacioni intervju. Za potrebe istraživanja intervjuisana je stručna osoba iz jedne od javnih ustanova Kantona Sarajevo.
- Anketa: anketom je ispitano ukupno 30 osoba iz više ustanova, službi i centara na području istog kantona.

5. Naučna i društvena opravdanost istraživanja

5.1. Naučna opravdanost

Težnja da se na prikladan način (prilagođen autentičnom slučaju) brzo i uspješno prikupe relevantne informacije i u skladu s tim ustupi adekvatna pomoć je neminovno pitanje svakog socijalnog radnika. Za ostvarivanje pomenutog neophodno je da metode kojim se služe kako bi došli do potrebnih informacija budu naučno utemeljene na verifikovanim saznanjima, pravilima i postavkama. Stoga se uslovno rečeno, moraju predočiti već postojeća naučna saznanja o predmetu istraživanja i istraživačkom praksom potvrditi ili osporiti. Formiranjem metodološkog koncepta usmjerava se na njegovu praktičnu primjenu, što permanentno obavezuje na saopštavanje saznanja iz drugih naukama i naučnih disciplina. Na taj način će se omogućiti produbljeno, prošireno, dopunjeno, potvrđeno ili negirano saznanje zasnovano na naučnom kojim se potkrepljuje i potvrđuje već postignuta pouzdanost ili se ona dovodi u pitanje. Time je opravdan i potvrđen naučni doprinos ovog istraživanja.

5.2. Društvena opravdanost

Društvena opravdanost potiče iz potrebe socijalnih radnika za jačanjem profesionalnih kompetencija u domenu ispitivačke uloge na koju su prinuđeni stalnim interakcijskim odnosom sa svojim klijentima. Ona je izražena kroz primjere upitnika i obrazaca i saopštenih uputa, kako za izradu instrumenata, tako i za primjenu metode ispitivanja. Ovim istraživanjem se nastoji omogućiti uvid u suštinska pitanja važna za svakog socijalnog radnika u ulozi ispitivača. Ta pitanja se odnose na:

- smjernice za formulaciju jasnih, smislenih i konkretnih pitanja u cilju dobijanja traženih i preciznijih odgovora anketnim upitnikom ili intervjuom,
- primjere anketnih upitnika ili univerzalno koncipiranih pitanja predviđenih za vođenje intervjua na različitim nivoima (individualno, sa manjom ili većom grupom),
- primjeri najčešćih grešaka prilikom izrade anketnog upitnika ili vođenja intervjua,
- važne teorijske osnovice relevantne za ovo područje (metodološke, psihološke, komunikacijske, etičke i druge).

Pored navedenog, ovim istraživanjem se implicira na važnost stalne edukacije, raznih supervizijskih susreta i profesionalnih radionica kako bi pospješila radnu produktivnost, spriječila profesionalno sagorijevanje stručnjaka i dovela do pozitivnih rezultata, čime je opravdana i društvena potreba za ovim istraživanjem.

6. Kategorijalno - pojmovni sistem

Metoda - potiče od grčke riječi „*μέθοδος*“ što znači put, način ili neki postupak. U širem značenju metoda predstavlja način, put i postupk koji upotrebljavamo da bismo došli do spoznaje, otkrili ili izložili neku istinu (Filipović, 1989: 209).
Tehnika - potiče od grčke riječi „τέχνη“ , što znači umijeće ili vještina. U širem smislu to je sastavni dio metode istraživanja koji se sastoji od niza postupaka u izraditi, primjeni instrumenata za pribavljanje podataka, ocjeni, obradi i interpretaciji podataka kao i instrumenata koji se primjenjuju u istraživanju (Termiz, 2022:37)“.
Instrument - sredstvo kojim se koristi u pribavljanju podataka. “Pomoćno sredstvo koje služi za lakše, bolje i točnije obavljanje nekoga rada ili funkcije”. [1]
Ispitivanje - neizostavna metoda posrednog ili neposrednog pribavljanja podataka u procesu naučnog istraživanja, koje se ostvaruje kroz postavljanje (sistemski, ciljano, selektivno) pitanja i evidentiranje smislenih odgovora (Termiz, 2022:388).
Istraživanje - „složena, namjerna, organizovana ciljna i svrsishodna djelatnost usmjerena na sticanje istinitog saznanja o bilo kom predmetu-o situaciji, stanju, ponašanju, radnji i činu, o realnosti: prošloj, sadašnjoj i budućoj (Termiz, 2022:55)“.
Nauka - nauka je djelatnost društva i njegov rezultat kao i njegov instrument (Termiz,2004:22). To je „složena ljudska tvorevina sastavljena prvenstveno od provjerenog istinitog saznanja, od pretpostavki o još nesaznatim realnostima i od provjerenih, primjenjivih načina sticanja, provjere i korištenja saznanja (Termiz, 2013:67)“.
Praksa – potiče od grčke riječi praxis što znači djelovanje ili rad.
Socijalni rad – je prema Baers i Federico (1978) je djelatnost koja sudjeluje u inerakciji između ljudi i institucija, koja utiče na mogućnost ljudi da ostvare svoje ciljeve, težnje i vrijednosti i izbjegnu poremećaje.
Intervju - “… sistem verbalne komunikacije koja se ostvaruje između socijalnog radnika i klijenta putem verbalne provokacije postavljanjem pitanja i dobijanjem adekvatnih odgovora radi pronalaženja najadekvatnijeg i najboljeg načina ostvarenja određenog cilja.“ (Termiz, 2005: 174).
Anketa – se shvata kao komplementarna intervju-u i kao zaštita od subjektivnosti intervjuera**.** (Termiz, 2001:249). Njome se prikupljaju informacija o mišljenju i stavovima ljudi i najčešće se koristi u javnom životu, ali u osnovi ima naučnu intenciju da se dobiju saznanja o stavovima šire populacije (Filipović, 2004: 105).
Anketni upitnik - osnovni instrument ankete je anketni upitnik koji sadrži jasno formulisana pitanja i skoro uvijek ponuđene moguće odgovore (Termiz, 2001:249).
Osnova za naučni intervju – osnovni instrument intervjua koji se sastoji od pitanja sređenih po naučnoj i psihološkoj strategiji u zavisnosti od tipa intervjua (Termiz, 2001:142).
Naučni razgovor (intervju) – je veoma složena tehnika sa više tipova koja se koristi u naučne svrhe. Uloga intervjuera je zahtijevnija jer mu je zadatak da podstiče, tumači, usmjerava i oživljava naučni razgovor (Termiz,2022:395).
Stručni razgovor (intervju) - u socijalnom radu ima sve bitne elemente naučnog razgovora po čemu se razlikuje od svakodnevnog razgovora. Podaci se pribavljaju s ciljem rješavanja problema, upoznavanjem ličnosti klijenta, njegovog problema i teškoća (Šerić, 2010:341).
Svakodnevni / uobičajni razgovor – razgovor između najmanje dvije osobe u svakodnevnom saobraćanju ljudi kao društvenih bića u raznim svakodnevnim relacijama.

[1] Instrument. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021., datum pristupa:20.01.2023. https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27567

II TEORIJSKA I METODOLOŠKO - METODIČKA SAZNANJA O PREDMETU ISTRAŽIVANJA

1. METODA ISPITIVANJA

1.1. Značenje pojma „metod“

Vrlo često u razgovoru sa drugim ljudima, slušajući sadržaj nekog TV programa ili čitajući neku vijest sa internet portala čujemo ili pročitamo neki sadržaj u kome su spomenute metode. Onda shvatimo da se u istom kontekstu taj termin zamijeni sa terminom „tehnika“ ili „instrument“. Iako susretanje tih fenomena u svakodnevnim ljudskim sferama nije neobična pojava, dolazimo do sličnih zapažanja i u naučnoj sferi. "Znanje se stiče na razne načine, ali se naučno saznanje od svih drugih znanja razlikuju po metodu njegovog sticanja (Termiz, 2022:34)". Kako bi jasnije shvatili, ono što je uostalom predmet interesovanja ovog istraživanja, pokušat ćemo parcijalnim izdvajanjem relevantnih saznanja, objasniti 'karakterističnosti' metoda.

U naučnoj praksi razlikujemo: metod nauke, metode istraživanja i analitičko - sintetičke metode (Termiz, 2022: 34,35). Postoje razne definicije naučnog metoda i metoda uopšte, od krajnje lapidaranih do deskriptivnih (Termiz, 2001: 18). Polazeći od univerzalnog određenja kojim se podvode brojni autori da je metoda *put ili način sticanja određenih saznanja,* ne ulazeći u detaljniju analizu pojmovnog značenja riječi „način“, konstatovano je da „način“ podrazumijeva dosta širi pojam, koji obuhvata sve radnje i sredstva za ostvarivanje nekog cilja, odnosno postizanje željenog efekta (Termiz, 2001: 18,19).

Iz navedenog dolazimo do zaključka da shvatanje „naučnog metoda“ kao „načina sticanja naučnog saznanja“ nije konzistentno prihvaćeno, jer „način“ uključuje podsvjesne, intuitivne, i druge procese koji mogu dovesti do saznanja koji se može konstituisati kao naučno, dok „naučni metod“ te nekontrolisane načine koji nisu nastali naučnim procesom isključuje. (Termiz, 2001:19). Navedenu tvrdnju možemo validirati sljedećom definicijom po kojoj: „*Naučni metod naučnog saznanja je smisleno i svrsishodno, racionalnog konstituisan sistem ideja, koncepcija, radnji (postupaka) i sredstava odabranih po naučnim kriterijima i naučno provjerenih (provjeravanih) s ciljem sticanja naučnog saznanja odnosno plodotvornog naučnog istraživanja predmeta i metoda nauke* (Termiz, 2001:19)“.

Metod nauke je konstitutivni dio nauke kojim se obezbjeđuje istinito saznanje o predmetu nauke (Termiz, 2022:35). On se sastoji iz koncepcija, postavki i principa, konceptualizacije istraživanja, izrade projekta istraživanja i njegove provjere, metoda svih vrsta, a naročito tehnika, instrumenata i postupaka u pribavljanju, obradi i interpretaciji podataka, adaptiranih zahtjeva svojstva i strukture predmeta (Termiz, 2022:35). Isti opštenaučni metodi, osnovni metodi, metodi pribavljanja podataka ulaze u sastav metoda nauka, adaptirani svojstvima predmeta nauke. (Termiz, 2022:35). Najjasniji primjer je primjena metode eksperimenta i metoda mjerenja, zatim metoda modelovanja i statistička metoda u prirodnim i društvenim naukama (Termiz, 2022:35).

Jedna od definicija metoda istraživanja, prema kojoj se ne osporava mogućnost vannaučne primjene naučnog metoda u cilju saznanja, ali isti ne pruža garanciju da će tako doći do naučnog saznanja, ukazuje da je: *metod (metodi istraživanja) bitan istrument istinskog naučnog*

saznanja (Termiz, 2022:36). "Metoda je u suštini procedura koju čine faktička primjena metoda kao i principi i pravila metode (Termiz, 2022:36)". Iz prikazane definicije metoda istraživanja proizilazi i struktura metode čiju osnovu čine tri djela: logički, epistemološki i metodsko-tehnički dio (Termiz, 2022:36).

Dervišbegović navodi da su metodski elementi prakse važan oslonac za shvatanje suštine svake djelatnosti, pa i socijalnog rada kao specifične društveno uslovljene djelatnost. Dalje navodi da svaka ljudska aktivnost bez obzira na kom nivou radne, tehničke i druge usavršenosti bila, sadrži u sebi elemente svjesnog djelovanja, svjesnog postupanja *„ jer ono što razlikuje i najslabijeg majstora i od najsavršenije pčele jeste da je čovjek proizvod svoga rada unaprijed zamislio i vidio u glavi idealno (Marks)"* (Dervišbegović,2001:79).

Metode u socijalnom radu treba da odgovore na niz pitanja od suštinskog značaja za samu aktivnost socijalnog rada (Dervišbegović 2001:79) . One treba da pomognu socijalnom radniku pri rješavanju brojnih problema u opštini, mjesnoj zajednici, preduzeću, porodici, manjoj grupi ljudi i pojedincu u rješavanju njihovih svakodnevnih problema, onda kada sami nisu u stanju da te probleme riješe (Dervišbegović 2001:79). Drugim riječima primjenom metoda socijalnog rada, socijalni radnik radi na razvijanju kako preventivnog tako i kurativnog socijalnog rada (Dervišbegović 2001:79).

U društvenim naukama, pa shodno tome i u nauci o socijalnom radu, metodi naučnog saznanja i metode praktikovanja (djelovanja) mogu imati istu osnovu i veoma sličan oblik (Termiz, 2001:16). Metode praktikovanja djelovanja kao svoj segment nužno sadrže i određene manje ili više eksplicitne metode sticanja saznanja, odnosno naučnog saznanja (Termiz, 2001:16).

1.1.1. Poistovjećivanje pojmova "metod" i "tehnika"

U prethodnim paragrafima navedene su definicije metoda i za ovo istraživanje važne odlike, odnosno specifičnosti metoda uopšte. Sve nevedeno nastoji prikazati suštinu, u cilju boljeg razumijevanja, po prirodi opširne, za detaljnu obradu vremenski zahtjevne i pragmatične tematike. Iako postoje nesigurnosti pa tako i neslaganja u poimanju i shvatanju samog pojma 'metod', zapažene su i druge nepravilnosti. Nerijetko opazimo da se u istom kontekstu koriste termini „metod" i „tehnika", čak i ako je očigledno koji je termin u konkretnoj situaciji prikladnije upotrijebiti. Da bi utvrditi ili negirali razliku između ova dva pojma navest ćemo pojedine vjerodostojne definicije i karakteristike tehnika mjerodavne prethodnim paragrafima.

Pojam tehnika potiče od grčke riječi texvn što znači *umijeće / vještina.* U stručnoj literaturi često se susrećemo sa pojmom „tehnika" kao podrazumijevajućim dijelom metode ispitivanja, dok u istom kontekstu „metoda" obuhvata puno širi kompleks. Prema najnovijem izdanju naučno - stručne literature „Metodologija društvenih nauka", Termiz (2022) je jednom rečenicom iskazao njenu poziciju, strukturne činioce, funkciju i svrhu u ispitivanju što nam može poslužiti kao primjer razlikovanja ova dva pojma: „Tehnika istraživanja, kao sastavni dio metode istraživanja, sastoji se iz: A) postupaka u: a) izraditi, b) primjeni instrumenata za pribavljanje podataka, c) ocjeni, obradi i interpretaciji podataka; B) instrumenata koji se primjenjuju u istraživanju (Termiz, 2022:37)". „Metode pribavljanja podataka su ispitivanje, posmatranje, eksperiment, analiza sadržaja dokumenta, studija slučaja, itd. koje imaju svoje vrste, svoje tehnike i u okviru njih postupke rukovanja (upotrebe) instrumenata u toku pribavljanja podataka (Dž. Termiz, S. Milosavljević, 2018:211)."

Druga kontradikcija koja se javlja u stručnoj literaturi odnosi se na intervjua u socijalnom radu, gdje se postavlja pitanje da li je intervju *tehnika metode ispitivanja* ili *metoda stručnog razgovora*, da li je intervju *vještina*, *instrument* u radu socijalnog radnika, *oblik komunikacije* ili sve navedeno (Šerić, 2010:341,342). Prema unaprijed navedenim definicijama i obrazloženjima evidentna je razlika između metode i tehnike. Paralelnim poređenjem određenja da je metod *put, način ili postupak kojim ostvarujemo neko saznanje*, a tehnika *umijeće ili vještina koju primjenjujemo da bi došli do nekog saznanja,* možemo konstatovati da je metoda ispitivanja *jedna od primjenjivih metoda u socijalnom radu, a da se intervju ubraja u jednu od tehnika prikupljanja podataka metode ispitivanja* (Trevithick, 2012:317,318). Drugim riječima, za pristup konkretnom slučaju u socijalnom radu primjenjuju se različite metode prema potrebama u okviru tog slučaja, kao što su metoda ispitivanja, posmatranja, studije slučaja, historijska metoda i slično. Sve navedene metode su sebi svojstvene i sadrže različita sredstva kojim se služe i koje svrsishodno biraju kako bi „pridobile“ ono što im u datom slučaju treba. Zbog toga ne bi trebalo dovoditi u pitanje da li intervju spada u metode ili tehnike prikupljanja podataka.

Međutim, iako po logičkom shvatanju intervju nesporno spada u tehnike prikupljanja podataka, u praksi socijalnog rada se opravdano drugačije oslovljava. Prema Kadushinu, ne bi trebali koristiti riječi *tehnika* kada je riječ o pomažućim profesijama, jer zvuči “neprimjereno” s obzirom da podsjeća na nešto hladno, mehanički rađeno, što svakako ima svoj značaj kada govorimo o korištenju intervjua u praksi socijalnog rada (Šerić, 2010:341). Također, ako dublje razmislimo o određenju „metode“ kao načinu, putu i postupku koji upotrebljavamo da bismo došli do spoznaje, otkrili ili izložili neku istinu (Filipović, 1989: 209) intervju možemo smatrati i metodom, obzirom da razgovor u tom kontekstu poprima svojstvo 'načina' odnosno predstavlja postupak na osnovu kojeg dolazimo do potrebnih saznanja.

1.1.2. Poistovjećivanje pojmova “ispitivanje” i “istraživanje”

Iz prethodnog poglavlja možemo zaključiti da naučnici i autori na polju ovog istraživačkog domena imaju različita shvatanja, pa tako i objašnjenja u pogledu pojmovne deklaracije istoznačnog fenomena. Slična neslaganja, u nešto manjoj mjeri, ali opet primjećena javljaju se kod pojmova ispitivanje i istraživanje.

Nesporno je da takve nedoumice ne bi trebale postojati na našem prostoru ako razmislimo o stvarnom značenju navedenih pojmova. Za dokaz izrečenog navešćemo eklatantan primjer kroz jednu rečenicu koja glasi: „Metoda ispitivanja u naučnom istraživanju je jedna od najznačajnijih metoda pribavljanja podataka (Termiz, 2001:114)“. Prije nego saopštimo definicije i tumačenja pojedinačnih pojmova, potrebno je ukazati da pretpostavka zbog poistovjećivanja navedenih pojmova zapravo može proizilaziti i iz različitih govornih područja, odnosno da je regionalno i prostorno uzrokovana. U svakom slučaju nesporno je zapažanje da se ova dva termina za istu pojavu ili fenomen i u istom kontekstu upotrebljavaju pa se „ispitivanje“ koristi kada se zapravo misli na “istraživanje”. Npr. “agencija za ispitivanje tržišta“, i “agencija za istraživanje tržišta“.

Ispitivanje je neizostavna metoda posrednog ili neposrednog pribavljanja podataka u procesu naučnog istraživanja. Ono se ostvaruje *kroz postavljanje (sistemski, ciljano, selektivno) pitanja i evidentiranje smislenih odgovora (Termiz, 2022:388).* Dakle ostvaruje se postavljanjem jasnih i smislenih pitanja ispitaniku koji svojevoljno na njih odgovara. U suštini ono je determinisano sa najmanje dvije persone koje učestvuju u komunikacijskom procesu koji ima za cilj pridobijanje potrebnih informacija. Postoje razni tipovi 'ispitivanja', ali za ovo

'istraživanje' najrelevantniji su intervju i anketa. (Termiz, 2022:384). Ono se može javiti i u različitim vrstama prema ophođenju (blago, neutralno, oštro), u pisanom, usmenom ili kombinovanom obliku i na različitim nivoima (individualno, grupno, kolektivno..)(Termiz, 2022:384).

Istraživanje je puno širi i kompleksniji pojam od ispitivanja i po definiciji određeno je kao „*složena, namjerna, organizovana ciljna i svrsishodna djelatnost usmjerena na sticanje istinitog saznanja o bilo kom predmetu-o situaciji, stanju, ponašanju, radnji i činu, o realnosti: prošloj, sadašnjoj i budućoj (Termiz, 2022:55)".* Postoje različita istraživanja, različitih.vrsta i klasifikacija, a neka od njih su: diletantska (amaterska) istraživanja, stručna (profesionalna) istraživanja, naučna istraživanja i kvazi istraživanja (Termiz, 2022:56). Uobičajne su četiri grupe klasifikacija: 1. predmet istraživanja, 2. trajanje istraživanja, 3. metoda istraživanja, 4. uloga i funkcije istraživanja (Termiz, 2022:56). Prema predmetu ovog istražvanja u fokusu interesovanja su naučna istraživanja, koja se sprovode po istim osnovnim pravilima metoda nauke uz uvažavanje paradigmi, metodološko teorijskog pravca i metoda primjenjenih u tom istraživanju, koja imaju i istu osnovnu strukturu. [2]

Dakle, pod *ispitivanjem* se podrazumijeva svako svjesno, savjesno i smisleno postavljanje usmenih ili pismenih pitanja „živoj" osobi, koja na iste daje odgovare, dok *istraživanje* zahvata puno obilnije i šire značenje jer se istraživati mogu sve stvari i bića „žive" ili „nežive" prirode, sve pojave i problemi u društvenoj i prirodnoj stvarnosti čovjekovog života (Šerić, 2012:191.192).

1.1.2.1. Vrste ispitivanja

Kada je riječ o vrstama ispitivanja, možemo izvršiti klasifikaciju na četiri osnovne grupe. Prema funkciji ispitivanja napravljena je razlika po kojoj se naučna ispitivanja dijele od ostalih ispitivanja.

Po načinu rada ispitivača razlikujemo blago, neutralno i oštro ispitivanje, kako po koncepciji i strategiji ponašanja ispitivača, načina i intenziteta saradnje ispitanika, tako i o podobnosti oblika i tehnike ispitivanja. (Termiz, 2022:384). To bi ujedno označavalo prvu grupu „načina ophođenja", odnosno vrste ispitivanja. „*Blago ispitivanje podrazumijeva ton i način opštenja koji izaziva međusobnog povjerenje, saradnički odnos, bliskost između ispitivača i ispitanika. To se ne može postići bez manifestovanja uvažavanja sagovornika i izražavanja pozitivnih očekivanja prema sagovorniku, vjerovanja u njegovu dobronamjernost i kompetentnost (Termiz, 2001:141)".* Ovakav pristup može da izazove nedoumice i bude pogrešno shvaćen. Osnovna postavka jeste poštivanje etičkih standarda, što implicira izvjesne zabrane poput zloupotrebe ukazanog povjerenja ispitanika svih oblika, služenjem kojekakvim manipulacijama u iznudi potrebnih odgovora i informacija, zatim obmanama, obećanjima, ultimatumima i slično (Termiz, 2022:384). Nasuprot tome, blagim ispitivanjem se nastoji ostvariti topla, suosjećajna prisnost sa ispitanikom zasnovana na empatiji, povjerenju, otvorenosti za saslušanje i razumijevanje (Termiz, 2022:384), Potrebno je ispitaniku ukazati na važnost iskrenosti i istinitosti, neovisno o kakvom se problemu radilo. Bitna prednost ove vrste ispitivanja naspram ostalih jeste upravo veća prodornost zbog otklanjanja psihičkih barijera, što je praktično i dokazano kao izuzetno djelotvorno ispitivanje, dok istovremeno iz istog proizilazi i njen nedostatak koji se ponajviše ogleda u potrebi za kvalifikovanim licem,

[2] vidi detaljnije u: Termiz, Dž. *Metodologija društvenih nauka,* treće izmjenjeno i dopunjeno izdanje, Sarajevo: Fakultet političkih nauka, Beograd: Međunarodno udruženje metodologa društvenih nauka, 2022, str. 66.

obzirom na zahtijevnost zadatka ali i utrošenosti vremena (Termiz, 2022:384). *„Neutralno ispitivanje podrazumijeva korektno, profesionalno i ljubazno ponašanje ispitivača prema ispitaniku* (Termiz, 2001:141)“. 'Korektno' u ovom slučaju simbolizira 'educiranost' ispitivača u smislu jasnog saopštavanja pitanja, strpljivosti u čekanju na odgovor, učtivosti u čitanju odgovora bez odgovora (kada klijent prestane govoriti), prepoznavanju momenta kada i kojim pitanjem prekinuti tišinu, zatim suzdržavanja od komentara, iznošenja mišljenja, bilo kakvog sugeriranja na odgovor (mimikom, gestikom isl.) (Termiz, 2001:141). Ova vrsta ispitivanja ne podrazumijeva dojmljenje nezainteresovanosti, već poštovanje sagovornika i davanje na značaju svakoj riječi u njenoj izvornoj, čistoj dimenziji. Odgovor koji se dobije, ispitivač evidentira bez mijenjanja i rasprave o njemu (Termiz, 2022:384,385). *Oštro ispitivane je zasnovano na konceptu hijerarhijskog pritiska i izazivanju straha i nemoći ispitanika (Termiz, 2001:141).* Ovo ispitivanje ima svojstvo psihičkog pritiska, unakrsnog ispitivanja u policiji ili sudu. Ova vrsta ispitivanja se u naučnim istraživanjima društvenih nauka rijetko koristi (Termiz, 2022:385).

U drugoj grupi razlikujemo ispitivanja prema načinu rada ali i strategijama ispitivanja (Termiz, 2022:385). U ovoj sekciji navodimo: „*neposredno ispitivanje* je ono ispitivanje u kojem se uspostavlja neposredan odnos između ispitivača i ispitanika i u kome se ispitaniku postavljaju pitanja koja se neposredno odnose na predmet istraživanja“, dok se *posrednim ispitivanjem* može dovesti ispitanika u situaciju da daje iskaze o predmetu sa kojim nije upoznat niti je dao pristanak da sudjeluje u njemu, ali i to da mu se postavljaju „posredna“ pitanja koja se odnose neposredno na predmet istraživanja, ali se preko njih može saznati stav o predmetu istraživanja (Termiz, 2022:385).

Treća kategorija ispitivanja oformljena je na osnovu pripadnosti nivoa, o čemu ćemo nešto više reći u nastavku, a ubraja: *individualno ispitvanje*, kao jedno od najčešćih ispitivanja iz reda ovog staleža (jedan ispitivač-jedan ispitanik u komunikaciji), zatim *grupno ispitivanje* (jedan ili nekoliko ispitivača i nekoliko ispitanika) i *kolektivna ispitivanja* (jedna zajednica daje zajednički odgovor) (Termiz, 2022:385).

U posljednjoj, četvroj grupi razlikujemo: *usmeno, pismeno* i *kombinovano ispitivanje. Usmeno ispitivanje* je je iskazano kroz neposredno postavljanje usmenih pitanja ispitaniku, na koje ispitanik usmeno daje odgovore (Termiz, 2022:386). Ovako ispitivanje je najefikasniji način dobijanja odgovora ukoliko podrazumijeva ličnu, fizički prisutnu komunikaciju ova dva sagovornika (Termiz, 2022:386). Razvojem tehnike ovo ispitivanje se modifikovalo tako što se koristila „telefonska anketa“ koja u osnovi svog djelovanja približnije označava usmeni intervju, zatim ispitivanje putem kasetofonskih traka i naposlijetku uz pomoć računara i drugih srodnih sistema. Ipak, kao što smo naznačili, lično ispitivanje „licem u lice“ se smatra najefektnijim (Termiz, 2022:386). *Pismeno ispitivanje*, kako i sam naziv nalaže podrazumijeva postavljanje pitanja i davanje odgovora pismenim putem (Termiz, 2022:386). Ova vrsta se pokazala kao najslabija vrsta, sa mnogo ograničnja poput pismenosti, navika i sklonosti ispitanika (Termiz, 2022:386). *Kombinovano ispitivanje* još uvijek nije steklo status valjanog naučnog ispitivanja. Ono se najčešće koristi u svrhu medijskih, radio i TV ispitivanja (Termiz, 2022:386).

1.1.2.2. Tipovi ispitivanja

U zavisnosti od specifičnosti situacije i konkretnog slučaja, ispitivati možemo primjenom različitih tehnika. Među osnovnim tehnikama ispitivanja ubrajamo intervju, anketu i određene tipove testova (Termiz, 2001:141). Testovi se više odnose na psihološka istraživanja, dok su intervju i anketa osnovne tehnike u nauci i praksi socijalnog rada i kao takve zavrjednuju poseban tretman u ovom istraživanju. Njima ćemo se više posvetiti u narednim poglavljima.

1.1.2.3. Nivoi ispitivanja

Ispitivanja ima oblike individualnog / pojedinačnog ispitivanja, zatim grupnog i kolektivnog i anonimnog i javnog (Termiz, 2001: 141,142). Svi spomenuti oblici nisu podjednako primjenjivi za sve tipove ispitivanja. Već smo naznačili da su dva osnovna tipa ispitivanja stručni razgovor (intervju) u kome ispitivač vodi i usmjerava razgovor, i anketa u kojoj anketar ima više tehničku ulogu, ali može poprimiti i svojstva intervjuera ukoliko se radi npr. o telefonskom anketiranju (Termiz, 2001: 141,142). Intervju je neizbježna tehnika u praksi socijalnog rada i posebno je karakterističan za individualni / pojedinačni nivo, ali se nerijetko dešava da se primjenjuje i na grupnom naročito kada je upitanju stručni razgovor sa porodicom. Ankete se nešto rjeđe upotrebljavaju kada se radi o pojedinačnom nivou. Za njih je karakterističnija primjena u cilju kolektivnog, masovnog i anonimnog prikupljanja podataka. Ispitivanje grupnog i kolektivnog oblika i javnog karaktera također odgovaraju intervjuu, kao i to da je blago i oštro ispitivanje moguće isključivo intervjuom (Termiz, 2001: 141,142).

1.1.2.4. Strategije ispitivanja

Za pridobijanje potrebnih informacija potrebno je razviti i strategije koje će nam omogućiti ostvarivanje svog cilja. U tom smislu razlikujemo: *psihološke strategije* kojima se predviđaju mjesto i ambijent intervjuisanja, uspostavljanje kontakta tokom intervjuisanja, zapažanja načina obraćanja, reagovanje na nepredvidive situacije itd i *logičke strategije* u kojoj razlikujemo: *model pravog lijevka* (započinjanje ispitivanja postavljanjem najširih, opštih tzv. stimulacijionih pitanja u cilju postepeno uvođenja u najuža, faktička i konkretnija pitanja), *obrnuti lijevak* (suprotan prethodnom, započinjem sa najkonkretnijim pitanjima, a onda se traže obrazloženja), *model baterije* (postavljanje jednog složenog, bitnog pitanja kojoj se može ali ne mora neposredno postaviti, ali se u vezi s tim postavlja više međusobno povezanih pitanja čiji odgovori u skupu daju odgovor na centralno pitanje), *model polideterminističkog tipa logičke strategije* (kombinacija prethodna dva modela najteža za koncipiranje i primjenu u izradi „upitnika“ ili „osnove za razgovor“ (Termiz, 2022:387,388).Njegovom primjenom se razbija monotonija i traži promijena u ritmu ispitivanja koja doprinosi pažnji i ispitivača i ispitanika) (Termiz, 2022:387,388).

1.2. Metoda ispitivanja u odnosu sa drugim metodama prikupljanja podataka

U okviru ovog dijela biće izložene osnove konsekvence drugih metoda kako bi se shvatila suština koja je proizašla iz samog naslova teme. Prije selektivno navedenih metoda i njihovog opisa važno je istaći da je svaka od dolje navedenih metoda sebi svojstvena i kao takva također može biti predmet istraživanja, tako da su izdvojene osnovne odlike svake metode i odnos koji ih povezuje sa ispitivanjem.

1.2.1. Metoda posmatranja

U smislu važnosti, kada je upitanju socijalni rad generalno, poseban značaj se pridaje kako metodi ispitivanja, tako i metodi posmatranja. Prema važnosti, kako u teoriji tako i u praksi socijalnog rada, teško je dati prednost jednoj naspram druge obzirom da su i jedna i druga na svojsven način krucijalne. Uostalom ispitivanje i posmatranje su nezaobilazne metode kako u dotičnom domenu tako i svim ostalim nenaučnim i drugim relacijama. Suštinski ih je nemoguće razdvojiti. Ove dvije metode su usko povezane, međusobno isprepletene i nerazdvojive. Njhov odnos je baziran na međusobnoj zavisnosti, uveliko korelacijski uslovljen i kauzalan. Logičkim slijedom, nije moguće primijeniti metodu ispitivanja, njome prikupiti, analizirati i obrađivati podatke, o tim podacima donositi zaključke, procjene i ocjene a da nismo primjenili metodu posmatranja, odnosno koristili se najmanje jednim njenim „instrumentom“[3].

Posmatranje je metoda sakupljanje podataka neposrednim čulnim zapažanjem-opažanjem (Termiz, 2022:378). Ova definicija oslikava prethodnu rečenicu ali je prema Termizu (2022) ne bi trebali shvatiti bukvalno iz dva razloga: prvo, posmatranje ne favorizuje nijedno čulo (ni čulo vida, ni čulo sluha već oba čula zajedno, preko koji se određena manifestacija pojave može evidentirati). U opažanju ne učestvuju samo čula, već i svijest, pa je moguće to odrediti kao svjesno opažanje - zapažanje. Drugo, posmatranje ne isključuje ni sve vrste posredovanja (tehničke naprave odnosno instrumente kojima se pojačavaju mogućnost ljudskih čula, zatim posredovanje posmatrača-istraživača prilikom posmatranja masovnih pojava i posredovanjem subjektivnosti posmatrača - istraživača koji obavlja posmatranje) (Termiz, 2022:378).

Metoda posmatranje jednako kao i metoda ispitivanja ima izniman značaj za socijalne radnike. Na osnovu posmatranja možemo dobiti istinitiji odgovor od onog koji je direktno govorom iskazan. Pozitivizam zastupa mišljenja da bi nauka trebalo da se bavi samo činjenicama koje su podložne posmatranju i koje su poznate direktno iz iskustva (Gidens,2001:8). Na osnovu čulnih zapažanja čovjek može zaključivati o zakonima koji objašnjavaju vezu između posmatranih fenomena. Razumijevanjem uzročnih odnosa između događaja, naučnici su u stanju da predvide buduće događaje (Gidens, 2001:8). Međutim ovom postavkom otvaramo mogućnosti pogrešne procjene donesene na osnovu ličnog iskustva i ličnog doživljaja, odnosno površnom, neobjektivnom procjenjivanju. V. Milić navodi da *svako posmatranje se mora rukovati nekom teorijskom idejom, ističe Kont, kritikujući skupljački empirizam koji prikuplja podatke bez nekih određenih usmjeravajućih naučnih hipoteza (Milić, 1978: 74).* Dalje nastavlja: *„On naročito želi da pobije razne tvrdnje o tome da li je objektivno posmatranje društvenih pojava nemogućno, jer posmatrač tobože ne može da prema njima zauzme objektivno stanovište, pošto nije u stanju da se iz njih izdvoji.“ „Odbacuje i mišljenje da se u nauci ne mogu koristiti tzv. iskazi svedoka tj. obaveštenja dobijena od drugih posmatrača, kad*

[3] pod „instrumentom“ u ovom konkekstu se misli na čula kojima opažamo i na osnovu kojih ostvarujemo metodu posmatranja.

i uopšte podaci o društvu koji su nastali nezavisno od naučne delatnosti, jer se pomoću njih zadovoljavaju neke praktične društvene potrebe (Milić,1978:74).“

Međutim, postavlja se pitanje koliko je zapravo profesionalno uvažiti gore navedena mišljenja istaknutih autora na polju sociologije i u skladu s tim potpuno odbaciti naučno ili potpuno odbaciti empirijsko, ili je najidealnije uvrstiti opažanje i na osnovu naučnog i empirijskog kao podjednako važnog. Prema pomenutom izdvajamo kratki tabelarni prikaz iz perspektive socijalne psihologije.

Tabela 1. Sažetak istraživačkih metoda, kako socijalni psiholozi provode istraživanja (Aronson, Wilson, Akert, 2002:32)

Sažetak istraživačkih metoda

Metoda	Naglasak	Odgovor na pitanje
Opažanje	Opisivanje	Kakva je priroda pojave?
Koleracijska	Predviđanje	Poznavajući X, možemo li predvidjeti Y?
Eksperiment	Uzročnost	Je li varijabla X uzrok varijabli Y?

Autori socijalnie psihologije postavljaju pitanje: jednom kada istraživač ima hipotezu, bilo da ona proizilazi iz teorije ranijih istraživanja ili opažanja u svakodnevnom životu kako može znati da li je ona ispravna? U nauci nema mjesta bezvrijednim spekulacijama, istraživač mora prikupiti podatke kako bi provjerio hipotezu (Aronson, Wilson, Akert, 2002:32). Upravo nam ovakav prikaz može poslužiti kao primjer zašto dolazi do grešaka u primjeni metode posmatranja. Metoda posmatranje je puno više od pukog doživljaja neke pojave. Sa metodom ispitivanja se nalazi u bliskoj, korelacijskoj vezi, što znači da su ovisne jedna o drugoj. Prema Aronsonu, Wilsonu i Akertu (2002:36) naučnici obično žele više od samog opisa socijalnog ponašanja npr. pokušavaju uspostaviti postoji li povezanost između količine nasilja kojeg djeca vide na televiziji i njihove agresivnost. Kako bi odgovorili na ovakva pitanja istraživači se koriste upravo korelacijskim pristupom. Korelacijski pristup je postupak sistemskog mjerenja dvije varijable i određivanje odnosa među njima u kojoj se mjeri na osnovu jedne varijable može predvidjeti druga (Aronson, Wilson, Akert, 2002:32). U korelacijskom istraživanju ponašanje i stavovi ljudi mogu se mjeriti na različite načine (Aronson, Wilson, Akert, 2002:36). Kao i kad se koristi metodom opažanja istraživač ponekad izravno opažaju ponašanje ljudi (Aronson, Wilson, Akert, 2002:36). Međutim, vrlo je važno sugerirati na nedostatke i ograničenja u ovom kontekstu. Autori Aronson, Wilson, Akert (2002) su to opisali na sljedeći način. Kao glavno ograničenje korelacijskog pristupa je u tome što nam on govori samo da su dvije varijable povezane, dok je cilj otkriti i uzrok. Time se želi reći da A uzrokuje B, a ne samo da je A povezano ili u korelaciji sa B. Ako je istraživač otkrio da postoji korelacija između dvije varijable to znači da su moguća tri kauzalna odnosa među tim varijablama npr. istraživači su pronašli povezanost između količine nasilja koju djeca gledaju na televiziji i njihove agresivnost. Jedno od objašnjenja ovoga je povezanost da gledanje nasilja na televiziji dovodi do toga da i sama djeca budu agresivnija. Međutim jednako je vjerovatno da je tačno suprotno objašnjenje: da su agresivnija djeca sklonija gledati nasilje na TV-u. Također ne mora biti nikakve kauzalne veze između ove dvije varijable. Osim toga i gledanje nasilja na televiziji i agresivno ponašanje mogu biti uzrokovani trećom varijablom kao što su roditelj koji zanemaruju svoju djecu i ne obraćaju pažnju na njih. S tim povezanom kada se služimo korelacijskim pristupom pogrešno je brzati sa zaključkom da jedna varijabla uzrokuje nastanak druge. Korelacija nije dokaz uzročnosti i jedna od najčešćih metodoloških pogrešaka u društvenim naukama je zaboravljanje ove činjenice (Aronson, Wilson, Akert, 2002:40).

Sa metodološkog aspekta, Termiz (2022) je teškoće u primjeni metode posmatranja iskazao na sljedeći način:

- teškoća u konceptualizaciji i projektovanju istraživanja zbog teške predvidljivosti događaja nekih društvenih pojava. Neke dugotrajne, sporo promjenljive društvene pojave mogu biti predmet valjane procedure konceptualizacije i projektovanja. Međutim, neke iznenadno nastale i kratkotrajne pojave teško je predvidjeti i organizovati istraživanja, a neke društvene pojave se u određenim predvidljivim periodima u osnovnom ponavljaju (sklapanje braka, prinove u porodici, zapošljavanje itd). U društvenim naukama posmatranje nije dovoljno metoda za istraživanje budućnosti društva ali nije ni pouzdana za otkrivati stavove raspoloženja i ideje na osnovu metode posmatranja;
- ograničenost opažanja polja istraživača drugi je restriktivan momenat metode posmatranja;
- podređenost ritma istraživanja ritmu odigravanja pojavi koja se posmatra;
- složenost društvenih pojava istovremene raznovrsne raznomjesne manifestacije pojava;
- neujednačenost i odsustvo pravilnosti u odigravanju određenih pojava te raznovremenost oblika i sadržaja;
- uz navedene faktičke teškoće javljaju se i određene materijalno - finansijske i kadrovske teškoće;
- kao znatna smetnja javljaju se i određeni metodološki nedostaci među kojima se najznačajniji smatraju:
    a) metod posmatranje je nedovoljno proučen, te nije razvijeno ni teorijsko saznanje u raznim oblicima i sadržajima odnosa između predmeta istraživanja i metoda posmatrane u raznim oblicima,
    b) nedovoljno detaljno i nedovoljno konkretno opisana i razvijena tipologija ponašanje u raznovrsnim situacijama i obavljanju raznih društvenih uloga,
    c) nedovoljna konkurentnost operacionalnih pojmova i termina što otežava utvrđivanje indikatora i njihovog značenja,
    d) nerazvijenost metoda formiranja vremensko - prostornog uzorka, odnosno uzoraka potrebnih za istraživanja dugotrajnih i disperzivnih pojava,
    e) pravila rada posmatrača i načina njihove obuke su nedovoljno provjereni i nedovoljno razvijeni (Termiz 2022:381-382).

Notorna činjenica da su u društvenim naukama pa tako i nauci o socijalnog radu, posmatranje i ispitivanje veoma upotrebljive, neizbježne i prodorne metode prikupljanja podataka (Termiz.2001:160). Metodom sistemskog kontrolisanog posmatranja prikupljaju se direktna i indirektna obavještenja od značaja za konkretan slučaj zbog čega je povezanost ispitivanja i posmatranja neminovna (Termiz.2001:160). Da bi se spriječile manjkavosti posmatrana koje mogu nastati iz specifičnog interakcijskog odnosa između socijalnog radnika i klijenta poduzimaju se sljedeće mjere: 1. jasno se definišu komponente ponašanja koje će biti posmatrane, 2. posmatranje se povezuje sa eksperimentom manipulacijama posmatranog i životnim situacijama, 3. povećava se reprezentativnost podataka obuhvatanjem više vremenskih uzoraka, situacija posmatranja ili posmatrača, 4. uvode se odgovarajuće tehnike registrovanja podataka (Termiz.2001:160).

Posmatranje kao metoda nije razriješilo dva značajna problema u poznavanju čovjeka. Prvo se odnosi na odnos spoljašnje manifestacije (ponašanja) s onim što stoji iza toga, a drugo na onu kako možemo prepoznati osjećanja, stavove motive i konflikte u ličnost. Za lakšu procjenu pomenutog može nam poslužiti Katelova skala procjene ličnosti (Termiz,2001:160).

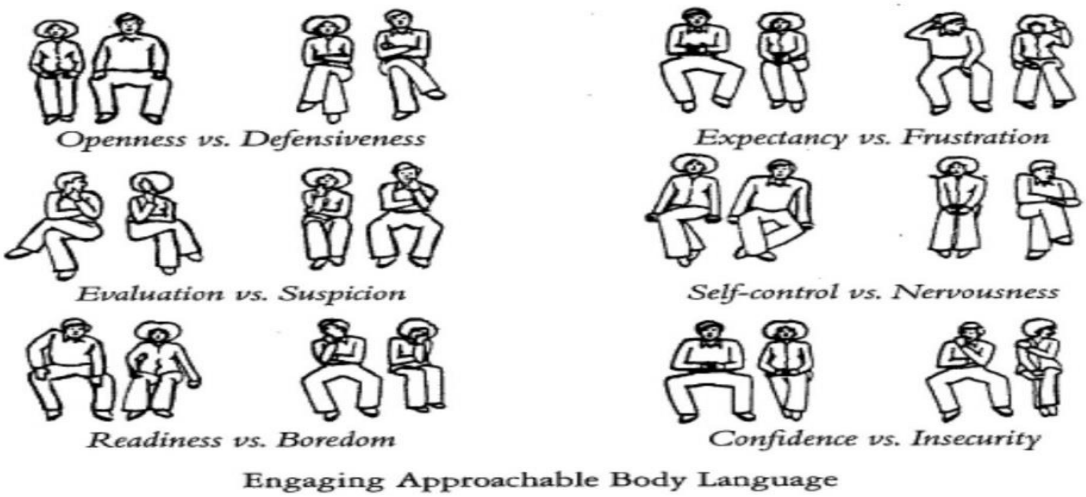
Tabela 2. Katelova skala od oko 200 riječi (16 aspekata) koja se koristi za procjenu ličnosti (Termiz, 2001:160-161)

1. Rezervisan, kritičan, hladan (šizotimija)	Otvoren, neposredan, topao (ciklotimija)
2. Manje inteligentan, konkretno mišljenje, viši školski uspjeh	Više inteligentan, apstraktno mišljenje, niži školski uspjeh
3. Podložan osjećajima, emocionalno manje stabilan,lako se uznemiri (niža snaga ega)	Emocionalno stabilan, prihvata realnost miran(više snaga ega)
4. Ponizan, blag, poslušan, konformiše se (pokoran)	Sklon isticanju, nezavisan, agresivan, tvrdoglav
5. Trezven, razborit, ozbiljan, čutljiv	Vjetropirast, bezbrižan, veseo, oduševljen
6. Snalažljiv, sam za sebe zakon, izbjegava obaveza (slabija snaga super ega)	Svjestan, postojan, disciplinovan (jača snaga super ega)
7. Stidljiv, sputan, skroman, plašljiv (Threctia)	Preduzimljiv, hrabar u društvu, nesputan, spontan (Parmia)
8. Tvrd, samostalan, realističan, „nema cile mile“ (Harria)	Mek, zavisan, prezaštićen, osjetljiv (Premisa)
9. Povjerljiv, prilagodljiv, nije ljubomoran, lako je s njim (Alexia)	Sumnjičav, nepristupačan, na oprezu (Protension)
10. Praktičan, brižljiv, konvencionalan, usmjeravan realnošću, ispravan (Praxernia)	Maštovit, zaokupljen unutrašnjim potrebama, nezainteresovan za praktičnu stranu života, boem (Autia)
11. Neposredan, prirodan, neizvještačen (neizvještačenost)	Promišljen, proračunat, materijalista, prodoran (pronicljivost)
12. Spokojan, samopouzdan, siguran, smiren (nepomućena adekvatnost)	Plašljiv, zabrinut potišten uznemiren (sklon osjećaju krivice)
13. Konzervativan, poštuje ustaljene ideje, toleriše tradicionalne teškoće (konzervativizam), analitičan	Slobodnouman, spreman da eksperimentiše, kritičan (radikalizam)
14. Zavisan od grupe, osoba koja uvijek “pripada“ nekome, vjerni pratilac (pripadnost grupi)	Nezavisan, voli da bude svoj gazda, snalažljiv (samodovoljnost)
15. Nemaran, nezainteresovan za formu, neuredan, živi po svom ćeifu (niska integrisanost)	Kontrolisan, samodisciplinovan, kompulzivan, respektuje manire (visoka kontrola koncepta“ja“)
16. Opušten, smiren, otupljen, neuznemiren (niska ergička tenzija	Napet, u nemiru, razdražen, najeden (visoka ergička tenzija)

Na valjanost posmatranja djeluju osobine posmatrača i svojstva okruženja-okolnosti u kojima se posmatranje sprovodi. Neophodno je da posmatrač može da jasno razlikuje i izdvaja pojave

po vrsti i intenzitetu i da izbjegne „halo efekat“ i tendenciju „logičke greške“ odnosno „ličnu jednačinu posmatranja“. Bitni činioci okolnosti posmatranja su mjesto i vrijeme posmatranja, povoljnost opšte situacije i atmosfere, reprezentativnost uzorka ponašanja i način evidentiranja podataka (Termiz, 2001:162). Na osnovu posmatranja možemo zaključiti o unutrašnjim stanjima pojedinca ili grupe jer se ona vrlo često manifestuju kroz govor tijela, a da toga osoba uopšte nije svjesna. Postoje univerzalni pokazatelji koji otkrivaju skrivene osjećaje i stanja osobe koje nesvjesno ispolji kroz stav ili držanje. Za primjer nam može poslužiti slika 1. koju možemo primijeniti prilikom ispitivanja kada su upitanju bračni partneri u postupku posredovanja. Međutim, površno je donositi procjene na osnovu univerzalnih obrazaca, jer je moguće da je određen položaj tijela pojedinca uzrokovan nekim spoljašnim podražajem npr. prekrštene ruke mogu biti razlog vremenskih uslova, da je osobi hladno, a ne znak da je osoba ljuta ili zatvorena i nepristupačna.

Slika 1. Vizuelan primjer pristupačnog/otvorenog ili zatvorenog stava ispitanika kroz govor tijela [4]



U konačnici, na osnovu sadržajne cjeline o metodi posmatranja možemo konstatovati koliko je zapravo obilna tema i zahtjevno poznavanje samo osnovnih tematskih odrednica. Treba istaći da su navedeni osnovni, nužni, polazni principi na osnovu kojih povezujemo ovu metodu sa predmetom koji istražujemo i da metoda posmatranja podrazumijeva puno više od onog što je u ovom poglavlju izdvojeno. Navedenu cjelinu uokvirit ćemo i istvoremeno uvesti u novo poglavlje o drugoj metodi približno značajnom i međuzavisnom sa metodom ispitivanja, kratkim obrazloženjem prema Termizu koji navodi: „Razumljivo je da u obradi i interpretaciji prikupljanja podataka postoje brojni problemi počev od shvatanje podataka, provjere njihove valjanosti, povezivanju sekvencionalnih analiza pa do zaključivanja na osnovu njih. Ti se problemi rješavaju saglasno svojstvima predmeta i karakteristikama posmatranja odnosno istraživanja. Naime, posmatranje ne mora da bude jedina korištena metoda u određenom procesu. Šta više ona je najčešće kombinovana sa ispitivanjem pa to traži odgovarajuća zajednička rješenja u kojima metode mogu imati različite uloge od prioritetnih do pomoćnih metoda (Termiz, 2001:171).“

[4] https://www.pinterest.com/pin/364087951120764716/ Preuzeto: 30.11.2022.

1.2.2. Metoda analize (sadržaja) dokumenta

Dokumentom se može smatrati *"svaka stvar i predmet koji svojim sadržajem, formom i sastavom može biti izvor obavještenja (Termiz, 2022:404)".* To može da bude pisani tekst, crtež, slika, notni tekst, audio ili video snimak itd (Termiz, 2022:404). Naučna saznanja se stiču na osnovu cijelog niza pojedinosti poput forme i sastava materijala od kojeg je dokument sačinjen itd., a ne isključivo na osnovu samog sadržaja dokumenta (Termiz, 2022:404). Ovom metodom prevashodno otkrivamo smisao, značenje i značaj podataka promišljanjem sadržaja i forme dokumenta (Termiz, 2022:404).

Za razliku od drugih metoda sakupljanja podataka u kojima mi (kao u ispitivanju, pa i eksperimentu) zahtijevamo podatke i oni nam se po zahtjevu prezentiraju, metodom analize dokumenta mi otkrivamo podatke, definišemo ih i biramo, pri čemu je čulno angažovanje nužno, a misaoni proces bitan (Termiz, 2022:404. Stoga ovu metodu prihvatamo kao teorijsko-empirijsku. Neki autori svrstavaju analizu dokumenta u oblike posmatranja (R. Lukić je naziva „posmatranje dokumenta"), drugi (S. Milosavljević je smatra „specifičnom varijantom ispitivanja" jer se na osnovu iskaza, pogotovo u pisanim dokumentima, stiče saznanje, što je svojstveno ispitivanju) (Termiz, 2022:404,405). Ali, obzirom da ovoj metodi otkrivamo izvjesne sličnosti sa metodom ispitivanja i sa metodom posmatranja, pa i eksperimenta, cjelishodno je tretirana kao samosvojstvena metoda (Termiz, 2022:404,405).

Postoje dvije tehnike metode analize sadržaja dokumenta: *kvalitativna* i *kvantitativna analiza*. Objema se istražuje šta je i kako je rečeno, a kvantitativna analiza otkriva i to koliko je puta rečeno (Termiz, 2022:405,406). *Kvalitativnoj analizi* se pripisuje: 1. ona je prethodna i privremena u odnosu na kvantitativnu analizu, 2. nije stroga već elastična, oslanja se na utisak, 3. služi za formiranje, ali ne i za provjeru hipoteza, 4. od instrumenata ima samo nestandardizovani evidencioni list za unošenje podataka i 5. zaključuje o značenju rečenog (Termiz, 2022:405,406). *Kvantitativnaj analizi* se pridaje veći značaj i pripisuju joj se veće mogućnosti: 1. "frekvencijskom", odgovara i na pitanje „koliko", 2. sistematična je, 3. omogućava provjeru hipoteza, 4. zahtijeva strogo definisanje kategorija i pojmova, 5. zaključuje o značenju i značaju rečenog, 6. zahtijeva izradu složenijih i sistematičnih instrumenata kao što su kodeks pojmova i šifri i sistematičan adekvatan evidencioni obrazac (Termiz, 2022:405,406).

Proces primjene analize sadržaja dokumenta teče ovakvo: 1. otkriva se stvarni i poseban predmet analize sadržaja dokumenta u okviru predmeta istraživanja, 2. otkrivaju se hipoteze i indikatori sa kojima je primjena analize u neposrednoj uslovnoj vezi, 3. opredjeljuje se između kvalitativne i kvantitativne analize sadržaja dokumenta ili se utvrđuje koji dio predmeta, hipoteze ili indikatora će se osloniti na kvalitativnu, a koji na kvantitativnu analizu, 4. utvrđuje se uloga jadne i druge analize u procesu istraživanja i njihov međusobni odnos povezan sa odredbom direktne i indirektne analize, 5. razvija se koncept primjene analize, njenog stvarnog sadržaja koji obuhvata i konkretizovanje zadataka analize, 6. izrada instrumenata analize (Termiz, 2022:407).

1.2.3. Metoda studije slučaja

Ova metoda spada u operativne, konceptualne, empirijsko-teorijske metode istraživanja. „*Kao konceptualnu i operativnu metodu označili smo metodu studije slučaja zato što je ona metoda po koncepciji istraživačkog sistema, a bez svojih specificiranih tehnika istraživanja; također, ona je u određenim istraživanjima dovoljna kao jedina, a u nekim složenijim istraživanjima*

*ona može biti samo jedna od metoda (*Termiz, 2022:419)“. Osnovu koncepcije metode studije slučaja čini nastojanje da se jedan konkretan slučaj svjesno i dubinski prouči (Termiz, 2001:183). Kako i sam naziv „metoda studije slučaja“ upućuje da se 'konkretan slučaj' do detalja (od uzroka i povoda, nastanka i rasta, kulminacije do stagnacije i završetka) prouči po strogo koncipiranoj istraživačkoj proceduri istaknut ćemo pojedine, važne segmente te procedure. Prema Termizu (2022) procedura istraživanja metodom studija slučaja zavisi od toga da li se istražuje individualni, mikro ili makro slučaj, odnosno da li se istražuje završeni ili živi slučaj. Isti autor navodi sljedeće tipove slučajeva: *individualni slučaj* označava istraživanje koje obuhvata događanja vezana za pojedinca, gdje pojedinačnost predmeta isključuje kolektivne aktivnosti, ali u zavisnosti od predmeta istraživanja (npr. profesionalni razvoj N.N) neće isključiti određene kolektivne aktivnosti. *Mikroslučaj* prema predmetu istraživanja podrazumijeva neku mikro grupu ili mikro zajednicu (npr. jedno odjeljenje nekog razreda u školi, dok se *makroslučaj* odnosi na neku veliku zajednicu ili organizaciju (npr. generalni štrajk saveza). *Završeni slučaj* je onaj koji se već odigrao i spada u prošle slučajeve, ali posljedice njegovog događanja još traju (rekonstruktivno istraživanje), dok *živi slučaj* predstavlja onaj koji se upravo događa (Termiz, 2022:420).

Nadalje Termiz (2022) ističe kako se opšta procedura primjene metode studije slučaja sastoji iz određenih etapa i faza. Prva etapa započinje otkrivanjem problema, odnosno slučaja koji će se istraživati, kao i njegove razvojne faze u datom momentu na osnovu podataka iz svih dostupnih izvora. Pri tome se istovremeno stupa u kontakt sa najobavještajnim i najkompetentnijim subjektima- akterima slučaja i priprema početni instrumentarij koji se (ako nema vremena za izradu projekta) sastoji od podsjetnika za neusmjereni i slobodni intervjuu i eventualnog popisa potrebnih dokumenata. Preliminarnim razgovorima se stiču saznanja o bitnim akterima, događajima i postojećim izvorima podataka koji služe za izradu izvedbenog projekta istraživanja, izradu popisa lica sa kojima treba obaviti intervju, podsjetnika ili osnove za razgovor, zatim izradu popisa dokumenata u koja se obavezno mora ostvariti uvid i za izradu hronologije zbivanja koja će se sagovornicima stavljati na uvid sa zahtjevom da je potvrde, odnosno koriguju. Nakon ove pripreme započinje terenski rad istraživača tokom kojeg se obavlja individualni intervju i sakupljaju i analiziraju dokumenti. Ova faza podrazumijeva 3 osnovna pregleda: 1. hronologija događaja (sa ulogama aktera), 2. prerada najznačajnijih aktera sa njihovim ulogama i utjecajima, 3. pregleda mogućih dostupnih pouzdanih dokumenata i akata nastali tokom događanja odnosno akata u pripremi (Termiz, 2022:421,422).

Druga etapa započinje fazom izrade instrumentarija potrebnog za provjeru valjanosti pomenutih pregleda, gdje se pripremaju: 1. instrumenti za individualni kolektivni intervju, 2. kodeks i obrazac za kvalitativnu i kvantitativnu analizu sadržaja dokumenata, 3. protokol za neposredno posmatranje (posmatrač-učesnik) (Termiz, 2022:421,422).

Na osnovu prikupljenih, sređenih i obrađenih podataka priprema se izvještaj o istraživanom slučaju. Bitan zahtjev je da taj izvještaj ne sadrži stavove sudove i zaključke istraživača već sama vjerodostojno i argumentirano opisuje iskaza i ponašanja aktera. Funkcija ovog izvještaja je da bude podvrgnut kolektivnoj kompetentnoj verifikaciji na osnovu koje će se moći izvesti naučni zaključci i eventualne preporuke (Termiz, 2022:422).

U narednoj etapi dolazi do verifikacija pripremljenog izvještaja na skupu aktera i istraživačka, nakon koje sljeduje posljednja etapa koja podrazumijeva izradu konačnog izvještaja u čiji sastav ulaze: pregled bitnih pitanja sa osnovnim stavovima o njima i pregled preporuka za primjenu stečenih naučnih saznanja (Termiz, 2022,422).

U praksi socijalnog rada metoda studije slučaja označava širok eksplorativan i metodološki okvir koji povezuje mnoštvo različitih socijalnih, psiholoških i drugih tehnika dijagnoze poremećaja i procjeni ličnosti (Termiz, 2001:186). To je metoda čiji je cilj proučavanje oblika i sadržaja tegoba pojedinca. Primjena metode studije slučaja vidi se kao 'obavezna kombinacija' „dijagnostičke baterije“ koju čine biografska metoda, intervju i posmatranje uz eventualnu upotrebu tehnika procjene. (Termiz, 2001:186).

Elementi studije slučaja bili bi: 1. biografija-po razvojnom planu, 2. opis aktualnih problema., 3. analiza sadržaja odabranih dokumenata, 4. rezultat laboratorijskih pregleda, 5. psihodijagnostička eksploracija ličnosti, 6. razgovor sa rodbinom, bračnim partnerom i drugima, 7. konzilijarna diskusija slučaja kao završni dijagnostički postupak (Termiz, 2001:186). Na zadatak orijentisana studija slučaja se bavi problemima: 1. koje klijent priznaje prihvata, 2. koje je moguće riješiti djelovanjem van ugovora, 3. koje je moguće lako definsati, 4. koji nastaju zbog nezadovoljenih želja klijenta, a ne zato što ih definišu drugi, 5. koji nastaju zbog stvari koje klijent želi da promijeni (Termiz, 2001:187).

S osloncem na izložene postavke oformljena je i koncepcija na zadatak usmjerena socijalna praksa čiji sadržaj čine sljedeće kategorije: 1. međuljudski odnosi, 2. nezadovoljstvo socijalnim odnosima, 3. probleme sa zvaničnim institucijama, 4. teškoće u izvođenju uloga, 5. problemi u odlučivanju, 6. reaktivni socijalni spreg, 7. nedovoljna sredstva, 8. psihološki problemi i problemi u ponašanju (Termiz, 2001:187).

1.2.4. Biografska metoda

Biografska metoda se može posmatrati kao granična metoda između metoda sakupljanja podataka i tzv. operativnih metoda koje imaju svoje tehnike pribavljanja podataka i onih koje nazivamo konceptualnim, to jeste metode koje imaju razvijanu koncepciju i sistemu u pribavljanju podataka, njihovoj obradi i zaključivanju na osnovu njih, pri čamu koristi tehnike pribavljanja podataka drugih metoda pribavljanja podataka. Ova metoda je u osnovi kvalitativna metoda. Po svojim tehnikama i postupcima najsličnija je analizi sadržaja dokumenta i metodi ispitivanja (Termiz, 2022:414).

Koncepcija ove metodi zasniva se na stanovištu da se o ljudskom ponašanju, društvenom položaju, doživljavanja tog položaja i eventualnih teži ka promjeni položaja može saznati iz iscrpne i istinite biografije pojedinca. Skup takvih biografija pojedinaca koji pripadaju istoj grupi, klasi, sloju, naciji, vjeroispovijesti izvor su na osnovu koga se, pažljivom analizom može zaključivati, ne samo o pojedincu, već i o užim i širim grupama. Osnovni način prikupljanja podataka je pribavljanje ili primanje opštih, iscrpnih i istiniti biografija koje lično piše određena ličnost. U periodu nastanka ove metode, biografije su pisane po sopstvenoj inicijativi, da bi se u docnijim fazama razvoja pristupilo podsticanju pa i naručivanju biografija. Pored značajnog i vrijednog sadržaja za socio-psihološka i druga slična društvena istraživanja, biografije su sadržavale i neke, za istraživače beznačajne podatke. Osim toga mnoštvo biografija pisanih raznim načinima izlaganja bilo je teško za sređivanjem, obradu i sistematizaciju podataka. Da bi se biografija učinila je pogodnijim pristupilo se izradi upustvo za pisanjem biografije koje se održavalo preporuke o kojim sadržajima i kojim redoslijedom treba da se saopšti životna iskustva i doživljaji (Termiz, 2001:171).

Važno je naglasiti da pojmove 'autobiografija' i 'biografija' traba razlikovati. Vrlo često se ovi pojmovi poistovjećuju, pa je potrebno dati obrazloženje po kojem se razlikuju. *Autobiografijama se smatraju izvorni pisani iskazi o sopstvenom životu, a biografijama pisani*

iskazi koje je, na osnovu usmenog iskaza ili na osnovu drugih izvora oblikovao neko drugi . U nekim slučajevima to može da bude i sam istraživač (Termiz, 2022:415).

U metodi socijalnog rada se biografska metoda oslovljava kao „biografska tehnika“ pri čemu se shvata kao organizovano, sistematsko nastojanje na pribavljanju podataka o subjektu (klijentu). Taj se postupak smatra analitičkim, podaci su hronološki sređeni, a njihov izvor je prvenstveno sam klijent. Ovim postupkom se klijent treba stimulisati da na osnovu sjećanja, hronološkim redom saopšti sve važne činjenice koje su uticale na nastanak njegovog problema. Time se žele saznati svi faktori koji su doprinijeli nastanku aktualnog problema kao što su kvalitet njegove sredine, prijelomni događaji, kontakt sa ličnostima koje su uticale na to itd. Međutim, ne prikupljaju se svi mogući podaci, već samo oni koji imaju srazmjerno najveću dijagnostičku vrijednost za rješavanje konkretnog problema. Za realizaciju ove metode koja je svojstvena individualnom nivou socijalne analize, neophodan je odnos izvjesne emocionalne povezanosti socijalnog radnika i klijenta. Na osnovu toga stičemo mogućnost da odredimo preliminarnu dijagnozu problemske situacije. Ističe se upotrebljivost “liste osnovnih biografskih informacija“ (LOBI tehnika), a njena nedovoljnost se nadoknađuje „socijalnom anamnezom“, „dubinskim intervjuisanjem“ itd. U suštini bitan metod kojim se ostvaruje biografska tehnika je intervju u okviru blagog ispitivanja uz eventualno korištenje posmatranja. (Termiz, 2001:173)

Osnovne postavke ove metode su: 1) lična dokumenta su pouzdan izvor naučnog saznanja, 2) neka od njih daju prvenstveno objektivne podatke, a neka uvid i objašnjenja o subjektivnom doživljavanju i odnosu prema objektivnoj situaciji**,** 3) mnoštvo ličnih dokumenata koji potiču iz reda iste klase, grupe isl. dovoljno su pouzdan osnov da se zaključuje o cjelini te klase, grupe, odnosno o bitnim odredbama pomenutog, 4) preko ličnih dokumenata saznaju se ne samo faktička ponašanja, već i razlozi takvih ponašanja, 5) lična, subjektivna dokumenta su istinita jer su iskrena, a svaki subjekt na svoj način razumije, doživljava i tumači objektivnu situaciju, 6) autor ličnih dokumenata je lično subjekt koji dobrovoljno i čak samoinicijativno učestvuje u istraživanju i 7) metoda je pogodna kako za mikro tako i za makro istraživanja (Termiz, 2022:414).

Prednosti ove metode postoje kada su biografije istinite. One se odnose na dobijanje izvornih podataka o stvarnim zbivanjima ali i okolnostima i utjecajima na njih, njihovim uzrocima i posljedicama, viđenjima, shvatanjima i vrednovanjima tih zbivanja od strane autora biografije. Sistematski analizirani podaci sadržani u biografijama daju izvanredne mogućnosti za svestrano sagledavanje ličnosti i grupe. Kada su u pitanju nedostaci, u prvom redu se odnose na mnoštvo nesistematizovanog materijala, dugotrajnom sređivanju, teškoj provjerljivost i otuda neodređenom stepenu pouzdanosti. Kad se radi o pojedinačnim biografijama dio iskaza se može provjeriti uvidom u službenu evidenciju ali to je također skup, obiman i dugotrajan posao. Također, problem je što se nikada ne zna koliko je ostvareni uzorak biografije reprezentativan ,ni koliko i kako će njihove biografija sadržajno odgovarati predmetu istraživanja. Zbog nastojanja da se što više standardizuje kako bi se izbjegli navedeni nedostaci, biografska metoda se veoma približila biografskom intervjuu. U savremenoj praksi veoma su rašireni zahtjevi za podnošenjem biografije uz razne molbe i zahtjeve kao i objavljivanja biografija poznatih i popularnih ličnosti. Na osnovu njih su moguća istraživanja raznih struktura socijalnih kretanja i slično tome, a već postoje i uspješni pokušaji rekonstruktivnih i prognostičkih istraživanja društveno moćnih ličnosti. I pored svih prednosti ova metode u društvenim naukama nije šire prihvaćena. Uprkos tome ovo može biti izuzetno plodotvorna metoda u nauci i praksi socijalnog rada (Termiz, 2001:172,173).

1.3. Teorije na koje se metoda ispitivanja oslanja

Pored poznavanja opisanih karakteristika i međuzavisnog odnosa svih pomenutih primjenjivih metoda, za efektivnog specijalistu u domenu socijalnog rada, a na polju ispitivanja, potrebno je i poznavanje pojedinih teorijskih pristupa. Kako se prethodna poglavlja u većoj mjeri odnose na praktičnu primjenu, naredna će poslužiti kao prikaz teorija na koje se ova, pa i ostale pomenute metode oslanjaju. Neke od istaknutih teorija ovog područja su: psihoanalitička teorija, bihevioralna, kognitivna, epistemološka teorija, ali i druge poput socioloških, ekoloških itd.

1.3.1. Psihoanalitička teorija

„Um je poput sante leda - pluta sa samo jednom sedminom iznad površine vode." S. Freud

Iako se u mnogome, psihoanalitička teorija u savremenom dobu podvodi pod anakronizmom, njene postavke i dalje opcionalno „zažive" u domenu psihološke teorije i prakse, i svake druge srodne oblasti, poput socijalnog rada. U središtu ove teorije je pojam nesvjesnog, koji se odnosi na *misli, stavove, impulse, želje, motive i emocije kojih nismo svjesni* (Atkinson i Hilgard, 2007:8).

Upravo 'nesvjesno' educirano - svjesnoj osobi, može poslužiti kao istinitiji odgovor od onog koji je izravno upućen, ukoliko se kosi sa istim. Za socijalnog radnika je važno poznavanje psiholoških teorija u cilju prepoznavanja emocija klijenta, pokušaja razotrkrivanja čime su iste uzrokovane, osvještavanja i eliminisanja, ublažavanja i poticanja, ovisno o prirodi problema i onim što se konačnim ishodnom vezano za te emocije želi postići.

Nasuprot tome, elementi psihosocijalnog pristupa prema Florence Hollisu znače *...pokušaj da se u jednom strateteški značajnom trenutku mobilišu sve snage koje jedna osoba poseduje, kao i resursi okruženja, kako bi se još više poboljšale prilike dostupne pojedincu i kako bi se postiglo još efikasnije personalno i interpersonalno funkcionisanje* (Hollis 1977:1308).

'Ova definicija naglašava značaj kako unutrašnji, tako i spoljašnjih faktora u odnosu na sposobnost ljudi da se nose sa svakodnevnim stresovima modernog načina života. Ovaj pristup je baziran na ideji da je spoljašni svijet podjednako važna oblast koja se analizira, a ne samo unutrašnja i emocionalna. Treba imati na umu da psihoanaliza jako utiče na razvoj velikog broja različitih teorija i terapeutskih pristupa koji su relevantni za socijalni rad, kao što su: psihologija ega, krizna intervencija, teorije vezivanja, Eriksonova konceptualizacija „Sedam stadiuma čovjeka", transakciona analiza, grupna terapija i to posebno grupna analiza, ekološke perspektive i porodična terapija. (Trevithick, 2012:343).'

Psihološki pristupi koji se koriste u socijalnom radu oslanjaju se na psihoanalitičku teoriju i praksu njenog utemeljitelja Sigmunda Freuda. Psihoanaliza kao teorija ličnosti i metoda psihoterapije polazi od pretpostavke da *ponašanje proizilazi iz nesvjesnih procesa vjerovanja, strahova i želja kojih osoba nije svjesna, ali one unatoč tome djeluju na njezino ponašanje* (Atkinson i Hilgard, 2007:13).

Koncept nesvjesnog razlikuje psihoanalitičku perspektivu od ostalih škola mišljenja i u tom konktekstu za socijalni rad najvažniji termini ovog područja su: odbrana (odbrambeni mehanizam), otpor, represija, regresija, cijepanje ili mehanizam splitinga, transfer i kontratransfer (Trevithick, 2012:344 prema Brearley, 2007: 89-90; Trevithick 2011a).

Trevithick u tom smislu definiše značajne pojmove: '1) *svjesno*- prema Freudu označava „neposredne podatke“ koji se odnose na misli, osjećanje i senzacije kojih smo u određenom trenutku svjesni, međutim ono što znamo svjesno predstavlja mnogo složeniji koncept nego što se to na prvi pogled čini, 2) *predsvjesno*- misli, slike i percepcije koje nisu trenutno u svjesnom dijelu ali kojih se osoba može relativno lahko sjetiti (Barker, 2003:334), 3) *nesvjesno*- za koncept transfera i otpora je jako bitan koncept nesvjesnog, odnosno „mentalni procesi kojih osoba nije svjesna“ (Rycroft 1968:172), 4) *Odbrambeni mehanizam*- u teoriji psihoanalize ovaj koncept označava strategije koje osoba primjenjuje, svjesno ili nesvjesno kako bi izbjegla suočavanje sa onim aspektima svoje ličnosti koji su po nju opasni, 5) *transfer*- „Kada stvaramo odnose sa drugima, često mislimo o tim osobama i gajim osjećanja prema njima na osnovu svojih ranijih iskustava sa nekim drugim osobama, posebno sa roditeljima. To znači da naša osjećanja prema njima i naše reakcije na njih nisu adekvatne. Ovaj fenomen se naziva transfer (Howe 2008:167)“, 6) *Kontratransfer*- njima se opisuje reakcije koje nastaju zato što je osoba otvorena i prima transfer na osjećanja drugih osoba. Ovim konceptom se opisuju i naša nerazriješena osjećanja iz prošlosti, koja mogu zamagliti realnost (Trevithick, 2012:344)'.

Prednosti ove teorije u konktekstu primjenjivosti i doprinosa metodi ispitivanja su višestruke. Ovaj pristup može objasniti skoro svaki aspekt ljudskog ponašanja, uključujući vrlo složene i destruktivne oblike ponašanja, jer koncepti kao što su nesvjesno, transfer i ostali nabrojani, pomažu nam da razvijemo ispravan način donošenja odluka kao i poduzimanja nekih radnji djelovanja. Prepoznavanja dobrih i loših elemenata u ljudskoj prirodi, kao i neutralan stav prema emocijama, omogućavaju da se izbjegne zauzimanje stava kojim se ljudi osuđuju (Trevithick, 2012:345).

Nedostaci ove teorije su da se neki ključni koncepti psihosocijalnog pristupa ne mogu lahko razumjeti, niti primijeniti bez kvalitetnih instrukcija i supervizije. Drugo, može dovesti do toga da se misli, osjećanja i radnje korisnika usluga shvate kao patološke, pa tako stvoriti kod njih neku vrstu nezdravog osjećanja zavisnosti. Također, često nedostaje i politička perspektiva, što izaziva kritike i shvatanja da su oni socijalni radnici koji koriste psihosocijalni pristup u svom radu potpuno izvan realnosti i svakodnevnih problema njihovih korisnika. Teško je tačno procijeniti koje su koristi i ishodi psihosocijalnog pristupa u odnosu na njihovu efektivnost, jer se veliki akcenat stavlja na kvalitet pojedinca, kao što su sposobnost da se nosi sa problemima, da stupa u odnose sa drugim ljudima i da spozna sebe na jedan zadovoljavajući način (Trevithick, 2012:345).

1.3.2. Bihevioristička teorija

Bihevioralna perspektiva usmjerena je na podražaje i reakcije koje se mogu opažati. John B. Watson je, pored ostalih sljedbenika biheviorizma, smatrao da je *cjelokupno ponašanja posljedica uvjetovanja, te da okolina oblikuje ponašanje potkrepljujući specifične navike* (Atkinson i Hligard, 2007:7). Bihevioristički pristupi se prvenstveno baziraju tehnikama modifikacije ponašanja, odnosno na metodi ocjenjivanja i mijenjaja ponašanja zasnovanoj na metodama primjene biheviorističke analize (Trevithick, 2012:314).

Ključni koncepti koji se koriste u biheviorističkom pristupu odnosno terapiji su: klasično uslovljavanje, operantno uslovljavanje, uslovljeni stimulans, uslovljeni odgovor, neuslovljenim stimulans. Osnovne biheviorističke tehnike su: asertivno obučavanje, averzivne terapije, ekstinkcija, modeliranje, jačanje, obuka u socijalnim vještinama i sistemska desenzitizacija (Trevithick, 2012:315).

Prema Sheldonu (1995) postoje sljedeće determinante procjenjivanja: 1) prikupiti sve podatke o problemu iz različitih uglova, 2) doći do saznanja ko je i kako pogođen, 3) utvrditi sve činjenice o problemu (zašto i kada je počeo, kako se mijenjao itd..), 4) identifikovati različite dijelove problema i njihove povezanosti, 5) procijeniti motivaciju za mijenjanjem, 6) identifikovati obrasce misli i osjecanja prije, u toku i poslije ispoljavanja problema, 7) identifikovati unutrašnje snage klijenta i njegove okoline.

Prednost je da biheviorističke teorije nije teško razumjeti, naučiti i efikasno koristiti, i mogu se primjenjivati uporedo sa drugim oblicima intervencija i praktičnih principa. neke tehnike su donijele odlične rezultate, kao što su socijalne vještine ili asertivno obučavanja, i mogu se primijeniti na različite probleme, grupe ljudi i okruženja. Činjenica da se ovaj pristup sistemski oslanja na tehnike, kao i značaj koji se pridaje bazičnim podacima u odnosu na targetirane oblike ponašanja, pokazuje da se rezultati i uspjeh biheviorističkog pristupa mogu empirijski dokazati (Trevithick, 2012:315).

Nedostaci se ogledaju u činjenici da je ovo 1 direktivni pristup, sa visokim očekivanjima u pogledu posvećenosti i motivacije koja se zahtijeva od korisnika usluga. fokusiranje na modifikaciju određenih oblika ponašanja, a ne na osnovu uzroka tih ponašanja, može značiti da se ovim pristupom ne mogu rješavati neki složeniji problemi koje je teško otkrit (Trevithick, 2012:315).

1.3.3. Kognitivna teorija

Kognitivna perspektiva bavi se mentalnim procesima poput percipiranja, dosjećanja, rasuđivanja, odlučivanja i rješavanja problema. Savremeni kognitivni pristup ne temelji se na introspekciji, već umjesto toga pretpostavlja: 1) da samo proučavanjem mentalnih procesa možemo potpuno shvatiti šta organizmi čine, 2) mentalne procese možemo objektivno proučavati, usmjeravanjem na specifična ponašanja (kao što to čine bihevioristi), ali koja tada interpretiramo pozivajući se na mentalne procese koji su u njihovoj osnovici (Atkinson i Hilgard, 2007:11).

Smatra se da je Alfred Adler izvršio najveći utjecaj u oblasti razvoja kognitivnih terapeutskih pristupa. Ovi pristupi obuhvataju veliki broj različitih terapija, kao što su realitetna terapija, egzistencijalistički socijalni rad, kognitivno analitička terapija, Beck-ova „ kognitivna terapija“ i Ellis-ova racionalna emotivno-bihevioristička terapija (Trevithick, 2012:317).

Kognicija opisuje „mentalne aktivnosti koje obuhvataju usvajanje, zadržavanje i upotrebu znanja“ (Hockenbury i Hockenbury 2002:280). Znači, kognitivne terapije nastoje da identifikuju i preispitaju posebne slučajeve i generalne obrasce poremećenog mišljenja ili nerealnih vjerovanja. Tom prilikom se koriste različiti termini kojima se opisuju iracionalne misli, osjećanja i vjerovanja, kao što su kognitivna disonanca, kognitivna disfunkcija i kognitivna mapa, kao i čitav niz tehnika, kao što je kognitivno restrukturiranje, kojim se ohrabruju pojedinci da drugačije razmišljaju o situacijama koje ih uznemiravaju (Trevithick, 2012:317,318).

Ronen (2008: 194,195) navodi 7 osnovnih karakteristika kognitivne terapije: 1. terapija je proces koji utiče na stvaranje značenja i pomaže klijentima da stvore nove, često složenije, sisteme značenja za ono što im predstavlja problematičnu oblast, 2. terapija je sistematična i usmjerena na neki cilj, 3. fokusira se na praktične i iskustvene elemente, a ne na “terapiju razgovorom“, 4. saradnja između klijenta i terapeuta, 5. fokusira se više na klijenta nego na

problem, 6. terapeut olakšava da se ostvare promjene, 7. osnaživanje klijenta i omogućavanje da funkcioniše samostalno.

Prednosti ove teorije su kognitivni pristupi traju relativno kratko (1 do 20 go nad elja), nisu previše skupi i mogu se primjenjivati na čitav niz različitih emocionalnih problema. pošto je usmjeren, aktivan i fokusiran, ovim pristupom se mogu rješavati slučajevi poremećene percepcije ili nerealnih vjerovanja u kratkom vremenskom periodu (Trevithick, 2012:319)

Nedostaci ove teorije su ovaj prilično individualizovan pristup nije pogodan za neke ljude ili situacije. Iracionalne emocije mogu biti sasvim prihvatljiv odgovor na neke situacije, kao što su gubitak drage osobe, nasilni napad ili diskriminacija i ugrožavanje života. Zatim, ova terapija ima manje uspjeha prilikom liječenja složenijih i dugotrajnih emocionalnih problema, kao što su teška depresija ili shizofrenija (Trevithick, 2012:319).

1.3.4. Epistemološka teorija

Epistemologija ili nauka znanja čiji je začetnik škotski filozof James Frederick Ferrier je također zauzela svoje mjesto u ovom istraživačkom projektu. Poznato je da epistemologija kao posebna filozofska disciplina nema dugu historiju, međutim važno je skrenuti pažnju da su osnovni etički običaji i uvjetne okolnosti vezane za vrijednost znanja, koje su dio epistemologije, konstantno izražene i tretirane još u najranijim periodima filozofije (Zukorlić, 2017:15). Osnov razvoja društva je saznanje i znanje koje se neprekidno širilo, produbljivalo iz etape u etapu, stabilizovalo, mijenjalo i selektiralo na istinito i neistinito, upotrebljivo i neupotrebljivo (Termiz, 2013:43). Znanje se stiče na razne načine, ali se naučno saznanje od svih drugih znanja razlikuju po metodu njegovog sticanja (Termiz, 2022:34). Epistemologija kao nauka kojoj je primarni cilj proučavanje znanja, te pravdanje i traženje logične smislenosti određenih vjerovanja ili uvjerenja, ima veliki značaj za socijalni rad generalno. Osnovni princip na kome se zasniva je princip objektivnosti.

Zukorlić M. (2017) ističe da se sve veća pažnja, tako i rasprava mislilaca o vrijednosti znanja počela dešavati zbog čestih oscilacija i nespornih nedostataka gdje je i samo otvaranje rasprave bilo bazirano na percepciji ljudskih čula naspram događaja i vanjskih realnosti, što je navelo mislioce iz elejske škole da sa sumnjom posmatraju sve tjelesne i čulne percepcije i da se striktno oslanjaju na racionalnu spoznaju, posmatrajući ljudsku narav kao realnu za cjelokupan splet mogućnosti znanja (Zukorlić, 2017:15 prema Jeger, Verner 1936).

Šerić N. (2012) opisivajući teškoće koje se mogu javiti prilikom ispitivanja spominje i one u okviru epistemološke teorije, te navodi činjenicu da nisu svi ljudi stručni niti osposobljeni da naučno opažaju društvenu stvarnost i fenomene iz svakodnog života, a naročito da prema njima imaju objektivan stav, mišljenje, sud, zaključak itd. Pa recimo da je neki problem za jednu osobu važan, dok je za drugu potpuno nevažan. Ili primjer doživljaja ljepote, gdje jedna osoba može “nešto” percipirati kao “iznimno lijepo”, dok za drugu osobu isto to “nešto” ne mora biti niti “iznimno lijepo” niti “lijepo” uopšte. Zbog toga je veoma teško osigurati da iskazi ispitanika u procesu pribavljanja podataka u naučne svrhe nužno i uvijek zadovolje epistemološki princip objektivnosti (Šerić, 2012:196).

2. INTERVJU

2.1. Pojmovno određenje intrvjua i odnos među vrstama pojmova

Čovjek je kao misaono biće uslovljen na suživot i povezanost sa drugim ljudima. Univerzalno sredstvo kojim se ljudi služe da bi međusobno ostvarili komunikaciju jeste govor, jer svako ljudsko društvo ima svoj jezik, koje svako ljudsko biće normalne inteligencije stiče i koristi bez napora (Atkinson i Hilgard, 2007: 314). Kao društvena bića, svakodnevno smo u situaciji voditi razgovore sa drugim ljudima, u njima učestvovati sa različitim motivima, sa ili bez odgovarajućeg cilja koji je unaprijed postavljen ili u toku samog razgovora. Ovakvu vrstu razgovora je potrebno razlikovati od stručnog razgovora koji podrazumijeva učešće stručnog, kvalifikovanog lica za vođenje razgovora sa jedne strane, i lica sa kojim se vodi razgovor (klijenta) sa druge strane, sa određenim ciljem koji se želi postići putem tog razgovora (Termiz, 2005: 174).

Šerić (2010) polazeći od Zvonarevićeve tvrdnje navodi da je „*svaki intervju razgovor, a da svaki razgovor nije intervju…*“, implicirajući na moguće odgovore, postavlja pitanje: „*… po čemu se ostale vrste razgovora razlikuju od naučnog razgovora/intervjua*?“. U cilju obuhvatnijeg i preciznijeg obrazloženja, samim tim i shvatanja, preformulisat ćemo pitanje u *koje su onda razlike između stručnog, naučnog i svakodnevnog razgovora?* (Šerić,2010:341)

Da bi jasnije shvatili 'prirodu stručnog razgovora (intervjua)' krenućemo od definicije prema kojoj je intervju “*… sistem verbalne komunikacije koja se ostvaruje između socijalnog radnika i klijenta putem verbalne provokacije postavljanjem pitanja i dobijanjem adekvatnih odgovora radi pronalaženja najadekvatnijeg i najboljeg načina ostvarenja određenog cilja*.“ (Termiz, 2005: 174).

Prema definiciji, a kako i sama Šerić ističe, možemo zaključiti da unaprijed 'određen cilj' pravi osnovnu razliku između stručnog i svakidašnjeg razgovora. Iz postavljenog cilja proizilaze i određene funkcije i zadaci. Zadaci se u ovom slučaju odnose na prikupljanje podataka o ličnosti klijenta i njegovim problemima, ali i radu na motivaciji klijenta i mobilisanju njegove vlastite snage i potencijala u rješavanju vlastitog problema (Termiz, 2005:175). Funkcije mogu biti višestruke. Mogu biti informativnog karaktera (prikupljanje informacija o određenoj situaciji, potrebama ili problemima klijenta), zatim savjetodavne (savjetovanje koje se prvenstveno odnosi na podsticanja na samostalno rješavanje vlastitog problema, ali i davanje uputstava o konkretnoj situaciji, potrebi ili problemu) i operativne (zajednički rad socijalnog radnika i klijenta na rješavanju problema u vezi sa određenom situacijom ili zadovoljavanja određene potrebe) (Termiz, 2005:175).

Stručni razgovor (intervju) u socijalnom radu ima sve bitne elemente naučnog razgovora. Bitna razlika se ogleda u tome što se naučnim razgovorom (intervjuom) pribavljaju podaci u cilju sticanja naučnog saznanja o određenom predmetu istraživanja, dok se u praksi socijalnog rada podaci pribavljaju s ciljem rješavanja problema, upoznavanjem ličnosti klijenta, njegovog problema i teškoća (Šerić, 2010:341).

Sve navedeno ukazuje na odgovor po pitanju razlikovanja stručnog, naučnog i svakodnevnog razgovora. Intervju se vodi s ciljem da se dobijena obavještenja upotrijebe u naučne i praktične svrhe, dok se sam postupak toka intervjua odvija po tačno utvrđenom planu. U običnom razgovoru osobe koje razgovaraju su međusobno ravnopravne (ali i ne moraju biti), dok u

intervjuu ta ravnopravnost izostaje jer se tačno zna ko je intervjuer a ko intervjuirani (Šerić, 2010: 342). Time je razriješena dilema po pitanju razlike, a koja se ogleda u strogo jasno formulisanim ciljevima i ulogama u stručnom i naučnom razgovoru.

Druga kontradikcija koja se javlja u stručnoj literaturi odnosi se na shvatanje intervjua kao stručnog razgovora u socijalnom radu, gdje se postavlja pitanje da li je intervju *tehnika metode ispitivanja* ili *metoda stručnog razgovora*, da li je intervju *vještina, instrument* u radu socijalnog radnika, *oblik komunikacije* ili sve navedeno (Šerić, 2010:341,342).

U poglavlju „Poistovjećivanje pojma metod i tehnika“ [5] naveli smo definicije i jasna obrazloženja po kojima se metod razlikuje od tehnike. Paralelnim poređenjem prema određenju da je metod *put, način ili postupak*, a tehnika *vještina ili umijeće* možemo konstatovati da je metoda ispitivanja jedna od primjenjivih metoda u socijalnom radu, a da se intervju ubraja u jednu od tehnika prikupljanja podataka metode ispitivanja. Drugim riječima, za pristup konkretnom slučaju u socijalnom radu primjenjuju se različite metode prema potrebama u okviru tog slučaja, kao što su metoda ispitivanja, posmatranja, studije slučaja, historijska metoda i slično. Sve navedene metode su sebi svojstvene i sadrže različite „alate“ kojim se služe i koje svrsishodno biraju kako bi „pridobile“ ono što im u datom slučaju treba. Zbog toga ne bi trebalo dovoditi u pitanje da li intervju spada u metode ili tehnike prikupljanja podataka.

Međutim, iako po logičkom shvatanju intervju nesporno spada u tehnike prikupljanja podataka, u praksi socijalnog rada se opravdano drugačije oslovljava. Prema Kadushinu, ne bi trebali koristiti riječi *tehnika* kada je riječ o pomažućim profesijama, jer zvuči “neprimjereno” s obzirom da podsjeća na nešto hladno, mehanički rađeno, što svakako ima svoj značaj kada govorimo o korištenju intervjua u praksi socijalnog rada (Šerić, 2010:341). Također, ako dublje razmislimo o određenju „metode“ kao načinu, putu i postupku koji upotrebljavamo da bismo došli do spoznaje, otkrili ili izložili neku istinu (Filipović, 1989: 209) intervju možemo smatrati i metodom, obzirom da razgovor u tom kontekstu poprima svojstvo 'načina' odnosno postupka kojim dolazimo do potrebnih saznanja.

2.1.1. Uloga intervjua u socijalnom radu

Po pitanju uloga razlikujemo stručni i naučni intervju. U principu i stručnom i naučnom intervjuu zajedničko svojstvo je prikupljanje podataka, ono sto ih razlikuje je svrha u koju se ti podaci prikupljaju. 'Uloga stručnog razgovora (intervjua) u socijalnom radu, ali i u naučnoistraživačkoj praksi (kada se intervju koristi kao tehnika metode ispitivanja u procesu pribavljanja valjanih podataka za naučne svrhe) je nezamjenjiva bez obzira na to da li se intervju primjenjivao samostalno ili u kombinaciji s drugim metodama (Šerić, 210:343).' Istraživački intervju se koristi kada se žele pribaviti podaci koji su od značaja za naučno proučavanja pojava, prema standardima naučnih ili istraživačkih projekata (Termiz 2001:142 prema Vidanoviću).

Stručni intervju u socijalnom radu možemo odrediti kao vođenje stručnog razgovora sa određenim ciljem. Prema Termizu (2005) ovaj tip razgovora podrazumijeva:

1. učešće stručnog, kvalifikovanog lica (socijalnog radnika),
2. lica u stanju potrebe za stručnim, kvalifikovanim licem (klijenta),
3. i određeni cilj koji se želi postići tim razgovorom (Termiz, 2005:174).

[5] Vidi više u poglavlju *Poistovjećivanje pojma metod i tehnika* na str. 10.

2.2. Pojam i zadaci intervjuera

Intervjuer je stručna osoba zadužena za vođenje i usmjeravanje intervjua u cilju prikupljanja relevantnih podataka.. Socijalni radnik je neprestano u ulozi intervjuera. *Mada socijalni rad nije samo obavljanje intervjua, ipak je tačno da socijalni radnici provedu više vremena obavljajući ovu aktivnost negoli bilo koju drugu. To je veština koja je jako značajna i koja se najčešće koristi u socijalnom radu (Kadushin i Kadushin 1997:3).*

Prema Dervišbegoviću (2001) socijalni radnik u radu sa klijentom ima dvojak zadatak. Prvo, njime želi dobiti potrebne podatke i upoznati se sa problemom klijenta i uzročno - posljedičnim odnosima na slučaju. Preciznije rečeno, prikupiti sve informacija o klijentu i njegovom problemu. Drugi zadatak odnosi se na želju da se razgovorom klijentu omogući shvatanje svoje situacije, sagledavanje tog stanja ali i mogućnosti i perspektive njegovog riješenja. Drugim riječima, pokreće se motivacija i mobilišu klijentove snage u realizaciji zajedničkih zadataka. (Dervišbegović, 2001:103).

Socijalni radnik u ulozi intervjuera treba nastojati da kontinuirano usvaja nova znanja, unaprijeđuje i razvija komunikacijske i socijalne vještine kako bi izvršio svoju ulogu na nivou zadatka. Naredna poglavlja prikazuju sugestiju za profesionalno usavršavanje u ovoj sferi.

2.2.1. Kompetencije intervjuera

Osnovna karakteristika kompetencije jeste termin 'vještina', ali se ova riječ rijetko koristi u tekstovima koji se bave socijalnim radom i često se koristi u onom značenju koju imaju termini kao što su intervencija, sposobnost, stručnosti itd. (Trevithick, 2012: 153).

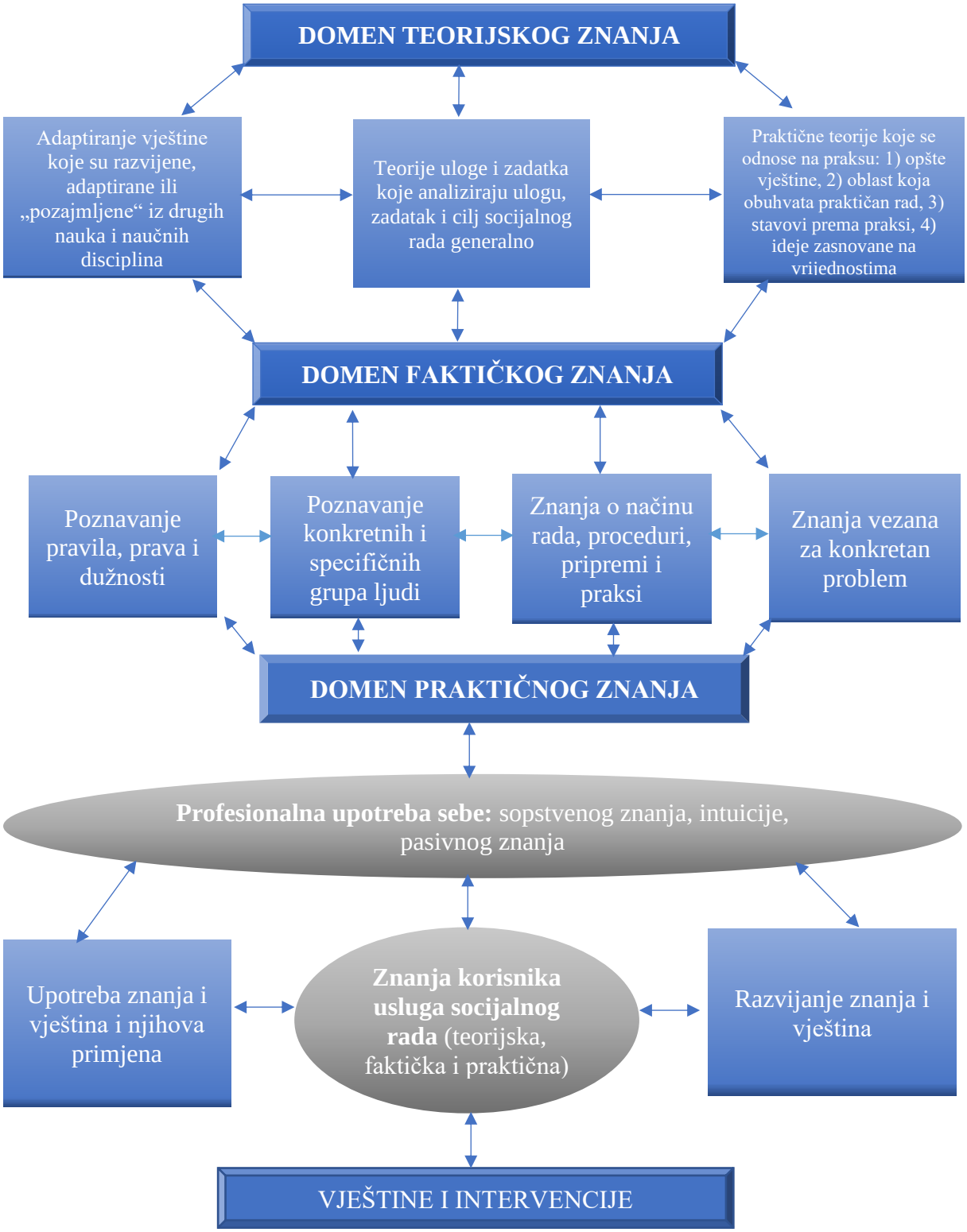
Prema Berkeru vještina je *„ To je visok nivo upotrebe sopstvenih snaga, znanja, talenata, ličnih karakteristika i resursa. Veštine socijalnih radnika obuhvataju visok nivo komunikacije, sposobnost da se problemi odlično procene i da se uspostavi odličan kontakt sa klijentima, tako što će se potrebe uskladiti sa resursima, razviti resursi i promeniti društvene strukture.„* (Bearker, 2003: 399).

U suštini kompetencija predstavlja skup znanja određene osobe koja je kao takvu čine kompetentnom za određenu djelatnost. Kompetentnost u tom smislu podrazumijeva posjedovanje određenih teorijskih, praktičnih i faktička znanja koja se odnose na datu oblast odnosno zanimanje.

Na sljedećoj stranici je prikazana shema [6] koja slikovito prikazuje jedinstvo tih znanja i vještina kroz „korisničke mape teorijskih znanja iz profesionalne prakse“ (Eraut,1994:50). U domenu teorijskog i faktičkog znanja ovaj okvir je u velikoj mjeri fokusiran na to kako se ova znanja stiču, dok se u domenu praktičnih znanja objašnjava kako se teorijska znanja mogu praktično primijeniti. Tu se naglašava koliko je važno prilagoditi naša sopstvena znanja, vještine i načine interveniranja onome što smo naučili. Intervencije, posebno one koje se odnose na to kako komuniciramo, čine sastavni dio znanja, vještina i vrijednosti primijenjenih u praksi dok su veze i odnosi koje stvaramo sa drugim ljudima sredstvo pomoću koga se ostvaruju pravilna procjena, analiza donošenje odluka i praktično djelovanje. (Trevithick, 2012:31-32).

[6] Shema je proizvoljno napravljena odnosno korigovana prema primjeru *Trevithick, 2012 str. 33 „Slika 2.1.Okvir znanja i vještina koji integriše teoriju i praksu socijalnog rada“*, koja se odnosi na znanja vezana za socijalni rad generalno, dok je iz nje proizvedena shema preoblikovana prema predmetu istraživanja.

Shema 1. Okvir znanja i vještina koji integriše teoriju i praksu urađena prema primjeru Trevithick, 2012. str. 33.



2.2.2. Komunikacijske vještine intervjuera

Komunikacija podrazumijeva razmjenu informacija verbalnim i neverbalnim putem. U ovom dijelu ćemo se ostvrnuti isključivo na verbalnu projekciju, sa aspekta socijalnog radnika, odnosno vještine komuniciranja u smislu postavljanja pitanja od strane socijalnog radnika i elementarnih određenja u govoru prema ispitaniku.

Među osnovne komunikacijske vještine možemo svrstati vještinu postavljanja pitanja koja mogu biti otvorenog i zatvorenog tipa, koja počinju sa „šta“, i sa „zašto“, cirkularna pitanja, pitanja za otvaranje intervjua, produbljenje intervjua itd. Pored pitanja komunikacijske vještine podrazumijevaju i vještine upravljanja razgovorom poput parafrazacije, pojašnjavanja, rezimiranja, konkretizacije, držanja teme, podsticanja, stimulacije itd. (Trevithick,2012:186)

Dijametralno tome, potrebno je znati koja pitanja nije poželjno postavaljati. Uobičajne greške koje se javljaju u tom smislu su: 1. postavljanje pitanja koja navode, 2. postavljanje pitanja u pogrešnom trenutku (ona mogu odvući pažnju ili prekinuti razgovor), 3. postavljanje pitanja zatvorenog tipa na koja se može odgovoriti samo sa „da“ ili „ ne“, 4. postavljanje nerelevantnih pitanja (iako znamo da odgovor neće nimalo pomoći), 5. postavljanje više pitanja u istom trenutku, 6. postavljanje komplikovanih pitanja, 7. pitati osobu zašto se nešto dešava uz pretpostavku da ona zna odgovor na to pitanje (Trevithick, 2012:199 prema Gambrill, 2006:143).

Također je važno ovladati vještinom govora s obzirom na ritam govora, njegovu dikciju i intonaciju. Osim toga u razgovoru moramo voditi računa o intelektualnom i obrazovnom nivou klijenta i skladno tome prilagoditi razgovor, odnosno prilagoditi pitanja tom nivou kako bi nas klijent u punoj mjeri razumio i mogao aktivno učestvovati u razgovoru (Dervišbegovic, 2001:106).

Ton ispitivanja je složen spoj sadržaja i forme pitanja, način obraćanja i iskazivanja pitanja. To je glas i naglasak, mimika i geste u komunikaciji sa ispitanikom (Termiz, 2022:391).' U ovom konktekstu razlikujemo stimulirajući i destimulirajući ton. Stimulirajućim tonom se podstiče i ohrabruje ispitanik da daje tražene odgovore. On se javlja u sljedećim gradacijama:1. ton neutralne pažnje; 2. ton zainteresovanosti za iskaz; 3. ton blagonaklonosti, simpatije i uvažavanja; 4. usmjeravajući ton uz demonstraciju spremnosti da se pomogne, 5. insistirajući, neposredno podsticajan i ohrabrujući ton, 6. umirujući ton (Termiz, 2022:391). Destimulirajući ton obeshrabruje ispitanika i jača njegove psihičke barijere. Najčešće varijante ovog tona su: 1. provokativan, izazivački ton, 2. agresivan, podcjenjivački ton, 3. prijeteći ton pritiska na ispitanika, 4. arogantan nadmen ton i slični tonovi čije su varijacije mnogobrojne ali veoma štetne (Termiz,2022:391). U praksi istraživanja možda je najrasprostranjeniji ton „ravnodušne“ ili „nezainteresovane korektnosti“ i „prividne dobronamjernosti“. (Termiz,2022:391).

Informacija i komunikacija su u osnovi mehanizma ostvarivanja društvenosti i zajedništva društva (Termiz, 2022:95). Jezik je bitan osnov informacije i komunikacije u društvu iz dva razloga. Prvo, kao jedan od bitnih instrumenata mišljenja, formiranja podataka i obavještenja. Drugo kao bitan instrument odašiljanja i prijema informacija, kao i reagovanja na njih (Termiz, 2022:95)

2.2.3. Socijalne vještine intervjuera

Iako komunikacijske vještine predstavljaju karakteristiku dobrih govornika, notorna činjenica da dobrog govornika čini čitav kompleks vještina kojim vlada, a ne samo i prvobitno onih koje se odnose na verbalni dio. Veliki broj naučnika i istraživača ove oblasti su saglasni da procentualno mnogo veći dio komunikacije čini upravo neverbalni dio. Jedan od autora iz ove oblasti Mehrabian (1972) prikazao je rezultate istraživanja koji potvrđuju da pri jednom tipičnom susretu dvoje ljudi: 55% komunikacije čini govor tijela, 38% neverbalni dio i tek 7% otpada pod verbalni aspekt. Ovi rezultati se ponekad nazivaju „3V-e"- vizuelni, vokalni i verbalni (Trevithick 2012:165 prema Hargie i Dickson 2004:45).

U komunikaciji je, logički uslovljeno, istovremeno uključeno više čula, a ne samo govornog. Tako npr. jezičkim govorom osoba može izražavati jedno, a govorom tijela pokazivati nešto drugo, pa je moguće da upućena informacija nije djelimično ili potpuno istinita. U tom smislu socijalni radnik mora biti emocionalno pismen, odnosno intuitivan i educiran za prepoznavanje emocija i procjenu mogućih namjera klijenata. Klijenti koji koriste usluge socijalnog rada su klijenti u stanju raznih i različitih teškoćama, te u takvim stanjima mogu biti emocionalno neuračunljivi. Nekada može biti od presudnog značaja upravo visok nivo emocionalne inteligencije socijalnog radnika da prepozna agresivne namjere klijenta i spriječi njegov napad kako na socijalnog radnika tako i klijenta na samoga sebe u slučaju da se radi npr. o prepoznavanju agonije i teške depresije kod klijenta koja indicira suicidne namjere. Na narednoj slici prikazano je sedam ključnih emocija: 1.sreća, 2. tuga, 3.strah, 4. ljutnja, 5. iznenađenje, 6. gađenje i 7. neutralan, opušten izraz lica.

Slika 2. Sedam ključnih emocija izraženih kroz facijalne ekspresije [7]

Aristotel je rekao: *„Svatko se može naljutiti-to je lako. Ali naljutiti se na pravu osobu, do ispravnog stupnja, u prav trenutak, zbog ispravnog razloga i na ispravan način - to nije lako" (Aristotel, Nikomahova etika).* Emocionalna inteligencija u smislu prepoznavanja vlastitih emocija i emocija drugih ljudi svakako zauzima svoje mjesto u praksi socijalnog rada. Upravo ovakve situacije korelativno ukazuju na važnost poznavanja elemenata, prinicipa i aspekata metode posmatranja (opservacije) u odnosu na metodu ispitivanja, što je detaljnije opisano u poglavlju koje se odnosi na metodu posmatranja.

Međutim, „u svakoj komunikaciji, ali posebno neverbalnoj, može se javiti neka vrsta nerazumijevanja ili pogrešne komunikacije između poslate i primljene poruke. Ovo će se vjerojatno desiti kada radimo na osnovu seta pretpostavki i tvrdnji. Sve što vidimo i čujemo obojeno je onim što smo ranije preživjeli, što može imati svoje dobre i loše strane. Najsigurnije je da provjerimo svoje percepcije direktno u kontaktu sa dotičnom osobom, ali i to ne mora

[7] https://www.pinterest.com/pin/537265430548086529/ Preuzeto: 30.11.2022.

uspjeti, jer ta osoba možda ne može iz nekih razloga, da otkrije svoje pravi misli i osjećanja (Trevithick 2012:165-166)“.

Prema Kadushinu, studije su identifikovale veliki broj elemenata koje čine sastavni dio neverbalnog vokabulara, uključujući pet hiljada potpuno različitih pokreta rukom i jednu hiljadu različitih položaja i držanja tijela. Također je istaknuta značajna precizna opservacija neverbalnog ponašanja kao prvi korak. „Onaj ko vodi intervju mora da izvuče neko prihvatljivo značenje iz podataka koje dobija. Precizna opservacija jeste neophodan, ali nedovoljan uslov da se shvati psihološka relevantnost pokreta i gestikulacije (Kadushin i Kadushin 1997:315)“.

Vještina slušanja važi za jednu od najteže usvojivih vještina. Većina ljudi smatra da je lahko slušati druge i olako podrazumijevaju umijeće slušanja poistovjećujući ga sa onim što zapravo čuju. Slušanje podrazumijeva puno više od toga. „Suštinu dobrog slušanja čini učenje o tome kako dopreti do emocija i misli drugih ljudi, a to je veština koja se ne usvaja tek tako (Trevithick, 2012:172).“

Upravo kompleksnost koja proizilazi iz ovog višeslojnog fenomena oslikava stvarno značenje „kompetentnosti“ socijalnog radnika. Uspješnu procjenu, odgovor i rješenje može dati samo stručna osoba integrisanjem svih primjenjivih vještina na osnovu svih stečenih znanja. Teorijska, faktička i praktična znanja, naposlijetku i iskustvena znanja su u stalnom odnosu. Kvalifikovanje i rangiranje prema važnosti, izdvajanje najvažnijeg, izolacija ili eliminacija jednog od pomenutih znanja dovela bi do sigurne autodestrukcije. Od konkretne situacije u tom trenutku zavisi i važnost pomenutog znanja. Nekada je od presudnog značaja stečeno teorijsko i faktičko znanje neovisno o dotadašnjoj praksi, a nekada nam teorijsko znanje ne može poslužiti u istoj mjeri koju je dalo praktično znanje. Mada se teorijska i praktična znanja u osnovi poklapaju, jer su teorijska zasnovana na verifikovanim saznanjima, a praksa se gradi na teoriji. Prema navedenom prisjetit ćemo se shematskog prikaza iz prethodnih poglavlja koji se odnosi na znanja, njihovo preplitanje i nadomještavanje sljedećom shemom.

Shema 2. Tri domena znanja koja se međusobno preklapaju i prepliću (Trevithick,2012:34)

Mogli bismo reći da u neke osnovne vještine intervjuisanja,ubrajamo: 1. interpersonalne vještine, 2. komunikacijske vještine, 3. vještine neverbalne komunikacije, 4. vještine opservacije, 5. vještine slušanja, i 7. vještine ocjenjivanja (Trevithick, 2012:151).

Spomenuli smo važnost govorne projekcije koja uključuje sve komunikacijske procese, od asertivnog izražavanja mišljenja ispitivača kroz prilagođen jezik, vokabular i ton intelektualnom nivou ispitanika do pažljivog slušanja i posmatranja ispitanika. Posjedovanje svih multidimenzionih aspektata, socijalnog radnika deklarišu kao sofisticiranu osobu koja djelotvornom metodikom vođenja intervjua ali i drugih okvira socijalnog rada uspješno prevladava profesionalne izazove.

2.3. Metodika vođenja intervjua

2.3.1. Priprema za intervju

Prije nego započnemo intervju izuzetno je važno razmotriti njegov cilj i očekivanja šta će se u datom vremenu postići. U tom smislu Trevithick (2012) navodi da se priprema za razgovor može uspostaviti na dva načina. Prvi naziva „refleksivnim pristupom" jer se podaci prikupljaju na manje sistematičan, a više intuitivan način koji obuhvata i vještine empatije *„kojima možete ući u unutrašnji život nekog drugog (Kadushin i Kadushin, 1997:108)"*. Na ovaj način se uzimaju u obzir misli, stavovi, osjećanja, strahovi, očekivanja, fantazije itd, dok se ujedno ti podaci odnose i na ispitanikove lične osobine, porodične i finansijske prilike itd. Drugi način pripremanja za intervju je upotreba spiska koji sadrži sve zadatke koja treba obaviti i razmotriti (Trevithick 2012:188).

Za vođenje razgovora socijalni radnik unaprijed određuje termin razgovora na osnovu pismene molbe, zahtijeva klijenta, prijave slučaja i sl. Po nekom opštom pravilu predviđeno vrijeme bi trebalo biti od pola sata do sat vremena, a za zapisivanje i bilješke još toliko. Prvi razgovor ne bi trebao biti prekratak jer se na taj način klijent ne može opustiti, a ne bi trebao biti ni predug jer postaje zamoran i nedinamičan. (Dervišbegović, 2001:275).

Također jedna od bitnih značajki koja utiče na uspješnost ispitivanja jeste i atmosfera koja je uveliko uslovljena spoljašnim faktorima. Od tople dobrodošlice na prijemu koja može itekako pozitivno uticati na razbijanje ispitanikove treme i moguće nelagodnosti naročito ako je upitanju prvi razgovor, pa sve do prostornog uređenja na mjestu gdje se intervjuiše. Nepovoljni uslovi poput hladne ili prezagrijane prostorije, buka i razgovor drugih osoba itd. mogu uticati na otvorenost ispitanika i otežati razgovor (Dervišbegović, 2001:275).

Prije dolaska ispitanika, ispitivač bi trebao razmotriti sve raspoložive resurse koji mu kasnije mogu na neki način olakšati intervjuisanje. Ukoliko mu je dostupno, pročitati biografiju ili autobiografiju ispitanika, njegove lične dokumente, nalaze ili mišljenja od drugih stručnja i ostale dokumente, iskaze, dopise i sve ostalo što mu može dati neke informacije o klijentu (ispitaniku) kako mu on ne bi bio potpuno nepoznat.

2.3.2. Početak intervjua

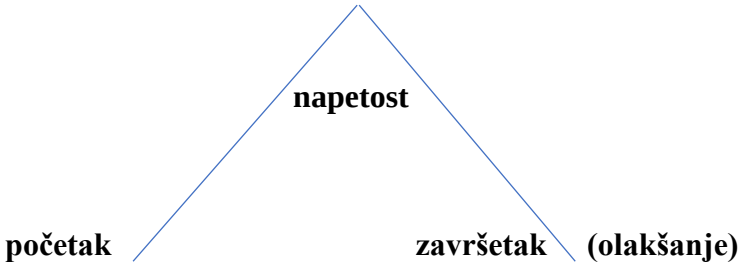
Uspješan početak razgovora uveliko ovisi o načinu uspostavljanja kontakta kao što su: upoznavanje, predstavljanje, način predstavljanja, ponuđena stolica, pokazivanje interesa za klijenta itd. (Dervišbegović, 2001:274). Razgovor će biti uspješan ukoliko je socijalni radnik adekvatno osposobljen i uvježban u vođenju razgovora, ali je isto toliko uslovljen i osobinama i karakteristikama sagovornika (Dervišbegović, 2001:274).

Kada je riječ o upoznavanju prema nekim autorima (Rakić) važno je da klijent osjeti da već znamo neke podatke o njemu (čime se bavi, šta radi itd.), tako da početak razgovora treba da pripada klijentu, njegovim interesima, željama i sl.. Ponekad je razgovor dobro početi sa nekom indiferentnom temom, a onda postepeno uvoditi i doći do teme koja nas zanima (Dervišbegović, 2001:274).

Razgovor između intervjuera (socijalnog radnika) i intervjuisanog (klijenta) trebalo da se odvija tako što se polazi od poznatih, ugodnijih stanovišta do težih momenata i razmišljanja koja izazivaju napetost (izjave neprijatne klijentu, izlivi bijesa bola, tuge isl.) pri kojima

socijalni radnik pomaže klijentu da ih se rastereti, što samo po sebi dovodi do olakšanja, zatim se razgovor kreće na popuštanju zategnutosti i na kraju ustanovljavanje zaključka (Dervišbegović. 2001:276). Ovo možemo prikazati kroz sljedeću shemu.

Shema 3. Emocionalne reakcije u toku vođenja razgovora (Dervišbegović. 2001:276)



Ako razgovor nije tako vođen i ako se predugo zadržavamo na nebitnim pitanjima ili na trenucima koji onemogućavaju njeno popuštanje, nego je naprotiv zadržavaju, razgovor će postati zamoran, nedinamičan i za klijenta težak i neprijatan (Dervišbegović, 2001:276).

Od prvog momenta upoznavanja socijalni radnik je dužan da primjenjuje metodu posmatranja i pomno posmatra klijenta i to: kako se predstavlja i upoznaje sa socijalnim radnikom, kakvo ima držanje, je li koncentrisan ili rasijan, gleda li nas pravo u oči ili izbjegava pogled, je li miran, nervozan itd). Međutim u procjenjivanju mora da bude pažljiv i ne padne pod uticaj "hallo efekta". (Dervišbegović, 2001: 280).

Izbor riječi, ton i glas su uvijek važni pri postavljanju pitanja. Početni intervju, gdje su nam potrebne neke opšte informacije o klijentu bi se mogao odvijati na sljedeći način, prema primjetu koji je ponudila (Trevithick, 2012:202).

<u>Primjer 1. Početni intervju (Trevithick, 2012:202)</u>

Socijalni radnik: "Nažalost imam neka prilično dosadna pitanja koja moram da Vam postavim. Ja bih bih lično voljela da prođemo brzo kroz njih kako bismo kasnije mogli da pričamo o stvarima koje Vas zanimaju. Da li se slažete? Dobro, možete li mi, molim Vas, reći Vaše ime i adresu?"
Korisnik usluga: "U redu. Michael Smith, Baron Street broj 37, Newtown."
Socijalni radnik: "Hvala. Kada ste rođeni Michael?"
Korisnik usluga: "4. septembra 1983."
Socijalni radnik: "Znači imate šesnaest godina."
Korisnik usluga: "Da."

Kada socijalni radnik mora obaviti intervju na osnovu molbe, tada odmah prelazi na problem, jer ga već poznaje. Taj postupak nazivamo "usmjeravanje na problem" . U tom smislu potrebno je što prije preći na problme za koji su zajednički zainteresovani i klijent i socijalni radnik, svaki sa svog stanovišta (Dervišbegović, 2001:277).

Ako socijalni radnik ima na raspolaganju zahtjev ili najavu za razgovor gdje mu nije poznat problem, razgovor će započeti nekim interesantnim i laganim pitanjem za klijenta npr. pitanje o djetetu, poslu itd. Ovakav pristup se naziva "upoznavanje prethodne problematike".Upoznavanje treba da obuhvata onu funkciju koja obuhvata područje koje je uvezi sa rješavanjem konkretnog problema (Dervišbegović, 2001:277).

2.3.3. Vođenje intervjua

Prema Dervišbegoviću (2001) intervju se vodi na tri osnovna načina: posmatranjem klijenta, slušanjem klijenta i postavljanjem pitanja. Posmatranje je vještina koja se treba naučiti i nju socijalni radnik mora konstantno kod sebe izgrađivati. Slušanje je također jedna vrsta posmatranja i označava jedan aktivan proces. Onaj ko dobro vodi intervju, taj istovremeno zna dobro slušati, jer osoba koja konstantno prekida u razgovoru ili sjedi nepomično, vjerovatno ne razumije ili ne zna slušati. Kratke umjesne primjedbe ili podpitanja o nekim nejasnoćama daju dinamiku razgovora i podstiču klijenta da govori. Nekada je samo preslušavanje već odrađena pomoć (Dervišbegović, 2001:281).

Kada je riječ o postavljanju pitanja u toku intervjua, potrebno je istaći njihovu dvojaku funkciju. Prvo, prilagođavanje pitanja u cilju shvatanja i razumijevanja klijenta. Drugo, pitanjima podstaći što veći stepen motivacije klijenta (Dervišbegović, 2001:281). "Osnovni problem u obličavanju pitanja za intervju je u predvođenju, podešavanju ciljeva intervjua u konkretan niz pitanja koji će djelovati u određenom pravcu na respodenta" (klijenta) (Dervišbegović prema Rakiću, 2001:281).

Pri postavljanju pitanja trebamo znati šta pitanje znači za klijenta i kakvu reakciju kod njega može izazvati. Njima bi trebali upoznati sistem standarda i vrijednosti kod klijenta kako bi mogli djelovati na promjenu u ponašanju. (Dervišbegović, 2001:285). Zatvoreni tip pitanja usmjerava klijenta na jedan određen odgovor, dok otvorena pitanja otvaraju mogućnost šireg odgovora. Po mišljenju mnogih autora, otvorena pitanja su pogodnija za razgovor jer se njima mogu saznati shvatanja i reagovanja klijenta (Dervišbegović, 2001:285).

Prema Dervišbegoviću (2001) pitanjima ne treba izražavati znatiželju i radoznalost za neke periode klijentovog života, niti insistirati o nekim pitanjima koja mu nisu prijatna. Po njemu pitanja je opravdano postavljati iz dva razloga. Prvi razlog je da se dobije obavještenje (informacija) o problemu, a drugi je da se razgovor usmjeri od nekorisnog ka korisnom i time razvije motivacija kod klijenta (Dervišbegović, 2001:285).

Kompetentan socijalni radnik će moći prilagoditi kako pitanja tako i pristup prema klijentovim specifičnostima. Ljudi se međusobno razlikuju i njihove reakcije mogu biti različite i neočekivane. Ispitanik može biti veoma agresivne naravi ili biti povučena i uplašena osoba. U svakom slučaju na socijalnom radniku je da pronađe način kako da ostvari cilj i "dosegne" do bar prihvatljivog stepena povjerenja različitih ličnosti.

Jedan od osnovnih uslova za efikasno vođenje intervjua jeste evidentiranje odgovora ili bilježenje. Koliko je ovo pitanje važno, u toliko je i dosta delikatno. Od presudne važnosti za svakog socijalnog radnika je neizostavljanje važnih informacija, ali način ostvarivanja pomenutog je propraćen brojnim poteškoćama. Bilježenje ometa tok razgovora kako za klijenta tako i za socijalnog radnika koji ne može u potpunosti biti skoncentrisati i na slušanje i na pisanje. Služenje nekim tehničkim pomagalima u cilju kasnijeg preslušavanja i preciznijeg bilježenja je dodatni posao koji iziskuje vrijeme, a pitanje pristanka samog klijenta u većini slučajeva je diskutabilno. Ako socijalni radnik ima mogućnost da izdvoji vrijeme za bilježenje informacija neposredno nakon intervjua, neće trebati mnogo bilježiti tokom samog intervjua (Dervišbegović, 2001:287). U osnovi tokom intervjua bi trebalo da bilježi samo ključne informacije koje se teško pamte poput adrese, datuma rođenja, mjesto stalnog boravka itd.(Dervišbegović, 2001:287).

2.3.4. Završetak intervjua

Razgovor sa klijentom treba da se završi na određen način. Pošto svaki razgovor vodi ka određenom cilju u toku vođenja intervjua moramo se postepeno približavati kraju. Obzirom da se u nekim situacijama susreti nastavljaju, potrebno je to klijentu dati do znanja (Dervišbegović, 2001:288).

Kada se na samom početku postave jasna pravila i ograničenja u vremenu i kada se tokom intervjua provjerava vrijeme na jedan način koji ničim ne ometa klijenta, trebalo bi da većina učesnika prihvati kraj na jedan normalan način. Međutim uprkos svim ograničenjima nekim ispitanicima je teško da prihvate kraj i rastanu se od razgovora. (Trevithick, 2012:221). Trevithick navodi primjer jednog jednostavno okončanog intervjua u kome se jasno stavilo do znanja raspoloživost vremena i ostavio prostor za razgovor o onom što se klijentu čini relevantnim.

<u>Primjer 2. Jednostavan završetak intervjua (Trevithick, 2012:221).</u>

Socijalni radnik: "U redu. Imamo još deset minuta do kraja. Kako biste željeli da ih iskoristimo?"
Korisnik usluga: "Da li možemo razgovarati o tome šta će se dogoditi kada moj muž izađe iz zatvora?"

Nekim ljudima je izuzetno teško da poštuju vremenska ograničenja pa se nerijetko dešava da vrlo bitna saznanja ili neke bolne teme otvaraju na samom kraju intervjua. Takve situacije se u stručnoj literaturi često nazivaju "sazanje kada se uhvatite za bravu". Ovakve situacije su vrlo frustrirajuće za socijalnog radnika, koji se nađe u nepoželjnoj situaciji u kojoj ne zna kako da postupi. Ukoliko produži vrijeme intervjuisanja, znači da nema kontrolu nad tim procesom i ne ispoštuje na vrijeme mogući naredni sastanak isl, s druge strane, ako rigidno postupi po pitanju vremena znači da nema dovoljno razumijevanja za potrebe i stanje klijenta. Šta god da odluči, važno je da pažljivo razmotri ovo pitanje i donese odluku prema pažljivoj procjeni o ovom pitanju. Zbog toga je vrlo važno na samom početku razgovora odgovorno pristupiti tako što se klijentu na vrijeme ukaže na relevantna pravila i ograničenja (Trevithick, 2012:221).

Na kraju obavljenog razgovora socijalni radnik, uz saglasnost klijenta formuliše zaključke. Odmah iza toga treba rezervisati neko vrijeme da se razgovor registruje i to onim redom kako je tekao. Ne smije se osloniti na svoje pamćenje već isključivo bilježenje svih relevantnih podataka. Prilikom svakog narednog razgovora treba zapisati informacije poput: datuma, mjesta, trajanja razgovora, s kim je razgovor vođen isl. Razgovor evidentiramo u obliku dnevnika I upotrebljavamo u pripovjedački način u trećem licu, npr. "otac je ispričao o sinu sljedeće…" (Dervišbegović, 2001:288).

2. 4. Opća podjela intervjua

Po pravilu u naučnoj metodologiji se spominju:
1. slobodni ili neusmjereni intervju,
2. usmjereni intervju ili orijentacioni intervju,
3. dirigovani ili rigorozni intervju (Termiz, 2001:142).

'Prema učestalosti u primijeni možemo ih rangirati od najprimjenjenijeg prema najmanje primjenjivom intervju: 1. usmjereni orijentacioni intervju, 2. neusmjereni slobodni intervju, 3. dirigovani intervju, a postoji i 4. produbljeni intervju. Također se spominje i klasifikacija po kriteriju broja ispitanika i ispitivača u obavljanju intervjua, pa se navode individualni, grupni i kolektivni intervju o čemu je već bilo riječi u poglavlju „nivoi ispitivanja“ i pisani i usmeni intervju koje smo također spomenuli u poglavlju „vrste ispitivanja“. (Termiz,2022:395).'

2.4.1. Slobodni ili neusmjereni intervju

Jedan od češće primjenjivanih intervjua je neusmjereni, slobodni intervju. „Slobodan i neusmjeren“ se može pogrešno shvati, osim ako se sprovodi u funkciji orijentacije i pripreme za izradu projekta o potpuno nepoznatom problemu i predmetu istraživanja. Sadržaj intervjua determinisan je predmetom, ciljevima, hipotezama i indikatorima. Ako se intervjuisanjem, ne dobiju potrebni podaci, onda je to promašen a ne slobodan intervju. Naziv neusmjeren - slobodan povezan je sa odsustvom zahtijeva da se obavezno izradi obrazac - instrument na osnovu kojeg će se voditi razgovor. Međutim, dosadašnja istraživačka iskustva preporučuju izradu podsjetnika za razgovor i obrasca za evidentiranje odgovora. Podsjetnik za razgovor je jednostavan pregled osnovnih pitanja koje treba postaviti, bez modaliteta mogućih odgovora. Naime, osnovna pitanja su radna, tematska osnova koja se tokom razgovora razrađuje zavisno i od iskaza ispitanika, pa moguće odgovore nije opravdano predviđati. Ova osnovna radna pitanja preporučljivo je grupisati, a preporučljivo je predvidjeti moguće grupe tematski istorodnih odgovora radi lakšeg unošenja u evidencioni obrazac. Evidencioni obrazac je potreban samo kad se razgovor ne snima nekim od tehničkih aparata. (Termiz, 2022:396,397)'

'Neusmjereni intervju odgovara najviše blagom ispitivanju, ali i neutralnom i oštrom. Štaviše, u toku ovog intervjua može se prelaziti iz jedne u drugu vrstu ispitivanja. Tako intervju dobije formu makar i blaže polemike, a može imati i blaže odredbe oštrog ispitivanja (podsjećanje na već date iskaze, ukazivanje na nesaglasnost, saopštavanje kontraargumenata itd). (Termiz,2022:397)'

'Bitne slabosti neusmjerenog - slobodnog intervjua su:

1. teška dostupnost ispitanika;
2. obezbjeđivanje odgovarajućih ispitivača;
3. teško kontrolisanje toka intervjua;
4. relativno teško otkrivanje pravog značenja iskaza; e) otežana obrada podataka.

Takozvani produbljeni intervju je neusmjereni sa posebnim akcentiranjem na određenom sadržaju i višekratnom vraćanju na njega uz raznostrane pristupe. (Termiz, 2022:397)'

Primjer 3. Obrazac za neusmjereni intervju sa manuelnim evidentiranjem[8]

Institut za društvena istraživanja obrazac br. 1
u _____ neusmjereni intervju

Istraživanje: **Položaj djece bez roditeljskog staranja u periodu od 2010.- 2015. godine**

I Pitanja o sociodemografskim obilježjima

1. Starost (godina rođenja)_____
2. Spol (muški / ženski) _____
3. Najviša završena škola _____
4. Zanimanje _____
5. Bračno stanje_____
6. Broj članova u domaćinstvu_____
7. Prosječni mjesečni prihod svih članova u domaćinstvu_____
9. Nacionalna pripadnost_____

II Pitanja o predmetu istraživanja

1. Imaju li djeca bez roditeljskog staranja ista prava kao i druga djeca?_____
_____
2. Da li je prisutna diskriminacija djece u samom procesu usvojenja? _____
_____
3. Da li i koliko država preuzima određene mjere u cilju zaštite djece bez roditeljskog staranja? _____

… (slijede ostala pitanja do posljednjeg)…

25. Koje mjere i preporuke biste predložili za bolji položaj djece bez roditeljskog staranja? Molimo Vas da precizno navedete._____
_____

Hvala Vam na strpljenju, korisnom i zanimljivom razgovoru.

Intervju vođen u _____, dana _____, od_____do_____ sati (časova).

Ime i prezime ispitanika:_____

Opaske intervjuera o toku intervjua:_____
_____

Potpis intervjuera:
_____

[8] Primjer oblikovan prema primjeru iz: Termiz, Dž. Milosavljević, S. *Praktikum iz metodologije politikologije,* drugo izmjenjeno, dopunjeno i prošireno izdanje, Sarajevo, 2018. str. 241. i 242.

2.4.2. Usmjereni ili orijentacioni intervju

'Najčešće primjenjivani intervju je usmjereni orijentacioni intervju. Na osnovu projekta istraživanja prvo se razvija generalna koncepcija i strategija istraživanja (psihološka i logička). Potom se pristupa izradi instrumenata koji se naziva "osnova za naučni razgovor". "Osnova za naučni razgovor" je formalno slična "anketnom upitniku", a suštinska razlika je u sljedećem:

a) osnova pitanja formulišu se jasno i određeno, ali ne moraju da budu jednostavna i mogu izražavati vezu sa drugim pitanjima;
b) iako se pitanja numerišu i raspoređuju u skladu sa zahtjevima logičke strategije, ne zahtijeva se da njihovo postavljanje, osim u određenim slučajevima, teče po reduslijedu datom u obrascu,
c) modaliteti odgovora se ne moraju predviđati i formulisati jer se oni "ne nude" ispitaniku. (Termiz, 2022: 396) '.

'Praksa i zahtjevi ekonomičnosti uvijek su pravilo da se ipak mogući, vjerovatni odgovori predvide i formulišu. Osnov njihovog formulisanja su teorijska saznanja o predmetu istraživanja i rezultati srodnih istraživanja. Uz sadržajno određene i formulisane modalitete daje se i modalitet: "Nešto drugo. Šta? " koji omogućava unošenje iskaza koji se ne može konkretno podvesti ni pod jedan predviđeni modalitet. (Termiz, 2022: 396) '

'Zadaci intervjuera u obavljanju ovog intervjua, uz opšte uobičajene su:

a) da identifikuje pravo značenje odgovora,
b) da ga podvede ispravno pod predviđeni modalitet i da što adekvatnije odgovor unese u za to predviđenu rubriku. (Termiz, 2022: 396) '

'Prednosti ovog tipa intervjua je u tome što unaprijed predviđena pitanja i modaliteti odgovora daju čvrstu orijentaciju intervjueru i ispitaniku, omogućavaju osnovno planiranje obrade podataka, skraćuju potrebno vrijeme ispitivanja i obrade podataka i pojeftinjuju ih. Nedostatak je u zahtjevu za veoma stručnim i uvježbanim intervjuerima, što se bez stalne intervjuersko-anketarske mreže teško postiže. (Termiz, 2022: 396).

Primjer 4. Tehnički uređeno složeno pitanje u usmjerenom orijentacionom intervju[9]

r. br. 26. **Da li je Vaše zanimanje na neki način povezano sa djecom bez roditeljskog staranja (socijalni radnik, pravnik, dječiji psiholog / pedagog itd.)? Koje mjere i preporuke biste predložili za bolji položaj djece bez roditeljskog staranja?**

1. POVEZANO JE	2. NIJE POVEZANO
1.1. Hoće da predloži mjere: ☐☐☐ a)_____ b)_____ c)_____	2.1. Hoće da predloži mjere: ☐☐☐ a)_____ b)_____ c)_____
1.2. Hoće da preporuči: ☐☐☐ a)_____ b)_____ c)_____	2.2. Hoće da preporuči: ☐☐☐ a)_____ b)_____ c)_____
1.3. Nema za predložiti mjere ☐☐☐	2.3. Nema za predložiti mjere ☐☐☐
1.4. Nema preporuke ☐☐☐	2.4. Nema preporuke ☐☐☐
1.5. Ne zna koje mjere bi predložio ☐☐☐	1.5.Ne zna koje mjere bi predložio ☐☐☐
1.6. Ne zna šta bi preporučio ☐☐☐	2.6. Ne zna šta bi preporučio ☐☐☐
1.7. Bez odgovora ☐☐☐	2.7. Bez odgovora ☐☐☐

Primjer 5. Objašnjenje strukture i formalno - tehničkog rješenja pitanja iz Primjera 4.[10]

Redni broj pitanja

Tekst osnove pitanja

Redni broj, oznaka modaliteta odgovora	Prvi modalitet odgovora Drugi modalitet odgovora Treći modalitet odgovora

„kućica“ za upisivanje rednog broja modaliteta odgovora

[9] Primjer 4. je oblikovan prema primjeru iz: Termiz, Dž. Milosavljević, S. Praktikum iz metodologije politikologije, drugo izmjenjeno, dopunjeno i prošireno izdanje, Sarajevo, 2018. str. 243. i 244.
[10] Primjer 5. preuzet iz: Termiz, Dž. Milosavljević, S. Praktikum iz metodologije politikologije, drugo izmjenjeno, dopunjeno i prošireno izdanje, Sarajevo, 2018. str. 244.

'U prikazanim primjerima imamo sljedeće momente prema Termiz, Dž i Milosavljević, S. (2018):

1. Redni broj pitanja u upitniku je 26. – upisan je arapskim ciframa i na kraju stoji tačka.

2. Osnovno pitanje upisano je štampanim slovima većih dimenzija i pojačanom bojom. Tekst započinje u istom redu sa rednim brojem poslije razmaka veličine od oko tri slovna mjesta i ostavlja na kraju reda potrebna mjesta za „kućicu“ odgovora.

3. Odgovori su izraženi kroz modalitete formulisane unaprijed po tematskom redoslijedu i logičkom slijedu odgovora. Svaki modalitet je numerisan: 1. POVEZANO JE, a unutar njega brojevi (1.1) do (1.7) i 2. NIJE POVEZANO, unutar njega modaliteti od (2.1) do (2.7). U okviru tih modaliteta date su i mogućnosti za otvoreni odgovor sa oznakama a), b) i c).

4. Odabrani, unaprijed formulisani odgovori pomoću svojih oznaka (šifara) unose se u „kućice“. Za odgovore: 1. POVEZANO JE i 2. NIJE POVEZANO postoji samo jedna kućica zato što se može dati samo jedan odgovor (1 ili 2). Za ostale modalitete su predviđene kućice sa po tri mjesta zato što su im oznake (šifre) trocifrene. Npr. 1. POVEZANO JE + 1.1. Hoće da predloži mjere ima oznaku | 1. | 1. | 1. |
5.

Postupak sa otvorenim odgovorima propisuje se planom obrade. (Termiz, 2005:244,245)'

2.4.3. Dirigovani ili rigorozni intervju

'Dirigovani intervju se može shvatiti na dva načina. Prvo i ujedno češće shvatanje tog intervjua kao posebne varijante usmjereno orijentacionog intervjua u kome se posebno konstruiše lijevak i primjenjuje polideterministički tip strategije pa se insistira na određenom sadržaju. Drugo shvatanje je ograničavanje kreativnog angažovanja intervjuera i insistiranje na datom redoslijedu i formulacijama pitanja. (Termiz, 2022:397).'

Primjer 6. Formacija pitanja u dirigovanom i rigoroznom intervju

A1 SOCIODEMOGRAFSKA PITANJA

B1 OPŠTE RELEVANTNI PODACI O TEMI ISTRAŽIVANJA

B1. r.br.1. Koja je vrsta starateljske funkcije prema prirodi i obimu ovlaštenja koju imate:
moguć jedan odgovor

1. matični staratelj
2. staratelj imovine
3. posebni staratelj

B1. r.br.2. Vrsta staratelja prema trajanju starateljske funkcije:
moguć jedan odgovor

1. stalni staratelj
2. privremeni staratelj

B1. r.br.3.U okviru ovlaštenja dato Vam je starateljstvo nad:

1. maloljetnom osobom
2. punoljetnom osobom

C1 OSNOVNI PODACI O TEMI ISTRAŽIVANJA

C1.r.br.1. Kako biste opisali Vaš odnos sa štićenikom:
moguć jedan odgovor

1. Odličan, jako smo bliski
2. Vrlo dobar, bliski smo
3. Neutralan, niti smo bliski niti nismo, poštujemo se
4. Nismo se uspjeli zbližiti
5. Jako loš, ne možemo se zbližiti

C1 r.br.2. Koje su karakterne osobine štićenika po Vašem mišljenju:
moguće više odgovora
1. veseo; 2. razigran; 3. zanimljiv; 4. razgovorljiv; 5.pozitivan; 6. dobar 7.neiskvaren, 8. osjećajan, 9. drag, 10. miran, 11. povučen, 12. nestrpljiv, 13. nervozan, 14. agresivan, 15. konfliktan … 20. još nešto. Šta? Upisati odgovor/e _____

C1 r.br.3. Koje oblike ponašanja štićenik ispoljava prema Vama:
moguće više odgovora

1. prijateljski je nastrojen, lijepo se ophodi
2. poštuje me, kultrurno se ophodi prema meni
3. nekada je jako prijatan prema meni, nekada zna da bude jako neugodan
4. ravnodušan, nezainteresovan, sve mu je ravno
5. izuzetno agresivan, nesusretljiv, konfliktan
6. nešto drugo. Šta? Upisati odgovor/e _____

B2 r.br.1.Koliko je trajala starateljska funkcija: upisati tačan datum_____do_____.
(Ako nije došlo do prekida starateljstva upisati „u toku“ u rubriku „do_____“).

2.4.4. Podjela intervjua prema profesionalnom cilju

I. Vidanović prema profesionalnom cilju razlikuje istraživački intervju i klinički intervju. Prema dr. Rakiću s obzirom na namjenu intervjua ili njegovu primjenu razlikujemo istraživački, klinički, i intervju u svrhu savjetovanja (Termiz; 2001:142).

2.4.4.1. Klinički intervju

Klinički intervju može biti dijagnostičkog i terapijskog karaktera. Dijagnostički intervju ima više podvrsta koje smo klasifikovali na sljedeće intervjue: 1. površinskim-dubinski, 2. standardizovani-nestandardizovani 3. direktivni-nedirektivni (Termiz, 2001:142).

2.4.4.2. Dijagnostički intervju

Dijagnostički intervju je "osnovni i najvažniji postupak kojim se prikupljaju relevantne informacije o klijentu i njegovim problemima" (Termiz, 2001:145 prema Vidanoviću). Ovom vrstom intervjua saznajemo informacije o karakteristikama klijenta, manifestacijama simptoma problema, aktuelno stanje klijenta, uslove života u kojima je živio i sada živi, i td.. Ovaj intervju je unaprijed planiran i standardizovan, te se sprovodi sa svim klijentima uz nužan stepen individualizacije i konkretizacije. Cilj primjene ovog intervjua je prikupljanje istinitih i konkretnih podataka za postavljanje dijagnoze, i kao takav važi za skup različitih i specifičnih intervjua. Ekstremne forme dijagnostičkog intervjua su:

1. površinski-dubinski
2. standardizovani-nestandardizovanim i
3. direktivni-nedirektivni (Termiz, 2001:145)

Ovi tipovi intervjua sa najčešće javljaju u određenim kombinacijama u skladu sa konkretnim slučajevima (Termiz, 2001: 145).

2.4.4.2.1. Površinski i dubinski intervju

Površinski intervju je najjednostavnija vrsta intervjua i služi za prikupljanje najosnovnijih podataka kao što su podaci: o obrazovanju, struci, zaposlenju, socio-ekonomskoj situaciji i slično. On ima odlike neutralnog ispitivanja i često se svodi na popunjavanje uobičajenog obrasca (formulara) (Termiz, 2001:145).

Dubinski intervju proističe iz psiho - analitičke prakse. Kako je za elemente psihoanalize neophodna specijalizacija, malo je socijalnih radnika koji ga mogu koristiti. Međutim, zagovornici akcionih istraživanja insistiraju na akcionom (dubinskom) intervju kao metodi u radu na individualnom nivou. Ovaj intervju se smatra dinamičnom interakcijom koja ima 4 nivoa povezanosti: a) fizičku, b) akcijsko-reakcijski odnos, c) empatiju-međuzavisnost očekivanja i, d) interakcijsku međuzavisnost (Termiz, 2001:145).

Zanimljiva činjenica vezana za ovu vrstu intervjua je da se u njegovoj primjeni često susreće sa otporom ispitanika zbog karakteristika njegovog problema. Dijadička situacija u socijalnom intervju obiluje i emocionalnim interakcijama Ni u kom slučaju se komunikacija ne mora prekinuti jer se komunicira paralingvističkim fenomenima.. Osnovni zadatak je da se intervjuom otkriju specifičnosti emocionalnog ponašanja ispitanika, kao i promjene koje se javljaju u njegovom ponašanju tokom intervjuisanja. Bitni momenti u akcionom intervjuu su

razni nivoi interakcijske zavisnosti, komplementarne uloge ispitivača i ispitanika, emocije i obrazovni status. Osnovni kriterijum vrednovanja uspješnosti ovog intervjua je akcija-intervencija koja na osnovu njega slijedi. (Termiz, 2001:145)

2.4.4.2.2. Standardizovani i nestandardizovani intervju

Proces usmenog razgovora je u ovom intervjuu unaprijed planiran i planski primjenjivan, po uređenom sistemu u skladu sa svojstvima problema. Prednosti standardizovanog intervjua su sljedeće:
a) ne zahtijeva veliko iskustvo ispitivača, ali zahtijeva sposobnost uspostavljanja komunikacijeone situacije;
b) sva pitanja koja čini sadržaj ispitivanja, a važna su za istraživani problem, moraju se postaviti,
c) vremenski je ograničen, te je u tom pogledu ekonomičan;
d) njegova standardizovanost omogućava poređenja pojedinca i grupe;
e) omogućava statističku obradu, olakšava sređivanjem, klasifikaciju i tipologiji zaciju i izvođenjem statističkih generalizacija. (Termiz, 2001:146)

Intervjuer je ovlašten da formulaciju pitanja prilagođava prema obrazovnom nivou ispitanika. Osnovna slabost standardizovanog intervjua je što pitanje i odgovor, zbog standardizacije mogu biti uopšteni pa se mogu izgubiti osobnosti karakteristične za pojedinačni slučaj. Stoga je neophodan, ali i nedovoljan za dublje prodiranje u suštinu problema pojedinačnog slučaja. (Termiz, 2001: 146).

Nestandardizovani intervju je otvorenij prema svemu što nameće trenutna situacija i stanje klijenta. To je tipičan klinički intervju. Glavna funkcija mu je da shvati razumije i doživi klijent u prirodnom i autentičnom ambijentu. Za ovaj intervju je posebno je važno povjerenja, razumijevanje i saradnja ispitivača i ispitanika (Termiz, 2001: 146).

Prednosti nestandardizovanog intervjua su:
a) prilagođenost oka intervjua tekućim raspoloženjima i preokupacijama ispitanika što pozitivno djeluju na iskrenost i istinitost odgovora;
b) dobijeni odgovori manje su kontrolisani time dijagnostički značajni;
c) omogućuje razrješenja teškoći klijenta, posebno intimne prirode (Termiz, 2001: 146)

'Nedostaci ovog intervjua su u činjenici da je moguće dobiti mnoštvo važnih podataka o nevažnim stvarima, a da ne obuhvati bitno. Ova dva tipa intervjua imaju svoje pandane u naučno-istraživačkim intervjuima, kao i osnovu za njihovo kombinovanje ali i za izgradnju prijelaznih formi (Termiz, 2001:147) .'

2.4.4.2.3. Direktivni i nedirektivni intervju

Direktivni intervju podrazumijeva autoritativnu ulogu ispitivača (intervjuera). Ispitivač tokom direktivnog intervjua ima odlučujuću riječ, ima incijativu, nadređenu ulogu i procjenjuje kada će se intervju završiti. Ovaj intervju se vodi tako da stručnjak od klijenta što lakše, brže i tačnije dobije potrebne podatke, što ga čini sličnim sa istraživačkim intervjuom. Primjer jednog takvog intervjua koji je dao Vidanović prikazan je u narednom paragrafu (Termiz, 2001:147).

Primjer 7. Direktno vođeni intervju (Termiz, 2001:147).

Klijent star 37 godina, tehničar, oženjen, otac jednog djeteta. Više puta upućivan na terapiju.

Terapeut: „ Šta vas je dovelo ovamo?“
Klijent: „ Pa, eto tako napet sam, razdražljiv i nemam volje ni za šta (uzdiše). Sve mi ide na živce.“
Terapeut: „ Koliko imate godina?“
Klijent: „Trideset i sedam i nešto mjeseci.“
Terapeut: „Od kada osjećate ove tegobe?“
Klijent: „Kako to mislite?“
Terapeut: „Pa to traje već nekoliko mjeseci.“
Klijent: „Da li ste se ranije liječili?“
Terapeut: „Da li ste ranije tražili pomoć od psihologa, socijalnog radnika, neuropsihijatra?“
Klijent: „Da jesam prvi put još u dvadeset petoj godini.“ (Termiz,2001:147)

Nedirektivni intervju je po načinu vođenja suprotan direktivnom. Osnovni zahtjev ovog intervju je da ne koristi svoj stručni i statusni autoritet, već da hrabri i stimuliše klijenta da svoje probleme izloži onako kako mu najviše odgovara. Načelo ovog intervjua je da je razumijevanje problema važnije od opisa, a da se ono postiže i praćenjem doživljaja klijenta. Nedirektivan intervju ne pravi razlike između dijagnostičke i terapijske faze. Intervjuer je u poziciji zainteresovanog slušaoca, a pažnju koncentriše na osjećanja koja prate iskaze ili su iza njih, a ne na same iskaze. Prepoznata osjećanja intervjuer povremeno glasno izgovara, što je svojstvo tehnike odslikavanja. Nastao je kao vrsta socijalne terapije – savjetovanja. (Termiz, 2001:147,148).

Primjer 8. Nedirektni intervju

Nedirektni intervju je vođen sa klijentom sličnih problema kao kod klijenta iz primjera direktnog intervjua

Terapeut: „Hoćete li da sjednete?“ (blag glas)
Klijent: Sjeda sa izrazom napora (uzdah)
Terapeut: Šta vas je dovelo ovamo?“
Klijent: (Uzdah) „Pa, eto tako, napet sam razdražljiv i nemam volje nizašta (uzdah) sve me nervira.“
Terapeut: „Aha, da.“
Klijent: „Znate imam neprilika na poslu. Tu sa sve zapetljalo.“
Terapeut: „Vi ste sada zabrinuti?“
Klijent: „Da. Ja umijem da zapnem, ali šta vrijedi, tada bude još gore. Onda izgubim volju.“
Terapeut: „Vi ste potišteni?“
Klijent: „Ne. Da, tako je… (pauza)“ (Termiz,2001:148).

Terapijski intervju slijedi posle dijagnostičkih procedura i vodi se u cilju utjecanja na klijenta da stekne tačniji i potpuniji uvid u sebe i sopstvene probleme, pa da na osnovu toga konstruktivno izmijeni svoje ponašanje. (Termiz, 2001:147,148).

3. ANKETA

3. 1. Pojmovno određenje ankete i njena uloga u socijalnom radu

Do sada smo u okviru istraživanja, već u nekoliko poglavlja detaljno referirali bitne razlike pojedinih pojmova koje se u svakodnevnom govoru ali i naučnoj i stručnoj literaturi pojmovno poistovjećuju. Još jedan primjer za čiju općeprisutnost se možemo složiti, odnosi se na nejasnoće u vezi sa tehnikom anketiranja. Preciznije, u shvatanja ankete kao *metode* ili *tehnike* ispitivanja, ankete kao *vrste intervjua* ili ankete kao *metode upitnika*.

Prilikom elaboracije poistovjećivanja pojmova metode i tehnike, te diskutabilnosti u shvatanju intervjua kao metode, tehnike, instrumenta ili vještine, intervju smo delegirali kao jednu od tehnika metoda ispitivanja. Obzirom da se u istome anketa i intervju počesto navode, u ovom istraživanju anketu također možemo odrediti kao jednu od tehnika metode ispitivanja.

Razlog istoshvatanja navedenih pojmova, pretpostavimo postoji zbog istih zadataka ispitivača posredstvom intervjua i ispitivača primjenom ankete. I intervju i anketa su „razgovori“ sa određenim ciljem, pa npr. telefonsko anketiranje ne predstavlja ništa drugo nego intervju sa unaprijed pripremljenim uzorkom i jasno formulisanim pitanjima. Međutim, razlika se ogleda u pravo u ulogama intervjuera i anketara. „Anketar ima isključivo tehničku ulogu, dok intervjuer sadržajno komunicira sa ispitanikom (Termiz, 2001:144)“. Pri popunjavanju ankete, anketaru nije dozvoljeno da na bilo koji način utiče na odgovor ispitanika. U okviru njegovih mogućnosti je da eventualno pojasni pitanje ili stilski preoblikuje već dati odgovor ispitanika, mada i to u osnovi treba izbjegavati (Termiz, 2022:393)

S druge strane kada se radi o pismenom ispitivanju svaka od pomenutih tehnika ima konzistentno utvrđene instrumente. Instrumentom intervjua se smatra osnova za naučni razgovor, obrazac ili podsjetnik za razgovor sa poljima ili kućicama za evidentiranje odgovora, a instrument ankete je anketni upitnik, čime otvaramo novo pitanje koje se tiče poimanja ankete kao upitnika. (Termiz, 2022:396).

Anketa je jedna od češće primijenjenih tehnika prikupljanja podataka u socijalnom radu. Za razliku od intervjua čija je zastupljenost na ekstremno visokom nivou kada je riječ o stručnom ispitivanju, anketa je poprečno praktičnija u svrhu naučnog ispitivanja. Razlog toga proističe upravo iz njene praktičnosti u primjeni jer je anketiranjem moguće ispitati veći broja ispitanika u relativno kratkom vremenskom intervalu. Kao svoj instrument koristi anketni upitnik sa strogo definisanim pitanjima i unaprijed formulisanim odgovorima (Termiz, 2022:386).

Njena sistematičnost, relativna kratkotrajnost i ekonomičnost je čine vrlo „popularnom“ metodom ispitivanja, zbog čega je široko rasprostranjena u ispitivanju stavova i mišljena šire mase (Termiz, 2022:392). To podrazumijeva mogućnosti ispitivanja stanovništva na različitim nivoima od individualnog do kolektivnog na nivou države i šire. Naročito je primjenjivana za istraživanje tržišta i javnog mnjenja. U tom kontekstu potrebno je naglasiti da svako postavljanje pitanja nekoj grupi ljudi ne podrazumijeva stvarno naučno istraživanje. Anketiranje u naučnu svrhu treba da bude pripremljeno i sprovedena prema utvrđenim principima, jer samo u tom slučaju može imati naučnu vrijednost (Rot, 2004:26).'

Prodornost ankete je manja od prodornosti intervjua zbog zatvorenih i otvorenih pitanja i odgovora, ali i ograničenih ovlaštenja i zadataka anketara nasprem intervjuera (Termiz,

2022:394). Najčešće i najuspješnije ankete su individualne, anonimne ankete jer se anonimnošću štiti privatnost ispitanika. Međutim anonimnost se ostvaruje samo zaista poštenim odnosom i stvarnom diskrecijom ispitivača, obzirom ju je lahko narušiti obilježavanjem upitnika jer postoji evidenija o uzorku (Termiz, 2022:394).

Predmet ankete su masovne pojave, što je dovodi u vezu sa statističkom opštenaučnom metodom Termiz, 2022:392). Prema Creswell (1994) prednosti metode ispitivanja posredstvomm ankete su:
1. anketiranjem se omogućava prikupljanje velike količine podataka za relativno kratak vremenski period.
2. ankete su dosta pristupačnije i jeftinije od većine drugih tehnika prikupljanja podataka,
3. anketni upitnici se mogu brzo izraditi i lako administrirati,
4. istraživanjem posredstvom ankete se mogu prikupiti razni podaci o uključujući stavove i mišljenje ispitanika, osobna obilježja i ponašanja itd. (Creswell 1994:51)

Nedostaci ankete prema Creswell (1994) su:
1. loše konstruisan anketni upitnik može potkopati inače dobre istraživačke studije,
2. odgovori u anketi ne moraju uvijek biti istiniti, jer nekada sudionici navode nešto što zapravo ne misle,
3. iako se slučajan odabir obično koristi za „izbor“ ispitanika, broj odgovora može unaprijediti rezultate ankete,
4. pojedini faktori iz ankete mogu navesti ljude da daju odgovore bolje nego što zapravo jesu. npr. ispitanik bi mogao prikazati da svoj nezdravi način života vodi zdravije (Creswell, 1994:50).

Od interesa za socijalni rad su četiri osnovne vrste podataka koje dobijamo posredstvom ankete:
1. podaci koji se odnose na lična obilježja,
2. podaci o okolini i ličnoj sredini,
3. podaci koji se odnose na ponašanje ili aktivnosti,
4. podaci koji se odnose na informisanost ispitanika (Termiz, 2001:149).

3. 2. Vrste ankete

Osobno anketiranje (CAPI) podrazumijeva fizičku prisutnost ispitivača i ispitanika, zatim usmeno ispitivanje ispitanika i upisivanje dobivenih odgovora u sredstvo, odnosno instrument ispitivanja - anketni upitnik (Meler, 2005: 134). Istodobno postoji i mogućnost korištenja pokaznih kartica, crteža proizvoda i ostalog pomoćnog materijala (Meler, 2005: 134). Ovu vrstu ispitivanja pojedini nazivaju intervjusanjem, pojedini anketiranjem, iako su to dijametrano razičiti pojmovi.

Telefonsko anketiranje (CATI) je vrsta ispitivanja uz upitnik, u kome se kao osnovno sredstvo upotrebljava i telefon putem kojeg se ispitaniku postavljaju pitanja u vezi s predmetom ispitivanja (Meler, 2005: 132). U konvencionalnim ispitivanjima telefonom vrijedi činjenica da je za telefonsko anketiranje karakteristična vrlo velika brzina u obavljanju ispitivanja kao i njegova jednostavnost. Takvo ispitivanje ima i izvjesne psihološke prednosti za ispitanika u odnosu na ostale vrste ispitivanja. (Meler, 2005: 132).

Poštansko anketiranje pojedini autori nazivaju i ispitivanjem dopisnim putem budući da se komunikacija između ispitivača ili subjekta ispitivanja, te objekta ispitivanja ne mora uvijek

uspostaviti poštom u oba smjera, već se upitnik osim poštom može dostaviti i štampom (dnevnim novinama,časopisima) ili zajedno s proizvodom, te u trgovini, sajmovima i drugim prigodnim mjestima (Meler, 2005: 131). Temeljna osobitost takvog ispitivanja je samoispitivanje ispitanika, pa se očekuje i njegova povećana iskrenost u odgovorima (Meler, 2005: 132).. Postoje i određene varijante ovog ispitivanja kao što je davanje anonimnosti ispitaniku, upute da li se i gdje šalje odgovor, da li se dolazi osobno i sl. (Meler, 2005: 132). U svakom slučaju, zajedno supitnikom, ispitanik treba dobiti popratno pismo i upute za ispunjavanje upitnika (Meler, 2005: 132).

Elektronsko anketiranje se odnosi na bilježenje odgovora izravno na računar. Ova vrsta anketiranja može biti putem online anketa, web anketa, e-mail anketa itd. Ovim se načinom ispitivanja znatno smanjuju moguće greške ispitivača, naročito u vezi interakcijskih problema s ispitanikom (Meler, 2005: 132). To se sprovodi tako da ispitivači bivaju opskrbljeni prijenosnim lap-top računarima kojima se značajno zamjenjuju upitnici koji su karakteristični za osobno ispitivanje (Meler, 2005: 133). U SAD-u se ovaj način anketiranja najčešće sprovodi u svojevrsnoj kombinaciji s telefonskim ispitivanjem na međugradskim telefonskim linijama uz dodatno korištenje vlastitih računara (WATS - Wide Area Telecommu- nications Service). (Meler, 2005, 133 prema Pride, W. M. - Ferrell, O. C.: Marketing-Basic Concepts and Decisions, Houghton Miffin 183str.)

Skupna ispitivanja u sebi obuhvataju sljedeća ispitivanja: panel-ispitivanja, omnibus ankete, žiri potrošača, kolektivna anketa, ostali oblici skupnog ispitivanja (Meler, 2005:139).

Pod panelom se općenito podrazumijeva određeni nepromjenljivi i ujedno reprezentativni krug osoba, koji u dužem vremenskom razdoblju budu permanentno ili ipak u izvjesnim vremenskim intervalima ispitivani o određenom, ali uvijek jednakom predmetu istraživanja, pomoću nepromijenjenog instrumenta za prikupljanje podataka (Meler, 2005:139). Panel potrošača je najčešće upotrebljavan tip panela u praksi. Potrošači, koji su članovi panela, vode posebnu vrstu dnevnika u kojem odgovaraju na pitanja: šta, koliko, kada, kako i gdje (Meler, 2005:139).

Omnibus ankete predstavljaju oblik skupnog ispitivanja kojeg obično provode specijalizirane institucije za svoje pretplatnike, gdje se prikupljaju informacije vrlo različitog sadržaja i složenosti, ali ne od stalne skupine ispitanika (Meler, 2005:139). Subjekti, pretplatnici tih istraživanja, pretplaćeni su na rezultate istraživanja i imaju mogućnost da s ograničenim brojem pitanja sudjeluju u istraživanju (Meler, 2005:139). Jedna od osobitosti ovih ispitivanja jest, između ostalog, vrlo šarolik upitnik u odnosu na postavljena pitanja (Meler, 2005:139).

Žiri potrošača predstavlja diskontinuirano, povremeno prikupljanje mišljenja od određenog broja osoba, uvijek o različitim problemima, koji se kao skupina zajedno ne moraju sastajati. Ukoliko ipak dođe do međusobnog sastajanja navedene skupine potrošača, riječ je u stvari o kolektivnoj anketi. (Meler, 2005:139). Ostali načini skupnog ispitivanja nisu toliko značajni.

Na sljedeće dvije stranice se nalaze tabelarni prikazi u kojima su navedene prednosti, nedostaci i napomene osobnog, telefonskog, poštanskog i elektonskog anketiranja prema Vraneševiću (2013).

Tabela 3. Prednosti i nedostaci ispitivanja više vrsta anketa (Vranešević, 2013:264)

NAČIN ISPITIVANJA	PREDNOSTI	NEDOSTACI	NAPOMENE
Osobno ispitivanje (u kućanstvu, na radnu mjestu; na javnu mjestu; trgovački centar, pješačka zona... CAPI)	Ispitanici se osjećaju ponekad sigurniji u osobnu kontaktu, kada znaju i vide s kime razgovaraju; uz verbalnu komunikaciju može se pratiti i neverbalna, odnosno obaviti određeno promatranje (u kući, na radnom mjestu, za vrijeme kupovnog procesa, šetnje ili provođenja slobodnog vremena); Neposredno sudjelovanje anketara u ispitivanju pruža mogućnost razrješavanja nejasnoća; dodatnog objašnjenja; mogu se pokazivati predmeti istraživanja (proizvodi, ambalaže, testirane koncepcije i prikazi)	Postoji uticaj ispitivača (anketara) na ispitanika; potrebni su posebno educirani anketari što povisuje troškove; troškovi "dolaska" do ispitanika; dugotrajno prikupljanje podataka (ali veće količine); stopa odbijanja prilično je velika jer ponekad ljudi ne žele da se ometa njihova privatnost u kući, na radnu mjestu, tijekom kupnje u trgovačkom centru, tijekom šetnje gradom (ponekad je potrebno tražiti posebne dozvole za ispitivanje, npr. u trgovačkom centru); zahtijevna kontrola rada anketara	Zahtijeva detaljan i dobro koncipiran plan uzorka i metodu uzorkovanja (kada i koga ispitivati); dobro je: 1. kad je sastavni dio ispitivanja i testiranje proizvoda i koncepcija 2. kad se radi o složenijem instrumentu istraživanja (anketni upitnik) 3. kad je predviđeno da ispitivanje traje duže jer se želi prikupiti veća količina podataka 4. kad se žele prikupiti ili provjeriti podaci i promatranjem uz istodobno ispitivanje
Telefonom (klasično, CATI)	Manji troškovi (nema putovanja do mjesta ispitivanja); jednostavna kontrola rada anketara; u neposrednoj komunikaciji anketar može pojasniti pojedino pitanje ili situaciju u kojoj se zahtijeva odgovor ispitanika; relativno dobra stopa pristajanja	Ništa se ne može pokazati već samo opisati riječima; nema promatranja kao "pomoćne" metode prikupljanja podataka	.Prikladno za jednostavnija i kraća ispitivanja; pitanja trebaju biti jednostavna; ponuđeni odgovori na pitanja trebaju biti jednostavni i imati ograničen broj opcija; "pucanje" veze i često prekidanje ispitivanja od strane ispitanika bez objašnjenja

	na ispitivanje; izuzetna dostupnost i lakoća "dolaska" do ispitanika; brzina – istovremeni unos odgovora ispitanika; moguća računalno-programska kontrola I tijekom obavljanja intervjua i logičnosti dobivenih odgovora		
Poštom (klasično, ostali načini sa značajkama ispitivanja poštom)	Prilično niski troškovi (posebice kada se posmatra broj kontaktiranih potencijlnih ispitanika); nema utjecaja anketara; ispitanici mogu ispunajvati anketni upinik kada i gdje njima odgovara; do određene mjere mogu se ispitanicima predočiti testirana rješenja (prikaz proizvoda, ambalaže, skica koncepcije...)	Niska stopa povrata; nema promatranja; ispitanik može odgovarati na pitanja onim redom kako misli da je prikladno; dugo trajanje; potrebno je uložiti napor i sredstva za povećanje stope povrata; teško se sa sigurnošću znati tko je odgovarao	Stopa povrata je osnovno ograničenje; prikladno kad se želi postići i određeni promotivni učinak za naručitelja istraživanja; posebno prikladno za istraživanje zadovoljstva klijenata uz postizanje promotivnog učinka; jednostavna organizacija i kontrola-posebno kada postoje liste i adrese potencijalnih ispitanika
Elektronički (mailom, računalom; internetom)	Sukladno trendu u općemu komuniciranju; veliki doseg – moguća međunarodna istraživanja; brzo i jeftino prikupljanje podataka; ispitanik može ispuniti anketni upitnik kada njemu odgovara; brza obrada podataka jer su već spremni za obradu; mogućnost prikazivanje audio i vizuelnog sadržaja	Njime se ne služe svi potencijalni ispitanici; za sada nemoguća potpuna kontrola uzorka; etički izazovi	Općenito suvremeno, moderno, u trendu; izrazito rastući pristup u ispitivanju; brojne mogućnosti; brzo dobivanje informacija

3. 3. Pojmovno određenje anketara i njegova uloga u socijalnom radu

Anketar je osoba koja sprovodi istraživanje, odnosno evidentira odgovore ispitanika u anketni upitnik u onim situacijama koje zahtijevaju da anketar čita pitanja. U većini slučajeva njegova uloga je najaktivnija u momentu uspostavljanja kontakta sa ispitanikom, dok je nadalje pasivna. On čak i ne mora da bude uključen u anketno ispitivanje. (Termiz, 2022:386,387).. Anketar ni na koji način ne bi trebao sugerisati na potencijalne odgovore i uticati na iste, jedino što eventualno može uraditi, je dati upute ispitaniku o popunjavanju upitnika, ili eventualno preformulisati pitanje ukoliko koncipirano pitanje nije najjasnije ispitaniku. „Od ankerara se ne traži da kreira, već savjesno i odgovorno izvrši naloge i sprovede uputstva „(Termiz, 2022:394).

Anketar ima značajnu ulogu u profesiji socijalnog rada, kada je riječ o prikupljanju podataka u naučne svrhe, dok je intervjuer više orjentisan na stručno prikupljanje relevantnih podataka u konkretnom praktičnom djelovanju.

„Uloga anketara je da uspostavi kontakt sa ispitanikom, da stvara atmosferu pogodnu za saradnju, da dobije odgovore na sva pitanja i da ih unese ispravno u upitnik (Termiz, 2022:393)“

3. 4. Anketni upitnik

U istraživačke svrhe, anketni upitnik se počinje koristiti sredinom prošlog stoljeća kada se javila potreba da se ispitaju zajedničke karakteristike i individualne razlike većeg broja ljudi istovremeno (Vidanović, 1998:173).

Pojam 'upitnik' se odnosi na instrument kojim ostvarujemo potrebne podatke relevantne za konkretno istraživanje. Izrada instrumenta odvija se po istim pravilima za sve vrste anketa (Termiz, Milosavljević: 2018: 246). Svi anketni upitnici imaju strogo formulisana pitanja koja se postavljaju u datom obliku prema predviđenim redoslijedom (Termiz, Milosavljević: 2018: 246).

Vidanović (1998:172) objašnjava karakteristike anketnog upitnika navodeći da je to zapravo obrazac kojeg ispitanici sami popunjavaju sačinjen od niza logički povezanih pitanja sa osnovnim problemom i predmetom istraživanja. Na taj način se direktni kontakt mijenja indirektnim što rezultira uniformnosti, sistematičnosti i ispunjavanje uslova za statističko zaključivanje. U poređenju sa metodom posmatranja može biti u prednosti, obzirom da se posmatranjem uočava određena pojava, situacija i slično, ali se rezultati ovom metodom ne mogu provjeriti, dok se ispitivanjem na osnovu anketnog upitnika rezultati mogu provjeriti ponavljanjem upitnika u istoj situaciji sa približno istim ispitanicima. (Vidanović, 1998:172) Anketni upitnik je zapravo najbliža verzija usmjerenog dirigovanog intervjua (Vidanović, 1998:173).

Detaljna obrada hipoteza i indikatora omogućava izradu primjenjivog i prodornog upitnika. Ako je anketni upitnik logičan i funkcionalan sistem razumljivih pitanja, formalizovanih sa strogim, odnosno prema predmetu istraživanja, predviđenih formalizovanih bitnih odgovora, onda svaki odgovor mora sadržavati saznanje o indikatoru i saopštavati odnos prema stavu hipoteze (Termiz, 2022:392).

3.5. Konstrukcija upitnika

Proces izgradnje anketnog upitnika možemo konstituisati kroz nekoliko faza. Vidanović (1998) ističe da prva faza ne treba da počne formulisanjem pitanja, već detaljnom analizom problema i varijabli koje će biti osnova za određivanje sadržaja mogućih pitanja (Vidanović, 1998:175). Prema Termizu (2001) prvobitno se kreira nacrt upitnika, odredi predmet i utvrdi razlog zbog kojeg će biti primijenjen upitnik, nakon čega se biraju indikatori (Termiz, 2001:150).

Druga faza zahtijeva posebno razmatranje čijem zahtjevu ćemo detaljno udovoljiti u narednom poglavlju, a ona se odnosi na formulaciju pitanja. Prilikom formulisanja pitanja treba voditi računa ne samo o tome šta će biti postavljeno, već i kako će biti postavljeno. Prvi zahtjev se odnosi na značenje pitanja, a drugi na oblik (Vidanović, 1998:176). Formulacija uključuje upotrebu poznatih termina, prilagođen jezik, vokabular 'podešen' različitim intelekturalnim kapacitetima, koncipiranje pitanja otvorenog i zatvorenog tipa, te druge karakteristike koje se odnose na ulogu, sadržaj, oblik, povezanost, težinu pitanja isl.(Termiz, 2001:150).

Nakon formulacije pitanja oblikuje se sadržajni i tehnički dio upitnika tako što se grafički i estetski uredi, te odredi raspored i redoslijed pitanja prema logičkoj i psihološkoj strategiji. Potom se pripreme instrukcije, odnosno uputstva za popunjavanje upitnika i provjeri upitnik (logičko – sadržajna analiza i predistraživanje) (Termiz, 2001:150). Psihološka strategija podrazumijeva da pitanja i njihov raspored trebaju probuditi zanimanje ispitanika, pa početna pitanja trebaju biti neutralna, lagana i zanimljiva na način da ne izazivaju strah ili druge negativne emocije ispitanika poput nelagode, kompleksa, moralne dileme isl (Vidanović, 1998:178). Zato se na kraju upitnika obično ispisuje poruka koja ima formu sličnog oblika: „Želite li možda još nešto dodati za kraj? Ako želite nešto reći o ovom upitniku, ili onom o čemu smo razgovarali, možete to napisati ovdje.“

Logičkom strategijom se postepeno prodire u strukturu i složenost predmeta istraživanja. Pitanja koja se odnose na jednu oblast trebaju se grupisati na jednom mjestu. Obzirom da su pitanja uglavnom različite generalnost, moguće su dvije alternativne strategije: raspored u obliku lijevka i raspored u obliku obrnutog lijevka. Raspored u obliku lijevka znači da se najvažnija pitanja postavljaju na prvim mjestima i uvode u sve konkretnija (deduktivan način), dok je raspored u obliku obrnutog lijevka suprotan tome (induktivan način) (Vidanović, 1998:178).

Uputstva za popunjavanje upitnika su neizostavna i veoma važna u izradi anketnog upitnika. Njima se omogućava da ispitanici steknu saznanja ne samo o istraživanju i njegovim ciljevima, već i o tome šta se od njih očekuje u pogledu forme, sadržaja i tehnike rada. Uputstva se obično sastoje od tri dijela:

1. općeniti dio kojim se objašnjava predmet i cilj istraživanja (šta se istražuje, ko istražuje, koji je cilj istraživanja, ko je uključen u uzorak, da li je istraga anonimna itd),
2. specifični dio koji se odnosi na konkretan upitnik gdje su date precizne upute kako ga popuniti, posebno u slučaju pitanja sa više odgovora, naglašava se potreba za iskrenošću, naglašava se da se podaci koriste u naučne svrhe itd),
3. posebni dio uputstva uključuje eventualno posebne upute sa posebnim pitanjima ili grupom pitanja ako je potrebno. (Vidanović, 1998:178).

Vizuelni dizajn i izbor tehničkih rješenja anketnog upitnika ovisi o materijalnim i tehničkim mogućnostima poput: vrste i kvalitete štampe, prostorni raspored pitanja, veličina slova,

kontrast, upotreba boja, rješenja vezana za snimanje odgovora itd (Vidanović, 1998:178).. U ovoj fazi je potrebno da se ispune tri uslova. Prvi je da je postignut odgovarajući i pregledan vizuelni utisak, drugi je da je omogućena lakša primjena i treći uslov podrazumijeva da su obezbijeđeni uslovi za statističku obradu podataka (Vidanović, 1998:178).

Prije konačne primjene upitnika potrebno je organizovati nekoliko probnih testova koje bi trebalo da omoguće provjeru razumljivosti pitanja i kvaliteta komunikacije. Vidanović (1988) navodi sljedeće pozdane znakove da sa prethodnim nacrtom upitnika nešto nije uredu:

1. odsustvo reda u odgovorima, odnosno odstupanje od poznatih pravila distribucije odgovora
2. odgovori „sve ili ništa“, tj. ako svi ispitanici odgovaraju na jedno pitanje na isti način
3. ako se javio visok procenat odgovora „ne znam“ ili „ne razumijem“
4. ako se primijeti značajna varijacija u odgovorima kada se promijeni redoslijed pitanja
5. ako se uoči velik broj prigovora ili podudarnost nekih specifikacija sa ponuđenim odgovorima, ili ako je davanje bilo koje informacije uopće odbijeno (Vidanović, 1998:178)

Posljednja faza se odnosi na reviziju i izradu konačne verzije upitnika (Termiz, 2001:150). Ovaj postupak uključuje i određivanje vremena potrebnog i dovoljnog za popunjavanje upitnika, koji se upisuje u uputstvo (Vidanović, 1998:178).

Primjer 9. Upitnik koji ispituje motivaciju studenata za izbor profesije socijalnog rada (Termiz, 2001:151)

Poštovane kolege!

Željeli bismo da saznamo nešto više o motivaciji mladih za studij socijalnog rada. Vaš doprinos ovom istraživanju biće veoma značajan ako budete slobodno i iskreno iznosili svoje mišljenje. Ne postoji bolji ili lošiji, tačni ili pogrešni odgovori. Nije potrebno da se potpišete jer je ispitivanje anonimno i izvodi se isključivo u naučne svrhe. Na većinu pitanja treba da odgovorite zaokruživanjem jednog od ponuđenih odgovora i to onog koji izražava vaše mišljenje ili stav. U nekim pitanjima (gdje je to naznačeno) treba da dopišete nekoliko riječi ili broj. Manji broj pitanja zahtijeva da zaokružite neke alternative koje također izražavaju vaše mišljenje ili stav. Odgovorite na sva pitanja!
Hvala na suradnji!

1. Sa koliko godina ste poželjeli da studirate socijalni rad?
_____
A sa koliko ste to odlučili? _____

2. Koliko dugo ste spremali prijemni ispit? _____

3. Da li ste sada po prvi put izašli na prijemni ispit za studij socijalnog rada?

DA NE

Ako niste, po koji put?_____

4. Da sada niste bili primljeni da li biste pokušali i on sljedeće godine? (zaokružite)
a) sigurno da
b) vjerojatno da

c) možda
d) vjerojatno ne
e) sigurno ne

5. Prilikom izbora šta ćete studirati da li ste imali još neke opcije osim socijalnog rada?

DA NE

Ako jeste koje? _____

6. Kada ste saopštili želju da studirate socijalni rad, kakav je bio stav Vaše okoline i prema tome? (zaokružite)

Vaša majka je bila:	a) za	b) protiv	c) suzdržana
Vaš otac je bio:	a) za	b) protiv	c) suzdržan
Vaš brat/sestra je bio/la:	a) za	b) protiv	c) suzdržan/i
Vaši najbliži prijatelji su bili:	a) za	b) protiv	c) suzdržani

7. Ko Vas je najviše podržavao u odluci da studirate socijalni rad?

_____

8. Gdje ste prvi put čuli o profesiji socijalnog radnika? (zaokružite)
a) u razgovoru sa roditeljima ili rođacima
b) u filmovima, serijama, knjigama, časopisima
c) u školi
d) u specijalnim TV emisijama koje su se bavile tematikom socijalnog rada
e) slučajno

9. Navedete (ako znate) ustanove, kojih se trenutno možete sjetiti, u kojima mogu raditi socijalni radnici.

_____

10. Jeste li do sada imali priliku da se susretnete sa nekim socijalnim radnikom?

DA NE

11. U svakoj profesiji postoje različita mišljenja koja se mogu izraziti odgovarajućim tvrdnjama. Navodimo nekoliko od njih. Molimo Vas da zaokružite u kojoj mjeri se sa njima slažete.

Kao socijalni radnik biću u prilici da pomažem ljudima kojima je potrebna pomoć stručnjaka.
a) potpuno se slažem
b) djelomično se slažem
c) neodlučan (neodlučna) sam
d) djelomično se ne slažem
e) potpuno se ne slažem

Mislim da ću kao socijalni radnik imati dobra primanja koja će mi obezbijediti solidan život.
a) potpuno se slažem
b) djelomično se slažem
c) neodlučan (neodlučna) sam
d) djelomično se ne slažem
e) potpuno se ne slažem

Socijalni problemi su ono što me najviše interesuje i vjerujem da ću ih dobro upoznati kroz studij socijalnog rada.
a) potpuno se slažem
b) djelomično se slažem
c) neodlučan (neodlučna) sam
d) djelomično se ne slažem
e) potpuno se ne slažem

Vjerujem da će studije socijalnog rada pozitivno uticati na formiranje moje ličnosti i da ću kroz njih naučiti da bolje funkcionišem u nekim važnim životnim situacijama.
a) potpuno se slažem
b) djelomično se slažem
c) neodlučan (neodlučna) sam
d) djelomično se ne slažem
e) potpuno se ne slažem

Mislim da je profesija socijalnog rada veoma popularna i socijalni radnici su dosta cijenjeni u društvu.
a) potpuno se slažem
b) djelomično se slažem
c) neodlučan (neodlučna) sam
d) djelomično se ne slažem
e) potpuno se ne slažem

Kao socijalni radnik bit će u prilici da stalno budemo u kontaktu s ljudima.
a) potpuno se slažem
b) djelomično se slažem
c) neodlučan (neodlučna) sam
d) djelomično se ne slažem
e) potpuno se ne slažem

12. Ocijenite u kojoj mjeri su sljedeće stvari Vama važne, bez obzira na to da li ih studij socijalnog rada omogućavaju ili ne. Učinite to tako što ćete pored svake stavke zaokružiti jedan od brojeva čije je značenje sljedeće:

4 - veoma važno
3 - djelimično važno
2 - niti je važno niti je nevažno
1 - djelimično nevažno
0 - potpuno nevažno

a) da zaradim dosta novca
b) da se lako zaposlim
c) da me ljudi sijene zbog mog poziva
d) da upravljam ljudima iz moje okoline
e) da dosta saznam o socijalnim problema
f) da steknem široko obrazovanje
g) da bolje saosjećam sa drugim ljudima
h) da pomažem drugima u prevazilaženju teškoća
i) da steknem širok krug prijatelja

j) da se ne osjećam usamljeno
k) da jednog dana bolje vaspitavam svoju djecu
l) da naučim da uspostavim skladniji odnos sa partnerom
m) da postanem stabilnija ličnost
n) da budem sigurniji/ja u sebe
o) da utičem na razrješenja problema koje imam porodici
p) da razriješim lične probleme

13. Bez obzira na to da li poznajete nekog socijalnog radnika ili ne, većina ljudi ima određenu sliku o tipičnom socijalnom radniku. Iznosimo neka od tih mišljenja. zaokružite slovo ispred svake od tvrdnji sa kojom se Vi slažete, odnosno ispred tvrdnji koje po Vašem mišljenju opisuju tipičnog socijalnog radnika.
a) Socijalnim radnicima se razvija osjećaj brige za druge ljude.
b) Socijalni radnici bolje od drugih razumiju ljude i lakše mogu da im pomognu.
c) Socijalni radnici su bolji roditelji od ostalih.
d) Socijalni radnici vide probleme kod drugih i kada ih nema.
e) Socijalni radnici imaju neke psihičke ili socijalne probleme u većoj mjeri od drugih.
f) Socijalni radnici su jako emotivne osobe.
g) Socijalni radnici su pomalo čudni.
h) Socijalni radnici su u odnosu na druge profesije marginalizovani jer se bave populacijom koja se nalazi na margini društva.
i) Socijalni radnici nisu stidljive osobe.
j) Socijalni radnici bolje biraju svog bračnog partnera i zbog toga su njihovi brakovi stabilniji.
k) Socijalni radnici su dio represivnog sistema države.

14. Kako biste ocijenili status profesije socijalnog radnika u našem društvu u odnosu na druge profesije? (zaokružite)
a) kao visok
b) kao prosječan
c) kao loš

Molimo Vas da na kraju odgovorite još i na sljedeća pitanja:

1. Uzrast - koliko godina imate_____
2. Spol (zaokružite) Muški Ženski
3. Prethodno završena škola_____
4. Stalno mjesto Vašeg boravka _____
5. Stručna sprema roditelja: otac_____ majka_____

Ukoliko Vas nešto nismo pitali a Vi biste željeli da odgovorite ili komentarišete Upitnik molimo da to slobodno učinite
_____
_____
_____

Zahvaljujemo na saradnji!

3.5.1. Formulacija i vrste pitanja

Otvorena pitanja su ona pitanja na koja ispitanik daje odgovore svojim riječima, prirodno i spontano, onako kako njemu najviše odgovara. Obično se iza pitanja ostavlja prazan prostor u koji ispitanik upisuje odgovor.[11]

Prednosti otvorenih pitanja su: lahko ih je sastaviti, ne usmjeravaju ispitanika na određeni odgovor, odgovori na takva pitanja mogu dobro poslužiti za sastavljanje zatvorenih pitanja, takva pitanja imaju veću heurističku vrijednost itd.

Nedostaci zatvorenih pitanja su: zahtijevaju solidno obrazovanje i pismenost ispitanika, njima se dobije manje konkretnih odgovora, imaju malu verifikacijsku vrijednost (sve kategorije ispitanika se ne suzdržavaju jednako u davanju odgovora na otvorena pitanja), takva pitanja stavljaju pred ispitanika teži zadatak ali stepen te težine nije isti za sve ispitanike što može različito djelovati na motivaciju ispitanika, nije moguće postaviti veći broj pitanja, teža je obrada otvorenih pitanja itd.

Primjer 10. Otvoreno pitanje

1. Po Vašem mišljenju da li je supervizija neophodan proces za svakog socijalnog radnika?

_____

_____

_____

Zatvorena pitanja su ona pitanja kod kojih pored pitanja stoje ponuđeni odgovori. Kod tih pitanja ispitanik odgovara tako što izabere jedan ili više odgovora koji su mu ponuđeni.

Primjer 11. Zatvoreno pitanje

2. Po Vašem mišljenju da li je supervizija neophodan proces za svakog socijalnog radnika?

1. da ( ) da
2. ne ( ) ne
3. ne znam (x) ne znam

Prednosti zatvorenih pitanja su zapravo nedostaci otvorenih: ne zahtijevaju veće obrazovanje i pismenost ispitanika, veliki broj ispitanika odgovori na zatvoreno pitanje, ispitanici su pred lakšim zadatkom jer je lakše zaokružiti odgovor nego ga opisivati svojim riječima, moguće je postaviti veći broj pitanja, lakše ih je obrađivati, veća im je verifikacijska vrijednost itd.

Neki od nedostataka zatvorenih pitanja su: takva pitanja je teže sastaviti, ispitanik je ograničen u davanju odgovora, tako formuslisana pitanja mogu ispitanike učiniti pasivnim, zatvorena pitanja imaju manju heurističku vrijednost.

[11] Sadržaj stranice 58. uključujući i Primjer 10. i Primjer 11. parafraziran iz: https://www.motorna-vozila.com/wp-content/myuploads/2011/02/Metoda-ankete-upitnika-i-intervjua-u-istra%C5%BEiva%C4%8Dkom-procesu-u-saobra%C4%87aju.pdf str.14. i 15. Datum pristupa: 24.01.2023.

Kada želimo produbiti određeno pitanje moguće je postaviti i *pitanje s potpitanjem*. Naravno potpitanje se uvijek odnosi na neku od odgovorenih solucija iz glavnog pitanja. Moguće je postaviti više potpitanja, odnosno moguće je postaviti *"jednostavno pitanje s potpitanjem"* i *"složeno pitanje s potpitanjem"*.[12] "Pomoćna pitanja ili potpitanja mogu biti unesena u obrazac u cilju bližeg objašnjenja osnovnog pitanja ili formulisana u toku ispitivanja kada ispitanik pokaže da ne razumije dovoljno postavljeno pitanje (Dž. Termiz, S. Milosavljević, 2018:217)"

Primjer 12. Pitanje sa potpitanjem

3. Da li ste ikada bili sudionik supervizije?
1. Da
2. Ne

Ako je Vaš odgovor „Da“
Koliko često?
1. Rijetko
2. Dva do tri puta
3. Više puta
4. Često
5. Stalno

Primjer 13. Pitanje sa složenim potpitanjem

4. Da li ste ikada bili sudionik supervizije?
1. Da
2. Ne

Ako je Vaš odgovor „Da“
A. Na osnovu tog iskustva da li odobravate ili ne odobravate uvođenje obavezne superviziju na mjesečnom nivou?
1. Da
2. Ne
3. Nisam siguran/na

B. Jeste li bili supervizirani van ustanove u kojoj radite?
1. Da
2. Ne

Ako je Vaš odgovor „Da“
Navedite gdje se supervizija sprovodila
_____

[12] Sadržaj stranice 59. uključujući i Primjer 12. i Primjer 13. parafraziran iz: https://www.motorna-vozila.com/wp-content/myuploads/2011/02/Metoda-ankete-upitnika-i-intervjua-u-istra%C5%BEiva%C4%8Dkom-procesu-u-saobra%C4%87aju.pdf str.17. i 18. Datum pristupa: 24.01.2023

Kada moramo postaviti čitav blok potpitanja, upitnik se može dizajnirati tako da se određeni *blokovi pitanja* preskaču. Odnosno pitanja možemo postaviti i tako da budu *u formi matrice*.[13]

Primjer 14. Blok pitanja

10. Da li ste nekada sudjelovali u supervizijskom procesu? 1. Da (Molimo da odgovorite na pitanja 11 i 12) 2. Ne (Molimo da preskočite pitanja 11 i 12)

Primjer 15. Pitanja u formi matrice

15. U kojoj mjeri se slažete sa navedenim tvrdnjama? *Stepen slaganja izrazite sljedećim: PS (potpuno se slažem), S (slažem se), N (ne slažem se), PN (potpuno se ne slažem), D (neodlučan/na)*

	PS	**S**	**N**	**PN**	**D**
A. Supervizija je odlična preventivna metoda profesionalnog sagorjevanja.	( )	( )	( )	( )	( )
B. Supervizija se treba uvesti kao obavezna aktivnost u svim ustanovama i centrima za socijalni rad	( )	( )	( )	( )	( )
C. Supervizija se treba uvesti kao obavezna na mjesečnom nivou	( )	( )	( )	( )	( )

Prije početka ispitivanja upitnik treba pomno analizirati kako bi se izbjegle moguće *greške u postavljenim pitanjima*. Najčešće greške su nerazumljiva pitanja, tj. pitanja iz kojih je nemoguće shvatiti šta se u stvari pita, pitanja postavljena stručnim jezikom, odnosno pitanja postavljena jezikom koji ispitanici ne razumiju i sugestivna pitanja koja sugerišu neki od ponuđenih odgovora.

Primjer 16. Pogrešno postavljena pitanja

NERZUMLJIVA PITANJA

1. Ako ne mislite da bi mislili ono što možete misliti kad bi znali to što sada ne znate biste li onda mislili tako kao što sada mislite?
1. Da
2. Ne

PITANJA POSTAVLJENA STRUČNIM JEZIKOM

2. Smatrate li da ste naveli sve relevantne socijal-anamnestičke podatke, uključujući i ona koja se tiču opservacije djece sa devijacijama u ponašanju svrstanih u kategoriju malodobnih prestupnika?
1. Da
2. Ne

SUGESTIVNA PITANJA

3. Na prošlom susretu Vam se svidio princip rada socijalnog radnika, tako da ste odlučni naravno, da s istim nastavite saradnju?
1. Da
2. Ne

[13] Sadržaj stranice 60. uključujući i Primjer 14., Primjer 15. i Primjer 16. parafraziran iz: https://www.motorna-vozila.com/wp-content/myuploads/2011/02/Metoda-ankete-upitnika-i-intervjua-u-istra%C5%BEiva%C4%8Dkom-procesu-u-saobra%C4%87aju.pdf str.19. i 20. Datum pristupa: 24.01.2023

Tema „pitanje“ je vrlo kompleksna i vremenski zahtjevna za obradu. Sa sigurnošću možemo konstatovati da „pitanja“ sa svim svojim oblicima, vrstama, formulacijama, benefitima dobro postavljenog pitanja ili nerijetko pravljenim greškama u postavljanju pitanja, izgledom pitanja ili tonom kojim se pitanje postavlja i drugim brojnim specifičnostima, može biti predmet istraživanja duboko zahtjevne tematike.

Kroz gore prikazane primjere možemo uočiti klasične, najčešće korištene tipove pitanja sa kojima se možemo susresti u anketnim upitnicima i intervjuima i njihovim obrascima. Kako smo ilustrovano prikazali mogući izgled pitanja, tako smo posebnu pažnju dali i preciznoj formulaciji istih.

Dž. Termiz i S. Milosavljević (2018) navode sljedeće kategorizacijski razdjeljene vrste pitanja:

1. Prema **svojstvima osnove i potke**: *otvorena* i *zatvorena pitanja*. (Termiz, Milosavljević, 2018:215)
2. Po **kriterijumu osnovnosti**: *osnovna pitanja opšta pitanja, paralelna pitanja , pomoćna (potpitanja), kontrolna pitanja*, (Termiz, Milosavljević, 2018:216, 2017)
3 .Po **kriterijumu funkcija**: *uvodna (pripremna) pitanja, radna pitanja, vezna (povezujuća) pitanja, prelazna pitanja, pitanja predaha i odmora* (Termiz, Milosavljević, 2018:217, 218)
4.Po **kriterijumu vremena i zbivanja predmeta istraživanja**: *aktuelna pitanja, rekonstruktivna pitanja, komparativna pitanja, projektivna pitanja* (Termiz, Milosavljević, 2018:219,220)
5. Po **osnovnom sadržaju**: *činjenična pitanja, vrijednosna pitanja, pitanja ocjene i procjene, mjerna pitanja*, (Termiz, Milosavljević, 2018:220,221)
6. Prema **svojstvima osnove pitanja razlikujemo**: *standardizovana, interpretativna, orjentaciona, slobona/otvorena/konstruktivna pitanja* (Termiz, Milosavljević, 2018:222;223)
7. Prema **modalitetima potke**: *pitanja gdje nisu predviđeni modaliteti odgovora, pitanja sa predviđenim modalitetima odgovora, pitanja sa mještovitim odgovorima* (Termiz, Milosavljević, 2018:223, 224)
8. Prema **stepenu intelektualnog i isihičkog opterećenja**: *teška pitanja, prosječna pitanja, lahka pitanja* (Termiz, Milosavljević, 2018:226)
9. Po **kriteriju mentalnih aktivnosti razlikujemo:** *pitanja memorije, pitanja prepoznavanja, pitanja uvjerenja i vjerovanja, pitanja izbora/selekcije ili vrednovanja, pitanja konstrukcije (*Termiz, Milosavljević, 2018:226- 230)
10. **Složena pitanja**: *elementarna pitanja, jednostavna pitanja/jednotematska pitanja, složena/ višeslojna pitanja,složena višestruka pitanja, složena kontinuirana pitanja,* (Termiz, Milosavljević, 2018: 230, 232)
11. Po **kriterijumu međusobne zavisnosti odnosno stepenu zavisnosti** razilkujemo: *potpuno nezavisna pitanja, uslovljena zavisna pitanja, kontinuirano zavisna pitanja, vezana zavisna pitanja* (*Termiz, Milosavljević, 2018:,233,235)*
12. Klasifikacija prema **stepenu naučne objetivnosti**: *naučno- objektivna pitanja, pristrasna pitanja, manipulativna pitanja* (Termiz, Milosavljević, 2018:235, 236).

4.TESTOVI

U socijalnom radu, kada je upitanju metoda ispitivanja, intervju i anketa su neizostavne metode prikupljanja podataka. Uopšteno, intervju u stručne i praktične svrhe, a anketa u naučne. Testovi se u nauci i praksi socijalnog rada rijetko ili nikada ne koriste.

Pojedini autori metodoloških nauka (Dž. Termiz, M. Vujević, V. Mužić) su saglasni da se test kao metoda istraživanja, naučnog i stručnog sazanja, ne može u cjelosti svrstati u metode ispitivanja. (Termiz, 2022:397). Test se ne može smatrati samo kao sistem zadataka koje određen subjekt treba da riješi (imlicirajući na verbano izvršenje), jer neki testovi zahtijevaju izvršavanje zadataka fizičkim radnjama i određenim efektima u vremenu i prostoru (testovi psihomotornih reakcija, testovi snage, izdržljivosti itd), tako da ispitivanju pripadaju samo testovi čiji se zadaci postavljaju verbalno, u likovnom ili auditivnom obliku i oni koji se rješavaju posmatranjem ili eksperimentom (Termiz, 2022:398).

Instrument testa je posebno konstruisan obrazac sa pregledom zadataka koje subjekt treba da ispuni. Ti zahtjevi su najčešće iskazani kao: 1. pitanja na koja treba odgovoriti, 2. pitanja sa zahtjevom da se označi jedan od ponuđenih odgovora kao tačan, 3. ponuđen iskaz koji treba dopuniti, 4. više iskaza koje treba srediti po zadatom kriteriju, 5. zahtjev da se konstruiše izraz za određenu temu itd. (Termiz,2022:198). Obzirom da se pri korištenju testova rezultati redovno mogu izraziti brojem i mogu se mjeriti, test predstavlja jednu vrstu mjernog instrumenta. Karakteristike koje test mora da ima su: valjanost, pouzdanost, osjetljivost i objektivnost (Rot, 2004:28).

U psihologiji testovi predstavljaju jednu vrstu tehnike kojom se psiholozi često služe da bi dobili potrebne podatke koje istražuju. Prilikom istraživanja npr. nekih problema mišljenja često se kao sredstvo primjenjuju testovi (Rot, 2004:28). Pored istraživanja psiholoških problema testovi se koriste i za utvrđivanje osobina pojedinca, pa za ovakve testove kažemo da su namjenjeni u dijagnostičnke svrhe (Rot, 2004:28).

Rot (2004) navodi konsekvence validnog, pouzdanog, osjetljivog i objektivnog testa. Po njemu je test *validan* ako njime zaista ispitujemo ono što želimo ispitivati npr. ako testom namjenjenim za ispitivanje inteligencije stvarno ispitujemo inteligenciju, a ne znanje, test je *pouzdan* ili relijabilan (kao svaka dobra mjera). Uvijek kada ispitujemo i u istom stepenu razvijenu osobinu dobijemo isti rezultat. Test je *osjetljiv* ako je pomoću njega moguće utvrditi postojanje i manjih razlika u osobini koja se ispituje. Test je *objektivan* ako svi koji ga primjenjuju budu jednake odgovore jednako ocjenjivali. Da bi test bio objektivan treba unaprijed utvrditi kako će se primjenjivati i kako će se ocjenjivati odgovori koji se njime dobiju (Rot, 2004:28).

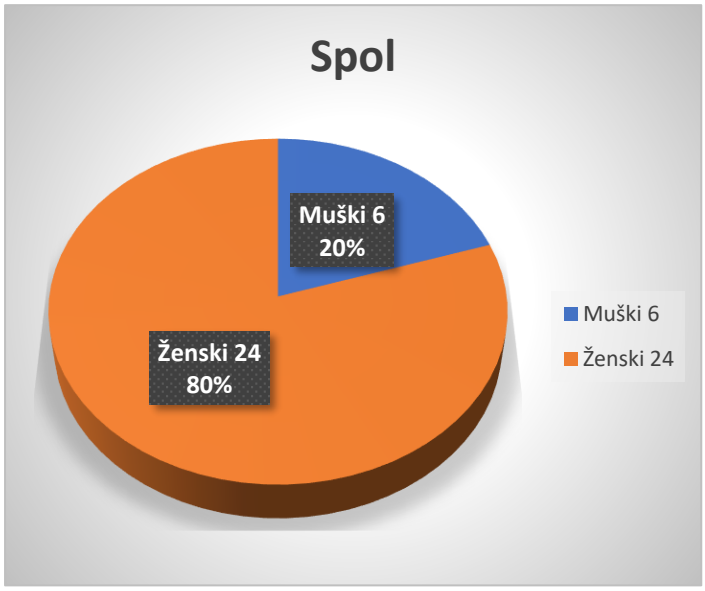
Termiz (2022) argumentuje činjenicu vezanu za primjenjivost testa navodeći da "*obezbjeđivanje varijabilosti, diskriminativnosti itd. testa i strogo razlikovanje stavova (što se dobija anketiranjem i intervjuisanjem) i odgovora – funkcionalnih rješenja zadataka koji se vrijednuju, orijentišu mnoge istraživače da odustanu od testova (Termiz, 2022:398,399)".* Dalje objašnjava, da u nekim oblastima umjetnosti (npr. muzici), iskaz ne potvrđuje skoro ništa. To što neko tvrdi da zna svirati neki instrument ne mora biti istina. Test je taj koji potvrđuje istinitost, dok je zadatak ispitanika da pokaže umijeće, ocjenu o tome daju kompetentni subjekti. Dakle ni svi testovi nisu isti, ni svi ključevi i zadaci nisu isti. Testove znanja može koristiti svaki znalac (uz pomoć metodologa) kao i testove umijeća. To što psiholozi prisvajaju testove kao monopol smatra se pogrešnim. (Termiz, 2022:399).

III REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Od metoda prikupljanja podataka primjenjene su metoda ispitivanja i metoda analize (sadržaja) dokumenta. Od metoda ispitivanja korištene su tehnike: usmjereni – orijentacioni intervju i anketni upitnik. Za potrebe istraživanja intervjuisana je stručna osoba iz jedne od javnih ustanova Kantona Sarajevo, dok je online anketom ispitano ukupno 30 osoba iz više ustanova, službi i centara na području istog kantona.

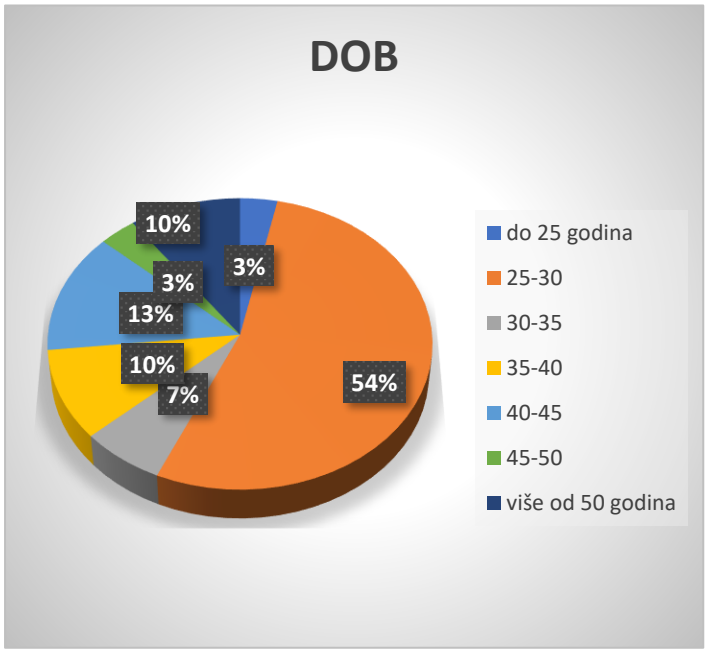
1. Analiza rezultata istraživanja dobijena posredstvom anketnog upitnika

Grafikon 1. Spol ispitanika



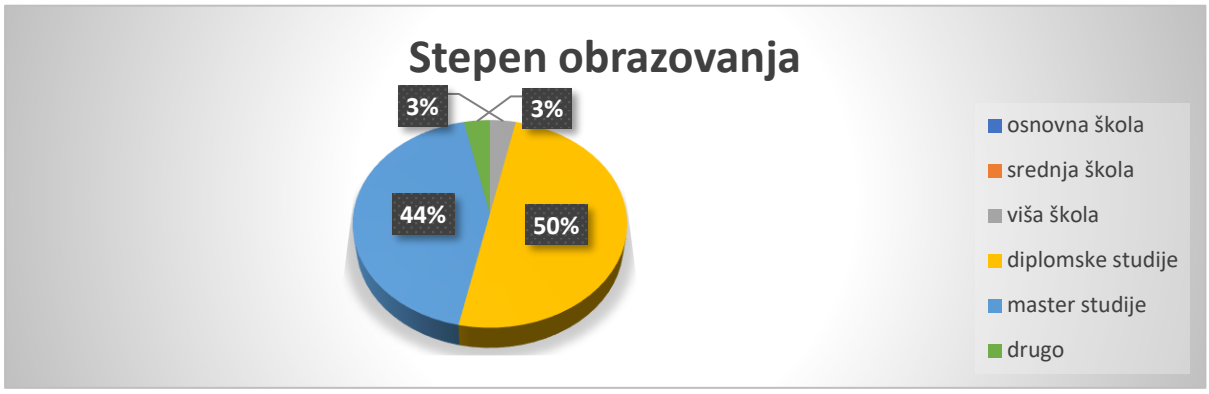
U istraživanju je učestvovalo ukupno 30 ispitanika, od čega je 24 ženskog spola i 6 muškog spola, što čini 80% odgovora od strane ženske populacije i tek 20% muške populacije. Razlog nesrazmjernog broja ispitanika prema spolnoj stukturi je moguć zbog pretpostavke o generalno većem broju ženske populacije u profesiji socijalnog rada, ali i drugih razloga poput predrasude o većoj sklonosti žena za ispunjavanjem upitnika isl. Kako se uzorkom nije striktno ciljalo na jednak broj ispitanika prema spolnoj skupini, ovaj nesrazmjeran procenat se smatra indiferentnim.

Grafikon 2. Starosna dob ispitanika



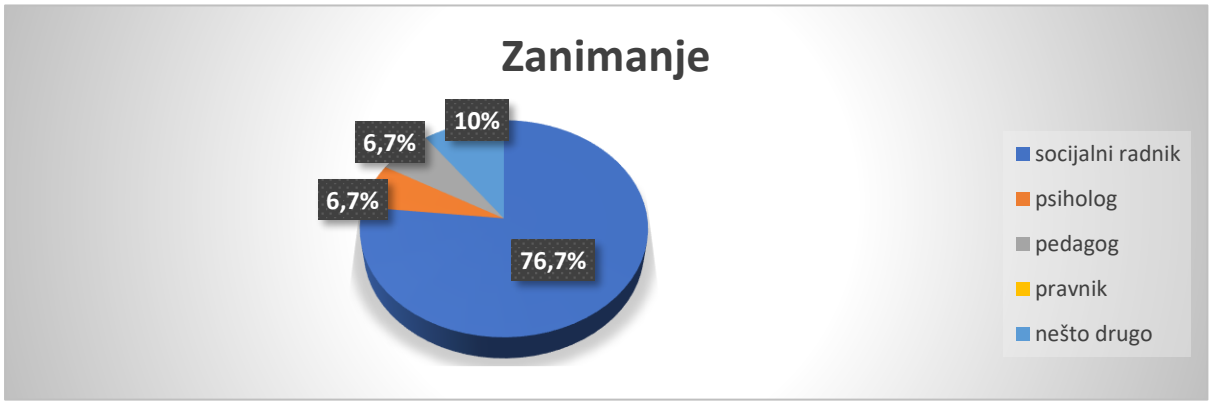
Najveći broj ispitanika koji je ispunio upitnik je u starosnoj skupini od 25 do 30 godina, ukupno 16 njih, što čini 54% od ukupnog broja. Ukupno četiri osobe od 40 do 45 godina su ispunile upitnik i čine 13% učešća. Upitnik su također ispunile po tri osobe dobnih skupina: 35 do 40 godina i osobe sa više od 50 godina. Dvije osobe od 30 do 35 godina. Jedna osoba do 25 godina starosti i jedna osoba od 45 do 50 godina.

Grafikon 3. Najviši završen stpen obrazovanja



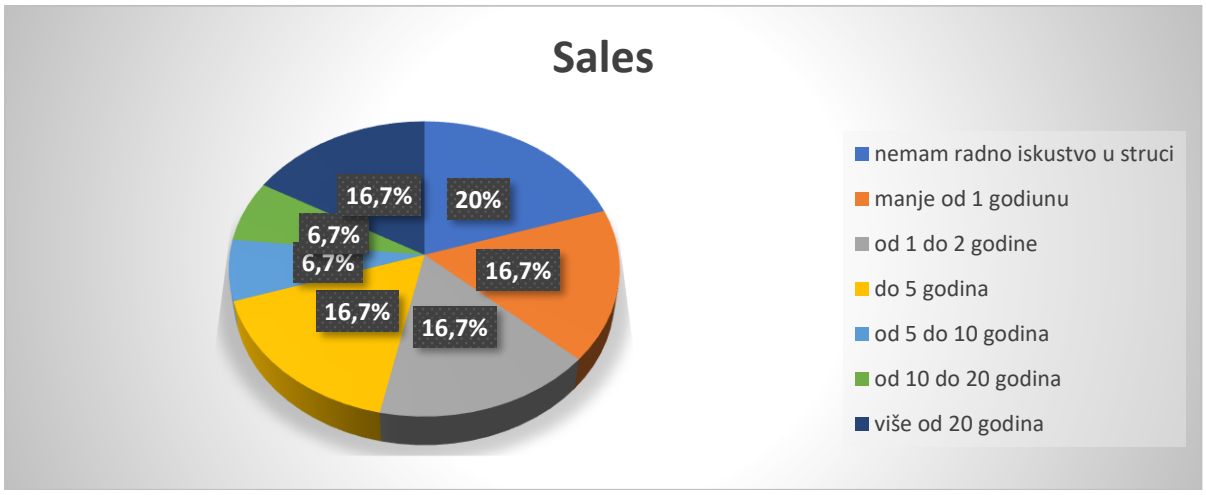
Kada je riječ o stepen obrazovanja ispitanika koji su ispunili anketni upitnik, došli smo do sljedećih podataka: najveći procenat ispitanika je označio diplomske studije kao najviši završen stepen obrazovanja, ukupno 15 ispitanika što čini 50% od ukupnog broja, nešto manje je označilo master studije, tačnije 13 ispitanika što je u procentima 44%, preostala 2 ispitanika čine po 3%, jedan ispitanik je sa višom školom i jedan ispitanik sa oznakom "drugo". Ono što je posebno interesantno u ovom rezultatu, naročito zbog činjenice da je tema istraživanja upravo ispitivanje odnosno anketa, jeste da je posljednji ispitanik izabrao opciju "drugo" koja ima mogućnost da se dopiše "šta drugo", gdje je upisano "Student I godine Master studija". Iako je pitanje, pretpostavimo jasno, dakle "najviši", "završen" stepen obrazovanja, što je u ovom slučaju trebao da bude odgovor "diplomske studije" obzirom da je uslov za master studije prethodno stečena diploma, odnosno završen stepen diplomskih studija. U svakom slučaju "Student I godine master studija" bi mogao biti odgovor na pitanje "Čime se trenutno bavite" i sl., ali nikako kao odgovor na navedeno postavljeno pitanje, o čemu ćemo nešto više reći u zaključnom razmatranju.

Grafikon 4. Zanimanje ispitanika



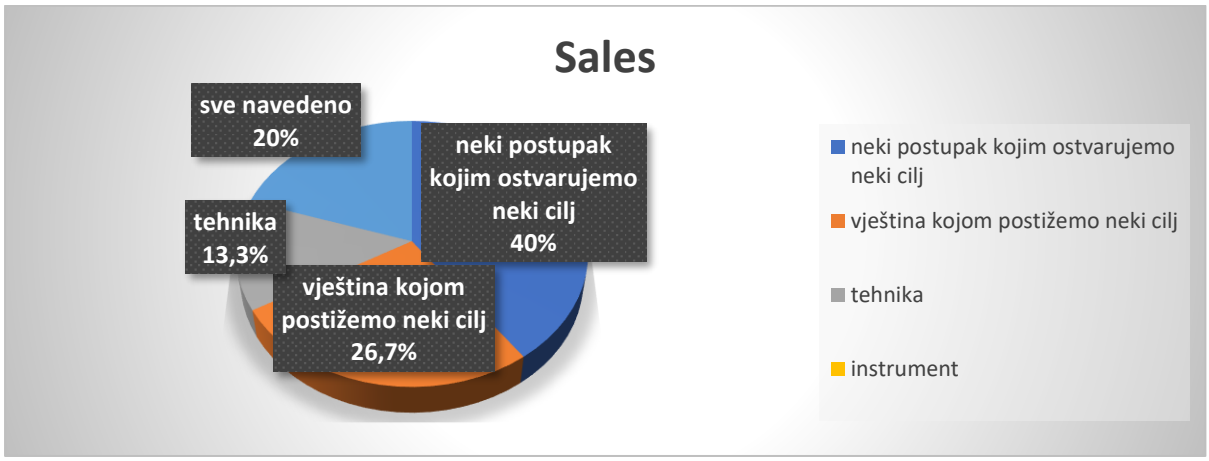
Iako se istraživanjem nastojalo doći do većeg broja ipitanika iz oblasti socijalnog rada, te je upitnik i poslan u ustanove, službe i centre gdje je procentuano najveći broj upravo socijalnih radnika zaposlen, upitnik su ispunili i ispitanici srodnih profesija. Najveći procenat čine upravo socijalni radnici 23 njih, što je ukupno 76,7% od svih ispitanih, 2 psihologa 6,7%, 2 pedagoga 6,7% i 3 ispitanika koji su izabrali opciju "nešto drugo", 10%.

Grafikon 5. Radno iskustvo u struci



Na pitanje o random iskustvu u struci evidentirani su sljedeći podaci: ukupno 6 njih se izjasnilo da nema radno iskustvo u svojoj struci što je 20% od ukupnog broja ispitanika. Pretpostavka je da su u ovoj skupini ispitanici koji još uvijek nisu završili željeni stepen obrazovanja pa zbog istog nisu u poslovima u struci. Upitnik je ispunilo i po pet osoba iz sljedećih skupina ispitanika: manje od 1 godinu (16,7%), od 1 do 2 godine (16,7%), do 5 godina (16,7%), više od 20 godina (16,7%). I posljednje skupine sa po dva ispitanika čine: od 5 do 10 godina (6,7%) i od 10 do 20 godina (6,7%) . Ovo je ujedno posljednje demografsko pitanje iz upitnika.

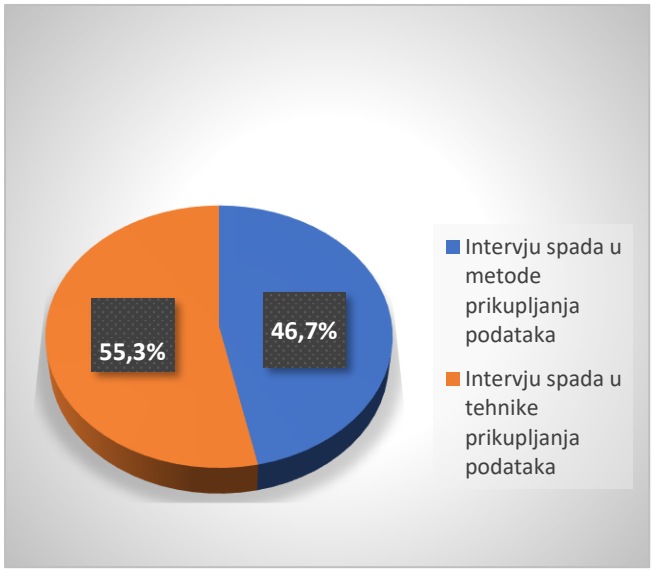
Grafikon 6. Kada čujete za riječ „metod“ šta Vam prvo padne na pamet



Na pitanje o tome na šta pojam”metod” asocira ispitanike najveći broj ispitanika 40% je izabrao opciju “neki postupak kojim ostvarujemo neki cilj” ukupno 12 ispitanika. Ovo pitanje je postavljeno kako bi se utvrdilo hipotetsko mišljenje stručnjaka o temi koju smo u prvim paragrafima analizirali, a odnosi se na poistovjećivanje pojmova metod, tehnika, instrument, vještina itd. Navedeni pojmovi se svakodnevno koriste u govoru, ali je zanimljiva činjenica da se u velikom broju različito shvataju te se zbog toga pod istim pojmom različito podrazumijeva. 8 ispitanika je odgovorilo “vještina kojom postižemo neki cilj”, što je 26,7% odgovora. 6 osoba je izabralo odgovor “sve navedeno” u procentima 20%, dok 13,3% 4 ispitanika odgovorilo da im “tehnika” prva padne na pamet kada čuju pojam “metod”. Za ponuđene opcije:instrument i ništa od navedenog, nije evidentiran niti jedan odgovor.

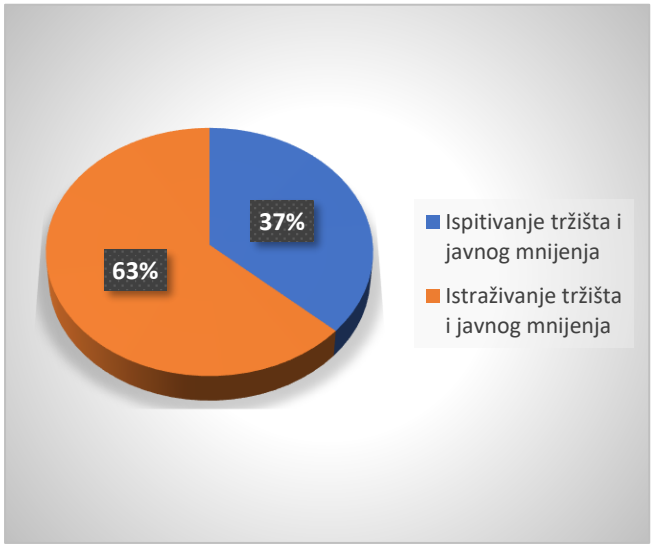
Pitanja iz Grafikona 6., Grafikona 7. i Grafikona 8. imaju isti cilj. Njima se želi utvrditi na koji način ispitanici razumiju i koriste pojmove koje smo analizirali u poglavljima "Poistovjećivanje pojmova metod i tehnika", "Poistovjećivanje pojmova ispitivanje i istraživanje" i drugim poglavljima u kojima često dolazi do istoshvatanja pojmova: metod, tehnika, instrument, vještina itd.

Grafikon 7. Sa kojom od ove dvije tvrdnje se više slažete



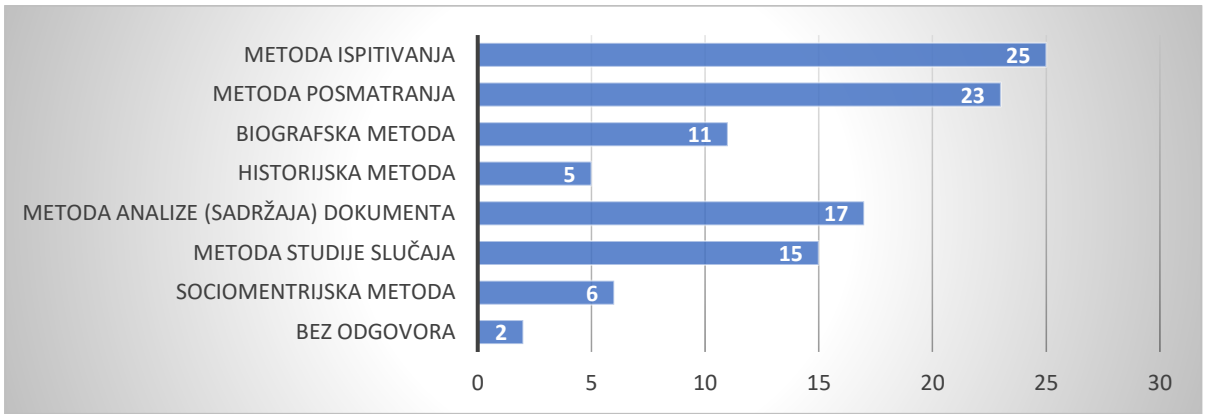
Na pitanje iz Grafikona 7. je skoro pa jednak procenat ispitanika koji intervju smatraju tehnikom, i onih koji intervju smatraju metodom. Da je intervju tehnika odgovorilo je ukupno 16 ispitanika (55,3%), dok je 14 ispitanika smatralo da intervju spade u metode prikupljanja podataka (46,7%).

Grafikon 8. Po Vašem mišljenju koju od ove dvije riječi u navedenom konktekstu je adekvatnije upotrijebiti (ispitivati ili istraživati)



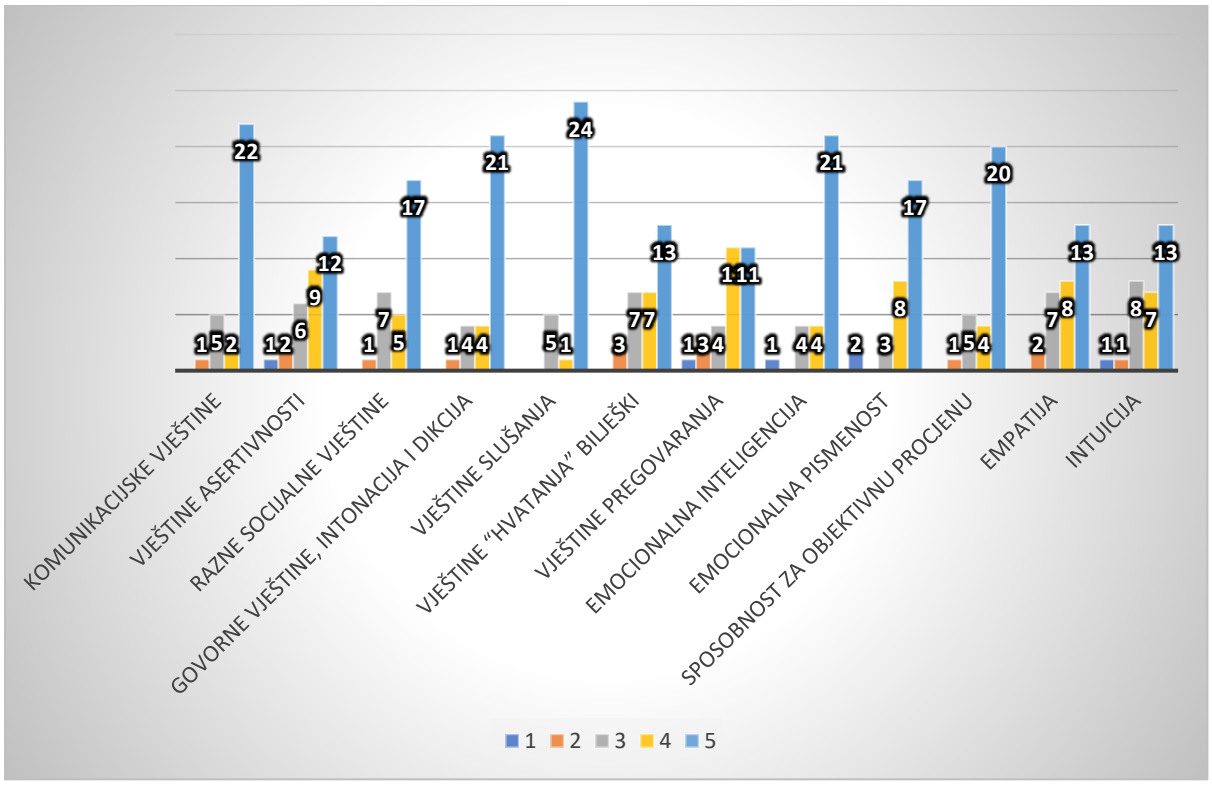
U Grafikonu 8. nešto odlučniji rezultat od rezultata iz Grafikona 7. 63% ispitanika smatra da je prikladnije upotrijebiti istraživanje u navedenom kontekstu što znači da je 19 ispitanika izabralo odgovor "istraživanje" dok je 11 ispitanika izabralo "ispitivanje" kao adekvatniji termin što je 37% ukupnih odgovora.

Grafikon 9. Koje od navedenih metoda prikupljanja podataka primjenjujete u radu sa klijentima



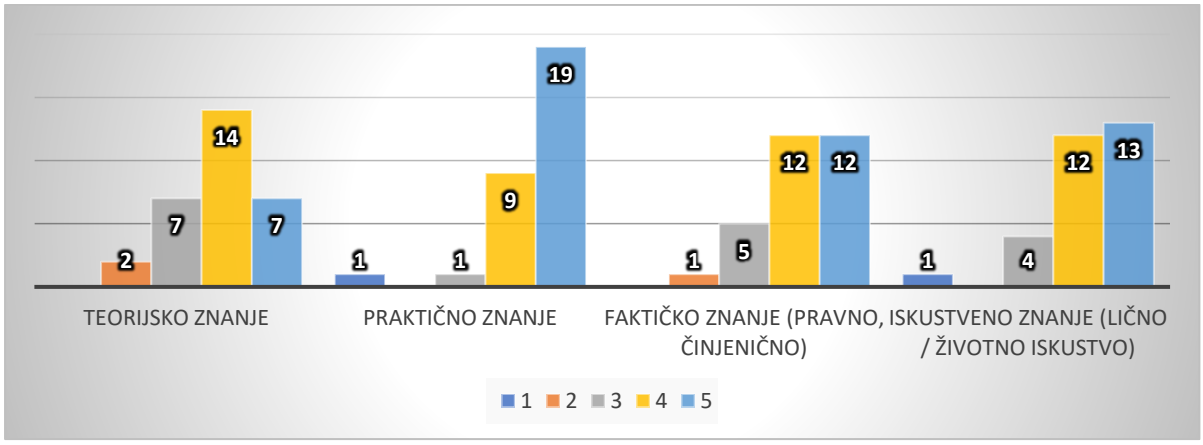
Rezultati iz Grafikona 9. pokazuju sljedeće: Od 30 osoba koje su ispunile upitnik, najveći broj njih, tačnije 25 osoba je navelo da primjenjuju metodu ispitivanja u svom radu sa klijentima procentualno izraženo 83,3%, što je poprilično visok postotak. Nešto manje, 76,7% predstavlja 23 osobe koje su označile da primjenjuju metodu posmatranja u svom radu. 17 osoba (56,7%) je označilo metodu analize (sadržaja) dokumenta kao metodu koju primjenjuje u svom radu, 15 osoba (50%) je označilo metodu studije slučaja, 11 osoba (36,7%) biografsku metodu, 5 osoba (16,7%) historijsku metodu, 6 osoba (20%) sociometrijsku metodu i 2 osobe (6,7) su odabrale opciju "bez odgovora". Posmatrano u cjelosti, dobijeni rezultati su i očekivani s obzirom da su navedene metode (neke manje - neke više) neophodne kako bi prikupili podatke koji nam trebaju.

Grafikon 10. Po Vašem mišljenju koliko su navedene vještine, osobine i znanja ispitivača važne za efikasno vođenje stručnog razgovora



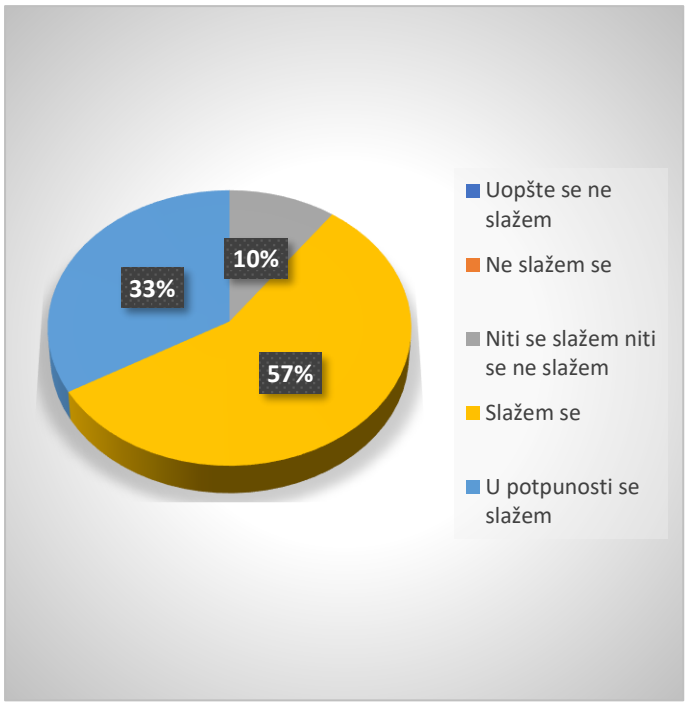
Grafikon 10. prikazuje u kojoj mjeri ispitanici vrijednuju i smatraju bitnom svaku od navedenih vještina ili osobina. Skala ocjenjivanja je bila od 1 do 5, pri čemu je ispitanicima dato preciznije objašnjenje o stepenu vrijednovanja kroz ocjenu, gdje bi 1 označavalo najnižu ocjenu koja znači da navedena vještina uopšte nije važna, dok bi krajnja ocjena 5 imala i krajnje suprotno značenje tj. da je veoma važna. Moguće je bilo izabrati i ocjene između 1 i 5 prema stepenu slaganja. Iz priloženog možemo uočiti u kojoj mjeri i koje vještine ispitanici smatraju važnim, ali je zanimljivo sljedeće zapažanje: komunikacijske vještine, kao veoma važne, sa najvišom ocjenom 5 ocijenilo je 22 ispitanika i rangiralo je na drugo mjesto po najvećem broju dodjeljene ocjene 5. To znači da velika većina ispitanih (22 od 30) visokovrijednuje komunikacijske vještine za efikasno vođenje intervjua, što je na neki način bio i očekivan rezultat. Međutim, vještine slušanja su prema dobijenim rezultatima ubjedljivo pozicionirane na prvo mjesto, kako po najvećem broju dobijene ocjene 5 (ukupno 24 ispitanika), tako i statistički po ukupnom zbiru najbolje ocjenjene vještine od svih navedenih. Vještina slušanja nije dobila manju ocjenu od 3, jedan ispitanik je dao ocjenu 4 i pet preostalih je dalo ocjenu 3. Također među najvažnijim vještinama ili osobinama prema mišljenju ispitanika su: emocionalna inteligencija (ukupno 21 ispitanih je dalo ocjenu 5), govorne vještine, intonacija i dikcija (ukupno 21 ispitanih je dalo ocjenu 5) i sposobnost za objektivnu procjenu (ukupno 20 ispitanih je dalo ocjenu 5).

Grafikon 11. Kada je riječ o ispitivanju (prikupljanje podataka, iznuda odgovora, procjena dobijenog odgovora itd.) po Vašem mišljenju koliko su sljedeće domene znanja važne i u kojoj mjeri određuju stepen kompetentnosti socijalnog radnika



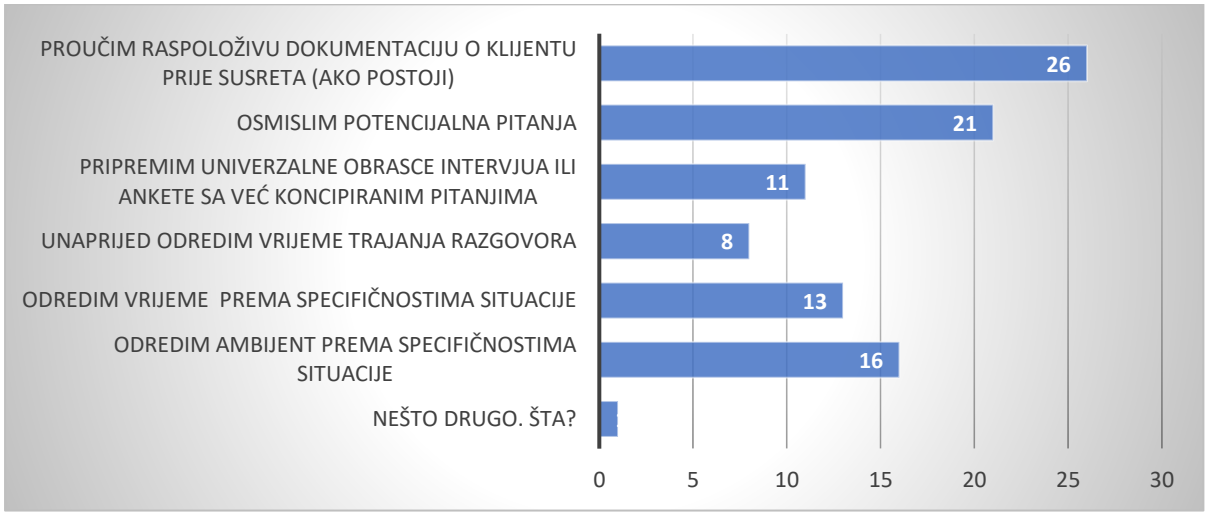
Rezultati Grafikona 11. pokazuju da je prema mišljenju ispitanika i statistički najbolje ocjenjenog znanja, praktično znanje ubjedljivo iznad svih rangirano. Zbirom svih ocjena rezultat za praktično znanje je 135, a i po najvećem broju datih ocjena 5 je iznad ostalih (ukupno 19 ispitaika je dalo ocjenu 5). Poprilično ispod, ali opet na drugom mjestu po ukupnom zbiru ocjena je iskustveno znanje sa rezultatom 126. Zatim, malo ispod 124 je faktičko znanje i na posljednjem mjestu prema ukupnom zbroju svih dobijenih ocjena je teorijsko znanje sa rezultatom 116. Možemo primijetiti da prema dobijenim rezultatima teorijsko znanje prilično zaostaje za ostalima znanjima, što otvara pitanje koliko je ono kao zasebno relevantno bez preostala tri, a koliko najviše izglasano praktično znanje može biti ispravno i djelotvorno bez da je teorijski utemeljeno.

Grafikon 12. U kojoj mjeri se slažete sa tvrdnjom „dobra priprema je pola posla odradila“



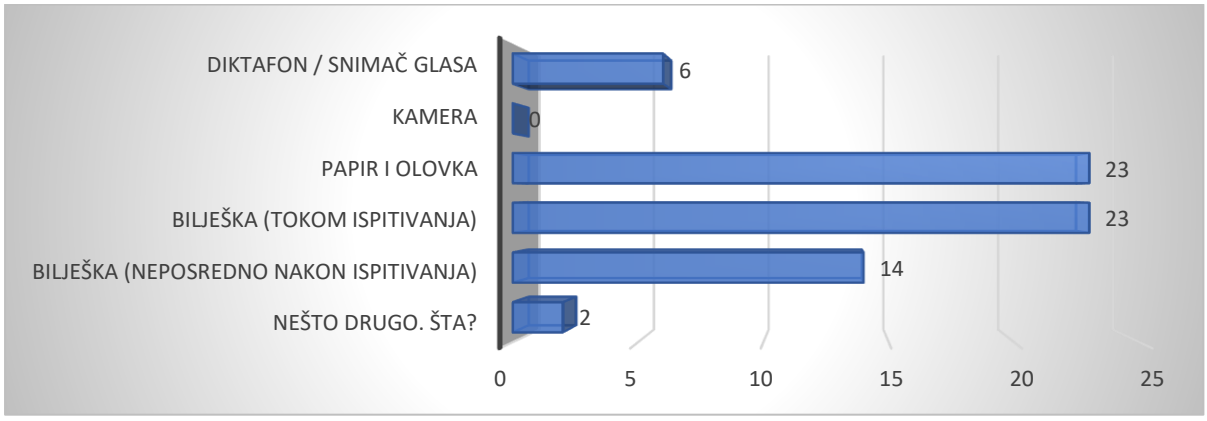
Pitanjem iz Grafikona 12. se nastojalo saznati da li ispitanici smatraju da je priprema (generalno) važan segment i preduslov za mogući uspješan svršetak zadatka ili nekog posla. Ovo pitanje je ujedno bilo uvodno u naredno pitanje iz Grafikona 13.. Rezultati su bili u skladu sa očekivanjima. Veći broj ispitanika se izjasnio da se slaže sa navedenom tvrdnjom, dok je najveći broj ispitanika izabrao odgovor “u potpunosti slažem”. Mali broj (3 ispitanik) je zauzeo neutralan stav (“niti se slažem niti se ne slažem”). Nije bilo odgovora o ne slaganju sa navedenom tvrdnjom.

Grafikon 13. Na koji način se Vi pripremate za stručni razgovor sa klijentom



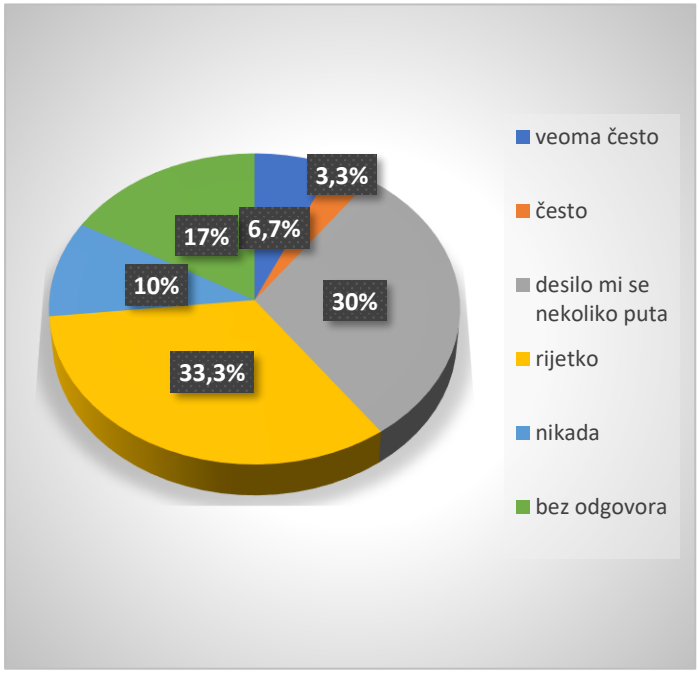
U Grafikonu 13. vidimo na koji način se ispitanici pripremaju za razgovor. Po odgovorima možemo zaključiti da najveći broj (26 od 30) prouči raspoloživu dokumentaciju o klijentu prije susreta s njim, što je svakako i preporučljivo i navedeno u prethodnim poglavljima (teorijski dio) kao poželjno. U ponuđenim odgovorima je bila dostupna opcija “Nešto drugo. Šta?”, postavljena sa namjerom da se dobiju odgovori ispitanika o načinima njihove pripreme, ukoliko je to nešto izostavljeno u nabrojanom. Nažalost nije evidentiran niti jedan otvoreni odgovor koji bi na to upućivao.

Grafikon 14. Koja tehnička i druga pomagala koristite prilikom ispitivanja kako bi "sačuvali" sve relevantne podatke



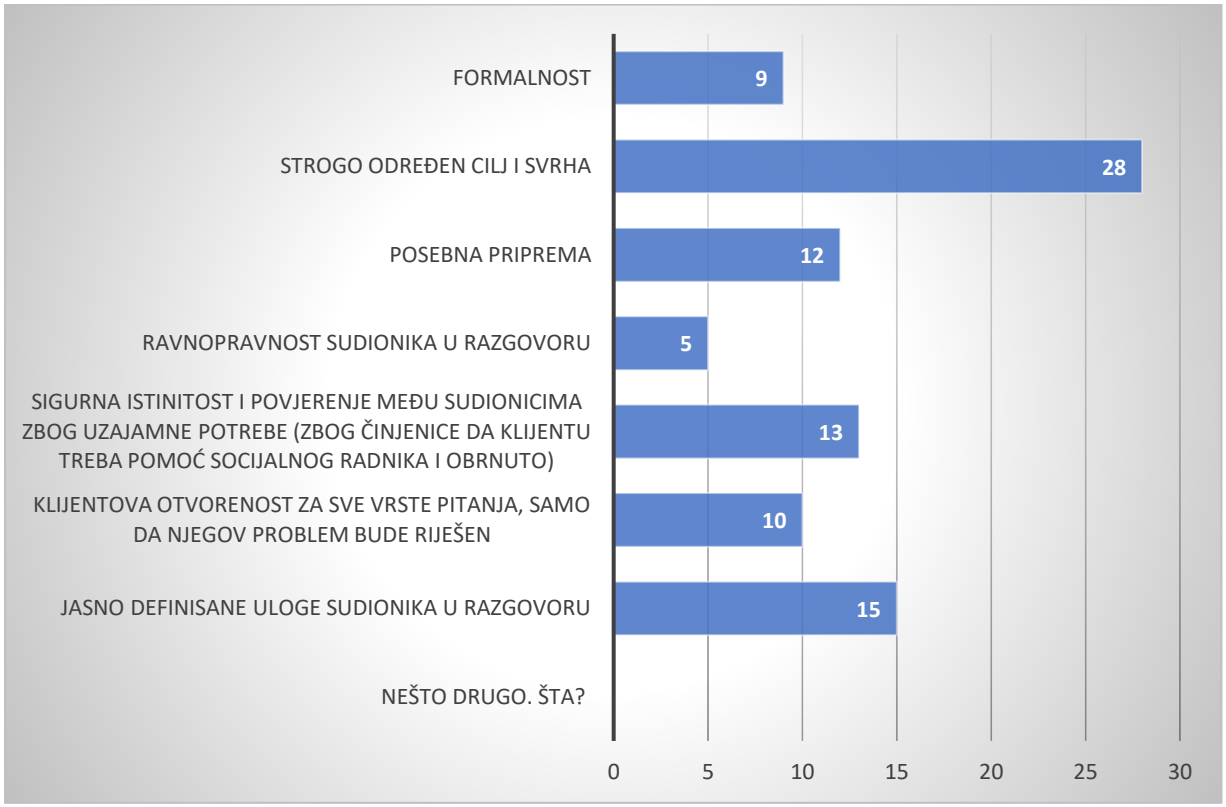
U Grafikonu 14. su prikazani odgovori ispitanika o mogućim načinima pohranjivanja bitnih podataka. Po rezultatima istraživanja vidimo da 23 osobe bilježe odgovore tokom ispitivanja i možemo pretpostaviti da se to bilježenje vrši uz pomoć papira i olovke, tako da je moguće spojiti ponuđena dva odgovora, s obzirom na jednak broj potvdnih glasova. 14 osoba bilježi odgovore nakon ispitivanja, 6 snima razgovor pretpostavimo uz prethodno dobijenu saglasnost ispitanika, dok se kamerom prema rezultatima niko ne služi. Dva ispitanika su u opciji "Nešto drugo. Šta?" dopisali sljedeće: prvi ispitanik: "nisam u random odnosu", drugi ispitanik: "socijalna anamneza, test za demenciju".

Grafikon 15. Koliko često Vam se dešavalo da stručni razgovor određen prema jasnom cilju preraste u „ćaskanje" sa klijentom zbog čega izostanete ostvarivanju svih relevantnih podataka



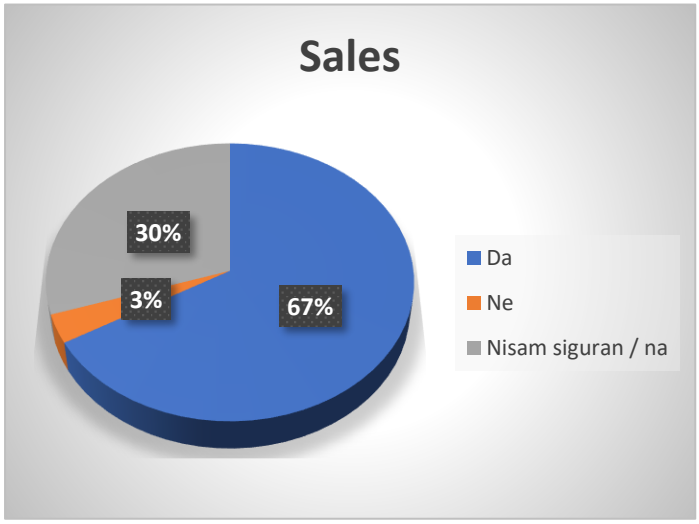
Prema rezultatima vidimo da su se 3 osobe izjasnile da nikada nisu došle do situacije iz pitanja Grafikona 15., 5 osoba je izabralo opciju "bez odgovora", dok je u preostalim odgovorima najveći broj onih koji su odgovorili da im se to "rijetko" dešavalo ili da se tek "par puta" desilo, što ukazuje da ova pojava i nije toliko česta. Samo 1 osoba je označila da joj se ovo dešava "često", i dvije osobe su odgovorile sa "veoma često".

Grafikon 16. Po Vašem mišljenju po čemu se razlikuje stručni razgovor od svakidašnjeg / uobičajnog razgovota



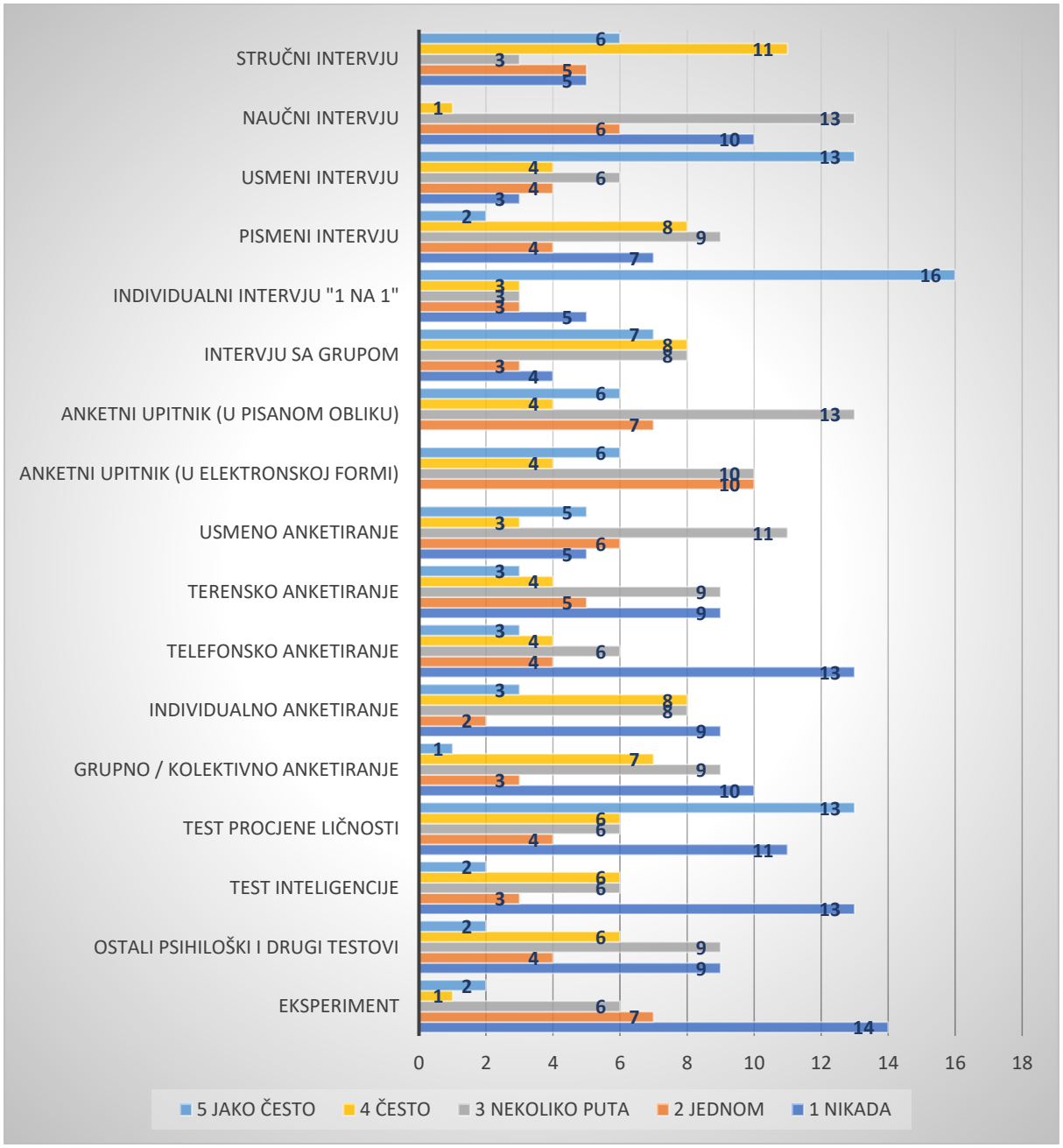
U Grafikonu 16. skoro pa saglasan rezultat. Od 30 ispitanika, 28 njih je mišljenja da strogo određen cilj i svrha razlikuje stručni razgovor od uobičajnog. Jasno definisane uloge sudionika u razgovoru je drugi kriterijum po najvećem broju potvrdnih odgovora, ukupno 15, što je tačno pola (50%) od ukupnog broja ispitanika. Ostali kriterijumi su prema izglasanom broju ispitanika ispod prosjeka.

Grafikon 17. Znate li razliku između stručnog i naučnog razgovora



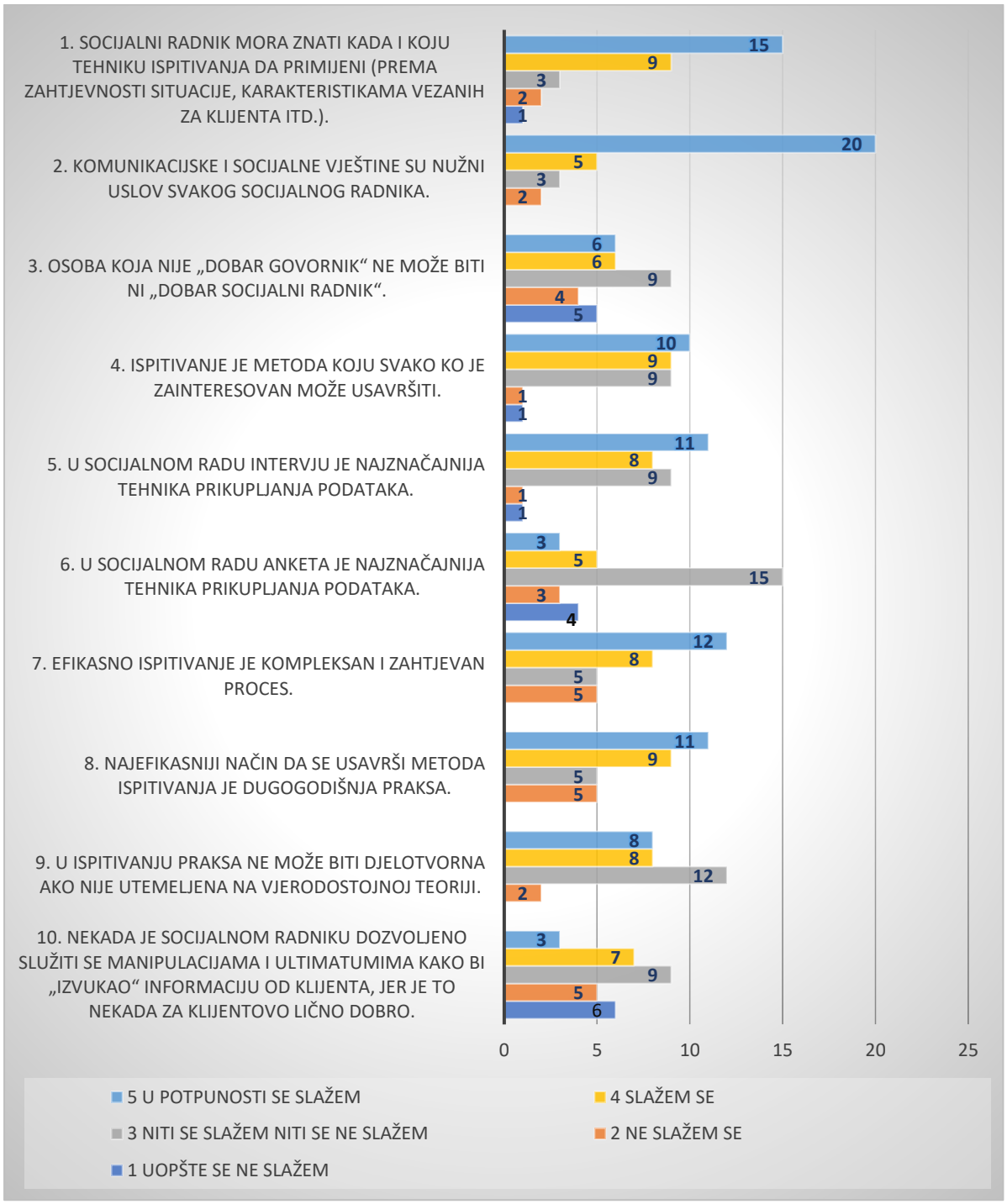
Obzirom da je uzorak ispitanika zahtjevao da odgovore daju isključivo stručna lica sa visokom stručnom spremom ili sa višom stručnom spremom uz uslov da su već na poziciji socijalnog radnika ili srodnih djelatnika, zanimao nas je odgovor iz Grafikona 17. Većina ispitanika je odgovorila da zna razliku između stručnog i naučnog razgovora (20 njih), 9 je odgovorilo da nisu sigurni, dok je jedna osoba odgovorila da ne zna razliku između stručnog i naučnog razgovora.

Grafikon 18. Koju od navedenih tehnika i njihovih instrumenata ste barem jednom primijenili u nauci ili praksi socijalnog rada



U Grafikonu 18. možemo vidjeti koje su sve tehnike i instrumente ispitanici primjenjivali u svom dosadašnjem radu. Ispitanicima je ostavljeno da izaberu ocjenu od 1 do 5 koja bi prikazala u kojoj mjeri su se primjenjivale, ako su se primjenjivane uopšte. Prema rezultatima, sve navedene tehnike ili instrumenti su dobili određen broj glasova, što znači da su sve manje ili više primjenjene. Prema zvaničnom zbroju, eksperiment je izglasan kao najmanje korištena metoda prema ukupnom zbiru 60 glasova, dok je individualni intervju izglasan kao najprimjenjenija tehnika sa ukupnim zbirom 112, što je skoro pa duplo više od eksperimenta. Malo ispod toga nalazi se usmeni intervju sa rezultatom 110. Od anketa najizglasaniji je anketni upitnik u pisanom obliku ukupno 99, dok je od testova najprimjenjeniji test procjene ličnosti sa ukupnim zbirom 76.

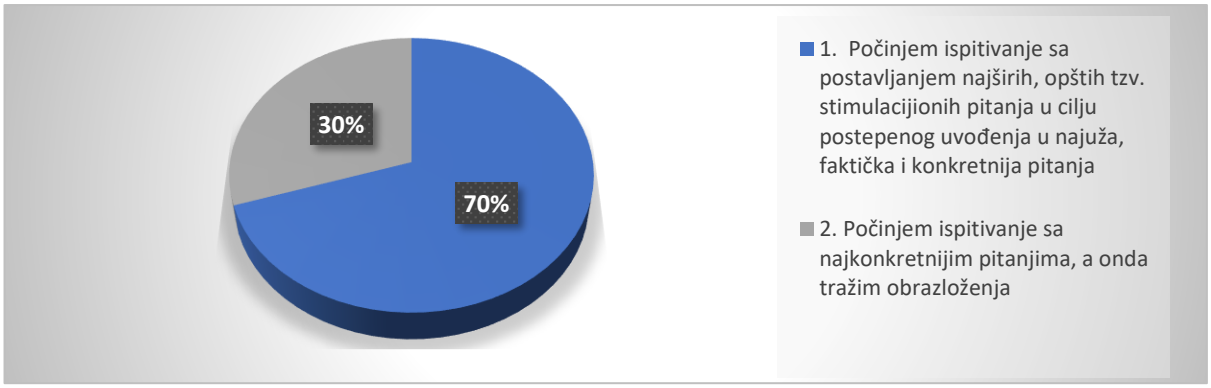
Grafikon 19. U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama



Na osnovu dodjeljenih ocjena ispitanika koje prikazuju u kojoj mjeri su prema mišljenima ispitanih navedene tvrdnje istinite, rezultati su pokazali sljedeće: najbolje ocjenjene su 1. (125), i 2. (133) tvrdnja, što nam prema odgovorima ispitivača ukazuje da su kompetencije ispitivača ocjenjene kao izuzetno važne u postupku ispitivanja, od izbora tehnike do vještina u njihovoj primjeni, ali nam ocjene i ukupan zbroj iz 3. tvrdnje (94) pokazuju da konkretno komunikacijske vještine jesu važne ali nisu uslov i odrednica o tome da socijalni radnik ne može biti dobar u svom poslu ukoliko nije dobar govornik. I 9. tvrdnja (132) se prema ukupnoj statističkoj obradi nalazi na vrhu liste po najbolje ocjenjenoj, ali iz priloženog vidimo da je veći

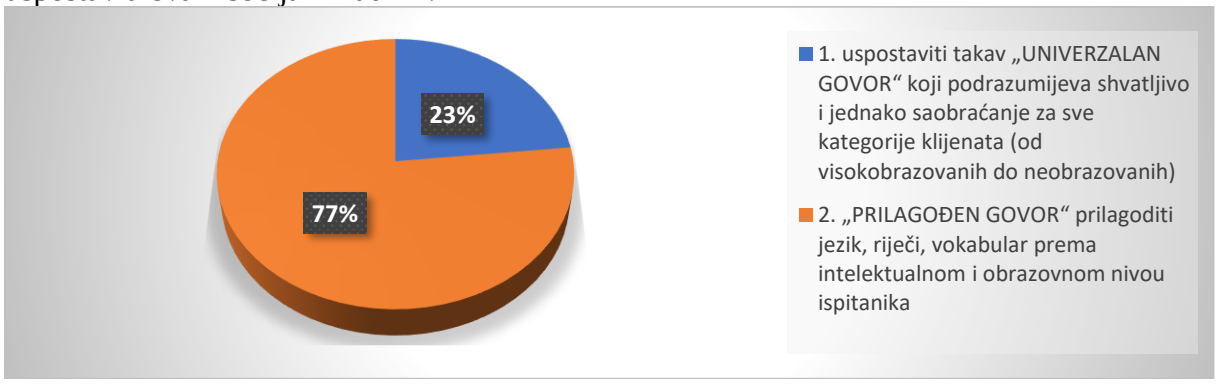
broj ispitanika izabrao neutralan odgovor (3 niti se slažem niti se ne slažem) tako da 9. tvrdnja "…praksa ne može biti djelotvorna ako nije utemeljena na vjerodostojnoj teoriji" prema ocjeni ima određen stepen istinitosti ali ne potpun. Kako god, 9 tvrdnja je visoko plasirana kao jedna od najbolje ocjenjenih, što je malo kontradiktorno pitanju iz Grafikona 11. u kojoj je teorijsko znanje na neki način podcjenjeno u odnosu na sva druga znanja.
Tvrdnje 4., 5., 7. i 8. iz Grafikona 19. su također pozitivno ocjenjene. Veći broj ispitanika se slaže sa navedenim tvrdnjama, dok je mali, neznatan broj onih koji se ne slažu. U izboru najznačajnije tehnike u socijalnom radu ispitanici su ocijenili intervju (5. tvrdnja - 117) kao značajniju tehniku od ankete (6. tvrdnja - 90). Najlošije ocjenjena je posljednja tvrdnja (10. tvrdnja – 86) sa najvećim brojem onih koji se ne slažu s njom, ali je zabilježen broj i onih koji se slažu, pa čak i mali broj onih koji se u potpunosti slažu.

Grafikon 20. Koja od navedenih logičkih strategija je bliža Vama?



Grafikon 20. nam prikazuje koju strategiju ispitivanja primjenjuju osobe koje su ispunile upitnik. Rezultati pokazuju da je veći procenat (21 osoba, 70%) onih koji razgovor počinju sa najširim, opštim pitanjima kojima postepeno uvode u najuža / konkretnija pitanja, ali zabilježen i određen broj onih koji primjenjuje obrnutu strategiju (9 osoba, 30%).

Grafikon 21. Kada je riječ o govornoj projekciji, po Vašem mišljenju koji princip bi trebao uspostaviti svaki socijalni radnik?



Prema rezultatima posljednjeg pitanja, iz Grafikon 21. vidimo da veći broj ispitanika (23) smatra da socijalni radnik treba stalno prilagođavati govor prema intelektualnom i obrazovnom nivou ispitanika, dok je mali broj, njih (7) mišljenja da treba uspostaviti jednak govor za sve, tako da bude shvatljiv i visokoobrazovanim i neobrazovanim kategorijama klijenata.

2. Analiza rezultata istraživanja dobijena posredstvom intervjua

Jedna od tehnika metode ispitivanja koja je primjenjena u ovom istraživačkom projektu je usmjereni - orjentacioni intervju. Intervjuisana je jedna osoba, zaposlena u KJU "Porodično savjetovalište", čiji identitet ostaje anoniman. Poseban značaj ovog intervjua proizlazi iz činjenice da je navedena ustanova opskrbljena izuzetno profesionalnim kadrom i visokokvalitetnim uslugama namjenjenih svim kategorijama svojih korisnika, od edukacijskih do savjetodavnih i drugih, što je posebno doprinijelo ovom istraživanju. U nastavku teksta iznosimo intervjuom dobijene ogovore.

1.Za početak nam recite želite li podijeliti sa nama Vaš identitet ili ipak ostati anonimni?
- Anonimno.

2. Za koju užu oblast ste zaduženi i koliko dugo ste na toj poziciji?
- Viši stručni saradnik, rad sa porodicom, djecom, mladima kao i predbračno savjetovanje 10 godina.

3. Koje tehnike ispitivanja najčešće primjenjujete i u kojim situacijama? Možete li nam u procentima izraziti koliko često primjenjujete tehniku stručnog razgovora (intervjua), koliko anketiranja i koliko druge vrste testova?
- Individualni pristup kroz razgovor svakodnevno, grupni rad (manje grupe 8 - 12 učesnika kao i interaktivni edukativni pristup u većim grupama 45+ (osoba), anketiranje se vrši na početku svake aktivnosti kroz popunjavanje inicijalnog lista kao i po okončanju realizacije aktivnosti kada učesnici ispunjavaju završni list (finalnu evaluaciju).

4. Da li se pripremate za intevju sa klijentom? Šta podrazumijeva priprema za razgovor?
- Sa svakim korisnikom usluga KJU "Porodično savjetovalište" se vrši priprema, tako što se upoznajemo sa slučajem (ukoliko je obavljen trijažni razgovor) i ukoliko imamo ulazne socio-anamnestičke podatke koji nam mogu biti temelj za početak individulanog rada, ukoliko je slučaj da se prvi put srećemo sa korisnikom usluga onda postoji ustaljena praksa pridruživanja, davanja uputa o načinu rada i tempu realizacije aktivnosti te prikuljanje potrebnih informacija koje nam korisnik u toku rada izlaže i dijeli sa nama.

5. Možete li nam navesti neka od opštih pravila vezanih za prvi (kontaktni) razgovor sa klijentom? (npr. predviđeno vrijeme trajanja, koje metode koristite da smanjite tenzije i napetosti pri upoznavanju itd…)
- Vrijeme trajanja tretmana, psihoedukacije, prezentiranja edukativnih sadržaja kroz interaktivni rad je izmedju 45-60 minuta, prvenstveno se upoznajemo sa korisnicima tako što prezentiramo sebe, svoj rad, ono kako radimo a svakako i upućujemo korisnike u važnost diskrecije koja je svima zagarantirana, dobrovoljnost učešća u procesu rada.

6. Navedite vještine koje bi po Vašem mišljenju dobar ispitivač morao posjedovati.
- Komunikativnost, elokventnost, širok vokabular, uvažavanje, oslobođenost i relaksiranost od stereotipa i predrasuda, te svakako potrebni rad na sebi s ciljem rješavanja eventualnih poteškoća u nošenju sa određenim poteškoćama, kako iste ne bi dovele u ćorsokak u radu sa klijentima sa istim ili sličnim poteškoćama, poznavanje materije i korištenja stečenih znanja i vještina.

7. Da li prilikom intervjuisanja koristite „univerzalni govor“ jednak za sve ispitanike ili prilagodite pristup ovisno o intelektualnom i obrazovnom nivou ispitanika? Koliko često dolazi do nerazumijevanja u komunikaciji?
-Koristimo prilagođen govor, kako bi bio prijemčiv za sve korisnike, kako se ne bi desilo da vas korisnik ne razumije što bi blokiralo proces rada i svakako ne bi bilo korisno za napredak u pružanju usluga ka poboljšanju utvrđenih stanja kod korisnika individualno.

8. Koji tip ispitivanja je za Vas karakterističan kada je u pitanju način ophođenja prema klijentu? Je li to blagi, neutralni ili oštri tip ispitivanja? U kojim situacijama primjenjujete ostale tipove?
-U startu sa svim klijentima u proces rada ulazimo iz pozicije experta, s tim da s blagošću i uvažavanjem pristupamo svakom, a pristup se svakako može razlikovati u određenim slučajevima kada situacija to nalaze.

9. Na koji način bilježite / evidentirate / pohranjujete relevantne podatke o klijentu za vrijeme njegovog prisustva?
-Svaki korisnik koji koristi usluge KJU "Porodično savjetovalište" popunjava matični karton gdje unosi osnovne podatke koji se pohranjuju u svrhu statističkih podataka, a u pogledu informacija dobijenih od korisnika u toku procesa rada bitne bilješke tj. kratice bilježi svako za sebe u za to namijenjen rokovnik, svakako u konsultacijama sa klijentom ukoliko to njima ne predstavlja poteškoću u toku rada i razgovora.

10. Služite li se nekim tehničkim pomagalima prilikom ispitivanja? (snimač glasa, elektronsko evidentiranje podataka itd…)
-U iznimnim slučajevima ukoliko nam se učini da je neki od slučajeva složeniji i smatramo da bi bilo poželjno čuti i mišljenje još nekog profesionalca, u tom slučaju iznosimo upit korisnicima u pisanoj formi, gdje oni potpisuju saglasnost za snimanje audio ili video tretmana koji se onda koristi na supervizijskom sastanku poštujući i uvažavajući 100% diskreciju korisnika i njegovog identiteta**.**

11. Po Vašem mišljenju jesu li emocionalna inteligencija i emocionalna pismenost ispitivača važni prediktori kvalitete stručnog ispitivanja?
-Socijalna inteligencija kao i emocionalna pismenost su usmjerivači za rad, temelji za kvalitetno i stručno razumjevanje problematike sa kojom se suočavamo, kao i važan prediktor u pokušaju izvlačenja unutrašnjih snaga korisnika u svrhu kvalitetnog nošenja sa problemima, poteškoćama i eventualnim stresom.

12. Koliko Vam je teorijsko znanje stečeno tokom studija pomoglo u izgradnji vještina koje su Vam omogućile uspješno vođenje intervjua?
- Sticanje akademskog zvanja i teorijsko stečeno znanje su dobra podloga u slučaju ako smo u prilici da to pretočimo i u praksu, te da se na taj način prozimaju praksa i teorija, s tim da je jedno bez drugog vrlo upitno i malo korisno.

13. Na koje načine regenerišete Vašu profesionalnu produktivnost? Koje preventivne mjere, programe ili usluge koristite kako biste spriječili profesionalno sagorijevanje?
- Stalna supervizija, intervizija sa kolegama profesionalcima, svakodnevna psiho-fizička aktivnost odvojena od proefesionalnog angažmana, literatrura koja se razlikuje od uske stručne literature zarad širenja obzora a svakako i za predah kako bi na taj način punili baterije za nove profesionalne izazove.

14. I za kraj, imate li neku preporuku koja će pridonijeti jačanju i razvoju socijalnih, komunikacijskih i drugih vještina (edukacijski program, knjigu, savjet isl…) ?

-Svaki program koji nudi unapređenje vještina i korištenje novih modernih prihvatljivih i korisnih alata za rad. Mnogo je knjiga koje govore o tome kako, kada, kuda, zašto, dosta je stručne literature koja je korisna, ali ništa manje je važno duhovno se uspinjati ka ličnom savršenstvu gdje ćemo se uvijek i samo natjecati sami sa sobom. Knjige poput Robin Sarma "Kaluđer koji je prodao svoj ferari", Rumi "40 pravila ljubavi", Jang & Klaski "Osmislite život iznova", nam daju priliku da posmatramo život iz druge perspektive i svakako oplemenjuju duh i um.

IV ZAKLJUČAK

U skladu sa pravilima izrade naučnih publikacija, ovaj rad je sačinjen od nekoliko ključnih dijelova. Svaki dio sadrži relevantne segmente na osnovu kojih možemo izvesti zaključno razmatranje.

Već u prvom dijelu koji se odnosi na metodološki okvir rada, saopštili smo osnovna metodološka polazišta, koji uključuje i postavljanje hipoteza koje smo u daljem istraživačkom procesu nastojali dokazati i analizitati. Iz generalne hipoteze: *Metoda ispitivanja kao metoda korištena u nauci i praksi socijalnog rada zahtijeva složen interakcijski proces između dva ili više aktera, sa jasno definisanim ulogama i ciljevima, koji se ostvaruje primjenom različitih, prilagođenih strategija i tehnika..*, izvedene su četiri posebne hipoteze koje su ovim istraživačkim zadatkom uspješno potvrđene i dokazane.

Prva posebna hipoteza: *Jedna od najčešće korištenih metoda istraživanja u socijalnom radu je metoda ispitivanja u određenim spregama sa drugim metodama sakupljanja podataka.*nam implicira faktičku nemogućnost primjene metode ispitivanja, a da pri tome nije primjenjena i neka druga metoda kojom prikupljamo podatke. Rezultati istraživanja iz Grafikona 9. prema kojima je većina ispitanika odgovorila da najčešće primjenjuju metodu: ispitivanja, posmatranja, studije slučaja, analize sadržaja dokumenta itd. nam potvrđuju istinitost ove hipoteze. Također, u Grafikonu 13. je 26 osoba od 30 ispitanih, odgovorilo da se za razgovor pripremaju tako što prouče svu raspoloživu dokumentaciju o klijentu, ako je imaju, što nam permanentno ukazuje na direktnu vezu metode ispitivanja sa metodom analize sadržaja dokumenta. Otuda proizilazi potreba da u okviru teorijskog dijela posebno saopštimo karakteristike svake od metoda prikupljanja podataka pojedinačno. Kao što je već poznato, osnovni instrument u socijalnom radu je socijalna anamneza, a ona nije ništa drugo već skup skoro pa svih metoda prikupljanja podataka zajedno. Ona je sačinjena od podataka dobijenih metodom ispitivanja, informacija ostvarenih metodom posmatranja, dopunskih informacija biografskom metodom i studijom slučaja i na poslijetku, njenom konačnom izradom poprima karakter dokumenta, koji dalje omogućava trajno ostvarivanje metode analize sadržaja dokumenta.

Druga posebna hipoteza: *Određivanje jasnog cilja, formalnost i planiranje prema metodskim određenjima razlikuje stručno ispitivanje od svakodnevnog razgovora.* je ustvari polazna hipoteza koja se dokazuje kroz čitavo istraživanje. Svi aspekti istraženi u ovom radu odnose se na karakterističnosti naučnog i stručnog razgovora. Izostavljanjem bilo čega od pomenutog, gubi se profesionalnost i dovodi u pitanje stručnost ispitivanja. Pored teorijskog izlaganja bitnih odredbi, činjenica, sugestija, dokaza, uputa pa čak i primjera o tome kako se vodi stručni intervju, šta je bitno znati kako ne bi "zalutali" u tom postupku, vidjeli smo i rezultate istraživanja o tome koliko se često dešava socijalnim radnicima i ispitanicima srodnih profesija da stručni razgovor koji vode preraste u svakidašnji/ uobičajni. U principu to je normalna pojava koja se dešava često i svugdje, zato je važno da socijalni radnik u tom smislu ima apsolutnu kontolu nad slučajem. Rezultati se u potpunosti poklapaju sa teorijskim saznanjima i potvrđuju hipotezu što je naročito dokazano u Grafikonu 16. u kome je 28 ispitanika od 30 odgovorilo: "strogo određen cilj i svrha" kao osnov razlikovanja stručnog i svakidašnjeg razgovora. "Jasno definisane uloge sudionika u razgovoru" je također odgovor koji je višestruko izglasan tako da je i po mišljenju stručnjaka i naučno verifikovanim teorijama nesporno dokazana navedena hipoteza.

Treća posebna hipoteza: *Da bi ispitivač prikupio relevantne podatke o ispitaniku neophodno je da prilagodi pristup, strategiju i tehniku i posjeduje socijalne i komunikacijske vještine.,* je hipoteza koja je zahtjevala najveću posvećenost. U cilju njenog dokazivanja posvećen joj je veći broj stranica u ovom istraživanju u kojima su izložena naučno utemeljena saznanja o predmetu istraživanja. Možemo zaključiti da je obuhvatila vrlo kompleksno područje koje podrazumijeva više različitih nauka, teorija i sl. jer sjedinjavanjem više različitih komponenti možemo konstatovati potencijalni kvalitet nekoga ili nečega. Tako je obavljeni intervju u većoj mjeri oblikovan kako bi poslužio svrhi indikatora, koji bi potvrdio ili osporio upravo ovu hipotezu. Već smo istakli da kompetencije u ovom konktekstu podrazumijevaju razne vještine intervjuera, a ne samo komunikacijske. Rezultati ankete prema Grafikonu 10. su najbolji pokazatelji pomenutog. Od 12 najbrojanih vještina, za najvažniju vještinu dobrog ispitivača izabrana je metoda slušanja. Ova vještina je ujedno i jedna od teže usvojivih s obzirom na činjenicu koliko se lahkom doživljava i površno shvata, smatrajući da se samo "slušanjem" ostvaruje. Kada je riječ o govornoj projekciji, rezultati istraživanja iz Grafikona 21. nam pokazuju da veći broj ispitanika 77% smatra da bi svaki socijalni radnik trebao uspostaviti prilagođen govor prema intelektualnim, obrazovnim i drugim specifičnostima klijenta. Odgovor dobijen posredstvom intervjua isto potvrđuje: "Koristimo prilagođen govor, kako bi bio prijemčiv za sve korisnike, kako se ne bi desilo da vas korisnik ne razumije što bi blokiralo proces rada i svakako ne bi bilo korisno za napredak u pružanju usluga ka poboljšanju utvrđenih stanja kod korisnika individualno." Prilagodba podrazumijeva puno širi opseg, tako da se odnosi i na druge domene poput: tona kojim se obraćamo ispitaniku (blago, neutralno, oštro), intonacije, dikcije, prilagodbe tehnike koju primjenjumo, tehničkih intrumenata, prostornog određenja itd. "U startu sa svim klijentima u proces rada ulazimo iz pozicije experta, s tim da s blagošću i uvažavanjem pristupamo svakom, a pristup se svakako može razlikovati u određenim slučajevima kada situacija to nalaze."- odgovor stručne osobe na pitanje iz intervjua o tipu ispitivanja koji je za nju karakterističan. Od strategija ispitivanja prema rezultatima istraživanja iz Grafikona 20. vidimo da je strategija postavljanja najširih, opštih pitanja u cilju uvođenja u konkretnija pitanja, dosta rasprostranjena i da je koristi većina stručnjaka. U svakom slučaju, komunikacijske vještine ne bi trebali smatrati najvažnijim, ali ih svakako ne bi smjeli ni podcijeniti. Prema odgovorima ispitanika iz anketnog upitnika komunikacijske vještine zauzimaju drugo mjesto prema važnosti. Odgovor stručne osobe na pitanje iz intervjua o uslovima za uspješno intervjuisanje je glasio: "Komunikativnost, elokventnost, širok vokabular, uvažavanje, oslobođenost i relaksiranost od stereotipa i predrasuda, te svakako potrebni rad na sebi s ciljem rješavanja eventualnih poteškoća u nošenju sa određenim poteškoćama, kako iste ne bi dovele u ćorsokak u radu sa klijentima sa istim ili sličnim poteškoćama, poznavanje materije i korištenja stečenih znanja i vještina." Nadalje, emocionalna inteligencija kojom nadvladavamo svoje emocije u radu sa drugima, emocionalna pismenost u prepoznavanju emocija kod drugih, socijalne vještine kojim kontrolišemo situaciju i prevazilazimo prepreke itd. su samo neke od vještina koje su potvrđene kao relevantne kako u okviru predmeta interesovanja ovog istraživanja tako i generalno u svim aspektima profesije socijalnog rada.

Četvrta posebna hipoteza: *Najvažnije i najčešće primjenjene tehnike ispitivanja u socijalnom radu su intervju i anketa* je ujedno i posljednja posebna hipoteza proivedena iz generalne hipoteze. Upravo ove dvije tehnike su posebno analizirane ovim istraživanjem pod pretpostavkom da su osnovne i neizbježne. Ako malo razmislimo, današnje vrijeme konstantno nalaže ispunjavanje obrazaca, formulara isl. koje popunjavamo u opštinama, obrazovnim ustanovama, udruženjima isl. Takvi obrasci i formulari su zapravo anketni upitnici, koje mi počesto poistovjećujemo sa nečim drugim. U intervju na postavljeno pitanje stručnoj osobi o tome koliko često u svom radu primjenjuje ove dvije tehnike, odgovorila je: "Individualni

pristup kroz razgovor svakodnevno, grupni rad (manje grupe 8 - 12 učesnika kao i interaktivni edukativni pristup u većim grupama 45+ (osoba), anketiranje se vrši na početku svake aktivnosti kroz popunjavanje inicijalnog lista kao i po okončanju realizacije aktivnosti kada učesnici ispunjavaju završni list (finalnu evaluaciju).” U anketi koju smo sproveli rezultati su pokazali da je stručni, usmeni, individualni intervju najučestaliji, dok se anketni upitnik najčešće primjenjuje u pisanom obliku. Prema ocjenjenim tvrdnjama iz Grafikona 19. rezultati su pokazali da se intervju smatra najvažnijom tehnikom prikupljanja podataka u socijalnom radu, dok je anketa prošla sa nešto lošijim ocjenama.

Drugi dio rada obuhvata teorijske osnove u kojima su iskazana saznanja iz metodoloških, psiholoških, sociioloških, komunikoloških i drugih nauka, čijim povezivanjem se stvara jedna kvalitetna cjelina. Poznavanje predočene materije svih pomenutih nauka, naučnih disciplina, njihovih teorija i principa su preduslov poželjan za usvojiti za svaku osobu koja želi napredovati i biti zadovoljna sobom u izvršavanju svoje ispitivačke funkcije.

Na osnovu sadržaja, iz teorijskog okvira možemo uvidjeti koliko je predmet istraživanja ovog rada obiman i multidimenzionalan. Prvi redovi su posvećeni izboru naziva ključnih pojmova “metod”, “tehnika”, “instrument”, “upitnik”, “istraživanje”, “ispitivanje” koji će se koristiti u ovom radu. S obzirom na veliki broj autora iz korištene literature za potrebe ovog istraživanja, koji koriste različite termine za isti fenomen, potreba za ovom vrstom razrade i objašnjena je bila neminovna. Čisti dokaz navedenog su primjeri rezultata iz Grafikona 6, 7, i 8 gdje se željelo ispitati, po uzorku tražene stručne osobe o ovoj temi. Rezultati o poimanju i istoshvatanju su više nego očigledni. U tom smislu, sažetak bitnih termina i njihovih definicija je najbolje prikazan u dijelu “Kategorijalno – pojmovni sistem”.

Prema subjektivnoj procjeni ovaj rad je ispunio svoj postavljeni naučni cilj rezimirajući važne teorijske aspekte iz više nauka o ispitivanju kao metodi koja se neiscrpno, svakodnevno koristi u profesiji socijalnog rada. Pored pukih teorijskih objašnjenja, nastojalo se kroz primjere prikazati izrečeno, tako je u radu prikazano ukupno 16 primjera o načinima kako se može voditi intervju, kako početi i završiti intervju, koje sve tipove intervjua možemo primijeniti i kako, kako konsturisati anketni upitnik, strukturalno ili tehnički urediti pitanje, koje sve vrste pitanja imamo, kakve greške u njihovoj formulaciji najčešće pravimo itd.

Pored unaprijed spomenutih metodičkih i metodoloških obilježja, izvršena je podjednaka elaboracija psiholoških momenata o tome kako unaprijediti svoje socijalne i komunikacijske vještine, koja znanja nas čine kompetentnim / sofisticiranim ispitivačem, na koje teorije se možemo osloniti u tom smislu, kako “čuti”, “razumjeti”, “shvatiti”, “revidirati”,“iskomunicirati” sa ispitanikom / klijetnom isl.. Slijedom navedenog ovaj rad možemo odrediti kao primjenjivo istraživanje u naučne i praktično – stručne svrhe, čime je postignut kako naučni, tako i društveni cilj.

I za kraj, želimo sugerisati na važnost stalnih edukacija i rada na unaprijeđenju profesionalnih vještina stalno i kontinuirano, ali da ne bi trebali zanemariti sebe i svoje vlastite potrebe izvan karijernog usavršavanja. Balansiranim odnosom se postiže bolja radna produktivnost i osobno zadovoljstvo kako na profesionalnoj razini tako i na drugim poljima.

V LITERATURA

1.Adler Alfred, (1984). Individualna psihologija, praksa i teorija, prevedeno sa njemačkog na srpski, „Prosveta“, Beograd.

2. Atkinson, Hilgard, (2007). Uvod u psihologiju, prijevod XIV američkog izdanja, Naklada Slap.

3. Aronson, E. Wilson, T.D. Akert, R.M. (2002). Socijalna psihologija, IV izdanje, za hrvatsko izdanje, 2005.MATE d.o.o., Zagreb.

4. Baer. B. i Federico, R. (1978): Educating the Baccalaureate, Social Work, Cambridge, Mass, Ballinger Publishing Co.

5. Barker, R.L. (2003). The Social Work Dictionary, 5th edn. Silver Spring, MD:NASW Press.

6. Brearley, J. (2007). A psychoanalytic approach to social work, in J. Lishman (ed.) Handbook of Theory for Practice Teachers, 2nd edn. London: Jessica Kingsley.

7. Creswell, John W. (1994). Research Design – Qualitative & Quantitative Approaches. California: Sage Publication Ltd.

8. Dervišbegović, M. (2001). Socijalni rad teorija i praksa, treće dopunjeno i izmijenjeno izdanje, Sarajevo.

9. Eraut, M. (1994) Developing Professional Knowledge and Competence, London: Falmer Press.

10. Filipović, M. (2004). Metodologija znanosti i znanstvenog rada, Svjetlost, Sarajevo.

11. Fulgosi, A. (1990). Psihologija ličnosti, teorija i istraživanje, „Školska knjiga“, Zagreb.

12. Gambrill, E. (2006) Social Work Practice: A Critical Thinker's Guide, 2nd edn. Oxford: Oxford University Press.

13. Giddens, A. (2001). Sociology (Fourth edition), Polity Press, Cambridge.

14. Hargie, O. and Dickson, D. (2004), Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice, 4th edn.

15. Hockenbury, D. H. and Hockenbury, S. E. (2002) Psychology, 3rd. edn. NewYork: Worth Publishers.

16. Hollis, F. (1977) Social casework: the psychosocial approach, in J.B. Turner (ed.) Encyclopedia of Social Work, 17th edn. Wahington, DC: National Association of Social Workers.

17. Howe (2008b). The Emotionally Intelligent Social Worker, Basingstoke: Palgrave Macmillan.

18. Jeger, V. (2007). Tehnologija ranih grčkih filozofa, Gifordova predavanja 1936., Službeni glasnik, Beograd.

19. Kadushin, A. Kadushin, G. (2013). The Social Work Intervju, fifth edition, Columbia University Press.

20. Kukić, S. i Markić, B. (2006). Metodologija društvenih znanosti- metode, tehnike, postupci I instrumenti znanstvenoistrazivačkog rada, Mostar, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru.

21. Lukić, R. (1983). Metodologija prava, Naučna knjiga, Beograd.

22. Mehrabian, A. (1972) Nonverbal Communication, Chicago, IL: Aldine.

23. Meler, M. (2005), Osnove marketinga, Osijek: Ekonomski fakultet, Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku.

24. Miller, W. & Rollnick, S. (2013). Motivacijsko intervjuiranje, pripremanje ljudi za promjenu, Jastrebarsko, Naklada Slap.

25. Milić, V. (1978). Sociološki metod, Beograd: Nolit.

26. Mužić, V. (1977). Metodologija pedagoškog istraživanja, Svjetlost i Zavod za udžbenike, Sarajevo.

27. Osgud, Č. (1963). Metoda i teorija u eksperimentalnoj psihologiji, „Savremena škola“, Beograd.

28. Pride, W. M. & Ferrell, O. C. (1987). Marketing-Basic Concepts and Decisions, Houghton Miffin Company, Boston.

29. Ronen, T. (2008). Cognitive- behavioural therapy, in M. Davies (ed.) The Blackwell Companion to Social Work, 3rd edn. Oxford: Blackwell Publishing.

30. Rot, N. (2004). Opšta psihologija, XIII prerađeno izdanje, Beograd.

31. Rycroft, C. (1968). A Critical Dictionary of Psychoanalysis. Harmondsworth: Penguin.

32. Sheldon, B. (1982). Behavioural Modification: Theory, Practice and Philosophy, London: Tavistock

33. Sheldon, B. (1995). Cognitive- behavioural Therapy: Research, Practice and Philosophy, London: Routledge.

34. Šerić, N. (2010). Problemi primjene intervjua u praksi socijalnog rada, Godišnjak Fakulteta političkih nauka 5-6: 340-356.

35. Šerić, N. (2012). O metodi ispitivanja u naučnom istraživanju, Sarajevski žurnal za društvena pitanja 1:191-204.

36. Termiz Dž. (2001). Osnovi metodologije nauke o socijalnom radu, Lukavac: „Grafit“.

37. Termiz Dž. (2005). Teorija nauke o socijalnom radu, I izdanje, Lukavac: NIK Grafit.

38. Termiz, Dž. (2009). Metodologija društvenih nauka, drugo dopunjeno i prošireno izdanje, Lukavac: Grafit.

39. Termiz, Dž. (2013). Kritika teorije, Sarajevo: Amos graf.

40. Termiz, Dž. Milosavljević, S. (2018). Praktikum iz metodologije politikologije, II izmijenjeno, dopunjeno i prošireno izdanje, Sarajevo: Fakultet političkih nauka, Beograd: Međunarodno udruženje metodologa društvenih nauka.

41. Termiz, Dž. (2022). Metodologija društvenih nauka, treće izmjenjeno i dopunjeno izdanje, Sarajevo: Fakultet političkih nauka, Beograd: Međunarodno udruženje metodologa društvenih nauka, Sarajevo.

42. Trevithick, P. (2012). Vještine i znanja socijalnog rada, priručnik, treće izdanje, London: England, NW1 3BH.

43. Vidanović, I. (1998). Pojedinac i Porodica - metode, tehnike i vještine socijalnog rada, treće dopunjeno izdanje, Beograd.

44. Vranešević, T. (2013). Tržišna istraživanja u poslovnom upravljanju, Zagreb: Adecco.

45. Vujević, M. (2006). Uvođenje u znanstveni rad u području društvenih znanosti, sedmo dopunjeno izdanje, Zagreb.

50. Zukorlić, M. (2017). Akademija, Nastanak razvoj i značaj sa posebnim osvrtom na bošnjačku akademiju nauka i umjetnosti, Doktorska disertacija, Novi Pazar.

ONLINE IZVORI

1.Hrnjkić, M. (2022). Primjena metode ispitivanja u istraživanju tržišta, Završni rad, Osijek link: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:561270, Datum pristupa: 24.01.2023.

2. Instrument. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021., datum pristupa:20.01.2023. https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27567

3. Metoda ankete, upitnika i intervjua u istraživanju, link: https://www.motorna-vozila.com/wp-content/myuploads/2011/02/Metoda-ankete-upitnika-i-intervjua-u istra%C5%BEiva%C4%8Dkom-procesu-u-saobra%C4%87aju.pdf Datum pristupa: 24.01.2023.

4. Slika 1.Primjer pristupačnog/otvorenog ili nepristupačnog/zatvorenog stava ispitanika kroz govor tijela, link:https://www.pinterest.com/pin/364087951120764716/Preuzeto: 30.11.2022.

5. Slika 2. Sedam ključnih emocija izraženih kroz facijalne ekspresije, link: https://www.pinterest.com/pin/537265430548086529/ Preuzeto: 30.11.2022.

VI PRILOZI

Prilog 1. ANKETNI UPITNIK

Poštovani,

trenutno sprovodimo istraživanje na temu **„Metoda ispitivanja u nauci i praksi socijalnog rada“.** Istraživanje se ostvaruje posredstvom anketnog upitnika i sprovodi se u svrhu izrade magistarskog rada. Anketa je strateški anonimna, niko drugi neće imati uvid u Vaše odgovore, niti će ih moći povezati sa Vama. Na dobrovoljnoj je osnovi i ne predstavlja nikakav rizik po Vas. Podaci prikupljeni ovim istraživanjem biće iskorišteni isključivo u naučne svrhe, generirani i prezentirani u zbirnom obliku na Fakultetu političkih nauka. Ispunjavanje ankete traje oko 5 minuta. Ne postoje bolji ili lošiji, tačni ili pogrešni odgovori. Molimo da na sva pitanja odgovorite isključivo prema zastupanju Vašeg mišljena. Unaprijed se zahvaljujemo na izdvojenom vremenu.

1. Spol ispitanika?
1. Muški
2. Ženski

2. Starosna dob ispitanika?
1. Do 25 godina
2. 25-30
3. 30-35
4. 35-40
5. 40- 45
6. 45-50
7. Više od 50 godina

3. Najviši završen stepen obrazovanja?
1. Osnovna škola
2. Srednja škola
3. Viša škola
4. Diplomske studije
5. Master studije
6. Doktorske studije
7. Nešto drugo

4. Koje je Vaše zanimanje?
1. Socijalni radnik
2. Psiholog
3. Pedagog
4. Pravnik

5. Nešto drugo

5. Radno iskustvo u struci?
1. Nemam radno iskustvo u struci
2. Manje od 1 godinu
3. 1 do 2 godine
4. Do 5 godina
5. Od 5 do 10 godina
6. Od 10 do 20 godina
7. Više od 20 godina

6. Kada čujete za riječ „metod“ šta Vam prvo padne na pamet?
1. Neki postupak kojim ostvarujemo neki cilj
2. Vještina kojom postižemo neki cilj
3. Tehnika
4. Instrument
5. Sve navedeno
6. Ništa od navedenog

7. Sa kojom od ove dvije tvrdnje se više slažete?
1. Intervju spada u metode prikupljanja podataka
2. Intervju spada u tehnike prikupljanja podataka

8. Po Vašem mišljenju koju od ove dvije riječi u navedenom konktekstu je adekvatnije upotrijebiti (ispitivati ili istraživati)?
1. Ispitivanje tržišta i javnog mnijenja
2. Istraživanje tržišta i javnog mnijenja

9. Koje od navedenih metoda prikupljanja podataka primjenjujete u radu sa klijentima?
*moguće više odgovora
1. Metoda ispitivanja
2. Metoda posmatranja
3. Biografska metoda
4. Historijska metoda
5. Metoda analize (sadržaja) dokumenta
6. Metoda studije slučaja
7. Sociomentrijska metoda

10. Po Vašem mišljenju koliko su navedene vještine, osobine i znanja ispitivača važne za efikasno vođenje stručnog razgovora?
*stepen slaganja izrazite ocjenom od 1 do 5, s tim što 1 znači da smatrate da navedena vještina uopšte nije važna, a 5 da je veoma važna.

1. Komunikacijske vještine
2. Vještine asertivnosti
3. Razne socijalne vještine
4. Govorne vještine, intonacija i dikcija
5. Vještine slušanja
6. Vještine "hvatanja" bilješki
7. Vještine pregovaranja
8. Emocionalna inteligencija
9. Emocionalna pismenost
10. Sposobnost za objektivnu procjenu
11. Empatija
12. Intuicija

11. Kada je riječ o ispitivanju (prikupljanje podataka, iznuda odgovora, procjena dobijenog odgovora itd.) po Vašem mišljenju koliko su sljedeće domene znanja važne i u kojoj mjeri određuju stepen kompetentnosti socijalnog radnika?
*izrazite ocjenom od 1 do 5 (1- uopšte nije važno, 2- nije važno, 3- niti je važno niti je nevažno, 4- važno je, 5- jako je važno)
1. Teorijsko znanje
2. Praktično znanje
3. Faktičko znanje (pravno, činjenično)
4. Iskustveno znanje (lično/životno iskustvo)

12. U kojoj mjeri se slažete sa tvrdnjom „dobra priprema je pola posla odradila"?
1. Uopšte se ne slažem
2. Ne slažem se
3. Niti se slažem niti se na slažem
4. Slažem se
5. U potpunosti se slažem

13. Na koji način se Vi pripremate za stručni razgovor sa klijentom?
*moguće više odgovora
1. Proučim raspoloživu dokumentaciju o klijentu prije susreta (ako postoji)
2. Osmislim potencijalna pitanja
3. Pripremim univerzalne obrasce intervjua ili ankete sa već koncipiranim pitanjima
4. Unaprijed odredim vrijeme trajanja razgovora
5. Odredim vrijeme prema specifičnostima situacije
6. Odredim ambijent prema specifičnostima situacije
7. Nešto drugo. Šta? _____

14. Koja tehnička i druga pomagala koristite prilikom ispitivanja kako bi "sačuvali" sve relevantne podatke
*moguće više odgovora

1. Diktafon / snimač glasa
2. Kamera
3. Papir i olovka
4. Bilješka (tokom ispitivanja)
5. Bilješka (neposredno nakon ispitivanja)
6. Nešto drugo. Šta?

15. Koliko često Vam se dešavalo da stručni razgovor određen prema jasnom cilju preraste u „ćaskanje“ sa klijentom zbog čega izostanete ostvarivanju svih relevantnih podataka?
1. Veoma često
2. Često
3. Desilo mi se nekoliko puta
4. Rijetko
5. Nikada

16. Po Vašem mišljenju po čemu se razlikuje stručni razgovor od svakidašnjeg/uobičajnog? *moguće više odgovora
1. Formalnost
2. Strogo određen cilj i svrha
3. Posebna priprema
4. Ravnopravnost sudionika u razgovoru
5. Sigurna istinitost i povjerenje među sudionicima zbog uzajamne potrebe (zbog činjenice da klijentu treba pomoć socijalnog radnika i obrnuto)
6. Klijentova otvorenost za sve vrste pitanja, samo da njegov problem bude riješen
7. Jasno definisane uloge sudionika u razgovoru
8. Nešto drugo. Šta? _____

17. Znate li razliku između stručnog i naučnog razgovora?
1. Da
2. Ne
3. Nisam siguran/na

18. Koju od navedenih tehnika i njihovih instrumenata ste barem jednom primijenili u nauci ili praksi socijalnog rada ?
*odgovor izrazite ocjenom od 1 do 5 (1- nikada, 2- jednom, 3- nekoliko puta, 4- često, 5- jako često)

1.Stručni intervju
2. Naučni interju
3. Pismeni intervju
4. Usmeni intervju
5. Individualni intervju “1 na 1”
6. Intervju sa grupom

7. Anketni upitnik (u pisanom obliku)
8. Anketni upitnik (u elektronskoj formi)
9. Usmeno anketiranje
10. Terensko anketiranje
11. Telefonsko anketiranje
12. Individualno anketiranje
13. Grupno/ kolektivno anketiranje
14. Test procjene ličnosti
15. Test inteligencije
16. Ostali psihološki i drugi testovi
17. Eksperiment

19. U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama ?

*stepen slaganja izrazite ocjenom od 1 do 5, s tim što 1 znači da se uopšte ne slažete sa navedenom tvrdnjom, a 5 da se u potpunosti slažete

1. Socijalni radnik mora znati kada i koju tehniku ispitivanja da primijeni (prema zahtjevnosti situacije, karakteristikama vezanih za klijenta itd.).
2. Komunikacijske i socijalne vještine su nužni uslov svakog socijalnog radnika.
3. Osoba koja nije „dobar govornik“ ne može biti ni „dobar socijalni radnik“.
4. Ispitivanje je metoda koju svako ko je zainteresovan može usavršiti.
5. U socijalnom radu intervju je najznačajnija tehnika prikupljanja podataka.
6. U socijalnom radu anketa je najznačajnija tehnika prikupljanja podataka.
7. Efikasno ispitivanje je kompleksan i zahtjevan proces.
8. Najefikasniji način da se usavrši metoda ispitivanja je dugogodišnja praksa.
9. U ispitivanju praksa ne može biti djelotvorna ako nije utemeljena na vjerodostojnoj teoriji.
10. Nekada je socijalnom radniku dozvoljeno služiti se manipulacijama i ultimatumima kako bi „izvukao“ informaciju od klijenta, jer je to nekada za klijentovo lično dobro.

20. U otpočinjanju ispitivanja koja od navedenih logičkih strategija je bliža Vama?

1. Počinjem ispitivanje sa postavljanjem najširih, opštih tzv. stimulacijionih pitanja u cilju postepenog uvođenja u najuža, faktička i konkretnija pitanja
2. Počinjem ispitivanje sa najkonkretnijim pitanjima, a onda tražim obrazloženja

21. Kada je riječ o govornoj projekciji, po Vašem mišljenju koji princip bi trebao uspostaviti svaki socijalni radnik?

1. Uspostaviti takav „UNIVERZALAN GOVOR“ koji podrazumijeva shvatljivo i jednako saobraćanje za sve kategorije klijenata (od visokobrazovanih do neobrazovanih)
2. „PRILAGOĐEN GOVOR“ prilagoditi jezik, riječi, vokabular prema intelektualnom i obrazovnom nivou ispitanika

Prilog 2. PODSJETNIK ZA RAZGOVOR

Poštovani,
trenutno sprovodim istraživanje na temu **"METODA ISPITIVANJA U NAUCI I PRAKSI SOCIJALNOG RADA"**. Vaš doprinos ovom istraživanju biće veoma značajan ako budete slobodno i iskreno iznosili svoje mišljenje prilikom odgovaranja. Ne postoje bolji ili lošiji, tačni ili pogrešni odgovori. Nije uslov da se potpišete, ispitivanje može biti i anonimno i sprovodi se isključivo u naučne svrhe. Niko drugi neće imati uvid u Vaše odgovore, niti će ih moći povezati sa Vama. Na dobrovoljnoj je osnovi i ne predstavlja nikakav rizik po Vas. Intervju je sačinjen od ukupno 14 pitanja. Molim Vas da na svako pitanje date odgovor.

1. Za početak nam recite želite li podijeliti sa nama Vaš identitet ili ipak ostati anonimni?
2. Za koju užu oblast ste zaduženi i koliko dugo ste na toj poziciji?
3. Koje tehnike ispitivanja najčešće primjenjujete i u kojim situacijama? Možete li nam u procentima izraziti koliko često primjenjujete tehniku stručnog razgovora (intervjua), koliko anketiranja i koliko druge vrste testova?
4. Da li se pripremate za intevju sa klijentom? Šta podrazumijeva priprema za razgovor?
5. Možete li nam navesti neka od opštih pravila vezanih za prvi (kontaktni) razgovor sa klijentom? (npr. predviđeno vrijeme trajanja, koje metode koristite da smanjite tenzije i napetosti pri upoznavanju itd…)
6. Navedite vještine koje bi po Vašem mišljenju dobar ispitivač morao posjedovati.
7. Da li prilikom intervjuisanja koristite „univerzalni govor" jednak za sve ispitanike ili prilagodite pristup ovisno o intelektualnom i obrazovnom nivou ispitanika? Koliko često dolazi do nerazumijevanja u komunikaciji?
8. Koji tip ispitivanja je za Vas karakterističan kada je u pitanju način ophođenja prema klijentu? Je li to blagi, neutralni ili oštri tip ispitivanja? U kojim situacijama primjenjujete ostale tipove?
9. Na koji način bilježite / evidentirate / pohranjujete relevantne podatke o klijentu za vrijeme njegovog prisustva?
10. Služite li se nekim tehničkim pomagalima prilikom ispitivanja? (snimač glasa, elektronsko evidentiranje podataka itd…)?
11. Po Vašem mišljenju jesu li emocionalna inteligencija i emocionalna pismenost ispitivača važni prediktori kvalitete stručnog ispitivanja?
12. Koliko Vam je teorijsko znanje stečeno tokom studija pomoglo u izgradnji vještina koje su Vam omogućile uspješno vođenje intervjua?
13. Na koje načine regenerišete Vašu profesionalnu produktivnost? Koje preventivne mjere, programe ili usluge koristite kako biste spriječili profesionalno sagorijevanje?
14. I za kraj, imate li neku preporuku koja će pridonijeti jačanju i razvoju socijalnih, komunikacijskih i drugih vještina (edukacijski program, knjigu, savjet isl…) ?

Hvala što ste izdvojili vrijeme i Vašim odgovorima doprinijeli ovom istraživanju!

Naziv odsjeka i/ili katedre:	Socijalni rad
Predmet:	Metodologija istraživanja u socijalnom radu

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA

Ime i prezime:	Amina Kunić
Naslov rada:	Metoda ispitivanja u nauci i praksi socijalnog rada
Vrsta rada:	Završni magistarski rad
Broj stranica:	90

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum **Potpis**

_____ _____