



UNIVERZITET U SARAJEVU  
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA  
ODSJEK ZA SOCIJALNI RAD

SOCIJALNI RAD KROZ PRIZMU JAVNOSTI U  
KANTONU SARAJEVO

-magistarski rad-

Kandidatkinja:

Dedić Maida

Broj indexa: 910/II-SW

Mentorica:

prof.dr. Nedreta Šerić

Sarajevo, juli 2024.

2024.

MAIDA DEDIĆ

SOCIJALNI RAD KROZ PRIZMU JAVNOSTI U KANTONU SARAJEVO



ODSJEK ZA SOCIJALNI RAD

SOCIJALNI RAD KROZ PRIZMU JAVNOSTI U  
KANTONU SARAJEVO

-magistarski rad-

Kandidatkinja:

Dedić Maida

Broj indexa: 910/II-SW

Mentorica:

prof.dr. Nedreta Šerić

Sarajevo, juli 2024.

Popis skraćenica: .....	3
<b>UVOD</b> .....	4
<b>I. TEORIJSKO-METODOLOŠKI OKVIR RADA</b> .....	6
1. Problem istraživanja .....	6
1.1. Predmet istraživanja .....	6
1.1.1. Kategorijalno pojmovni sistem.....	7
<b>1.2. Ciljevi istraživanja</b> .....	8
1.2.1. Naučni cilj .....	8
1.2.2. Društveni cilj .....	9
<b>1.3. Sistem hipoteza i indikatora</b> .....	9
1.3.1. Generalna hipoteza .....	9
1.4.2. Posebne hipoteze .....	9
1.4.3. Idikatori .....	10
<b>1.5. Način istraživanja</b> .....	10
<b>1.6. Naučna i društvena opravdanost istraživanja</b> .....	11
<b>1.7. Vremensko i prostorno određenje istraživanja</b> .....	12
<b>II HISTORIJSKI RAZVOJ SOCIJALNOG RADA</b> .....	13
2.1. Socijalni rad kroz historiju.....	13
2.2. Razvoj socijalnog rada u Bosni i Hercegovini .....	17
2.3. Značaj socijalnog rada u društvu .....	21
2.4. Socijalni rad danas .....	23
<b>III SOCIJALNI RAD U JAVNOM DISKURSU</b> .....	27
3.1. Pojmovno određenje javnosti i njen značaj.....	27
3.2. Utjecaj medija u izgradnji imidža socijalnog rada.....	30
3.3. Način medijskog izvještavanja o socijalnom radu.....	33
<b>IV. PERCEPCIJA SOCIJALNOG RADA</b> .....	37
4.1. Značaj percepcije socijalnog rada .....	37
4.2. Faktori koji utječu na percepciju socijalnog rada.....	39
4.3. (Ne)dovoljna vidljivost socijalnog rada .....	41
<b>V. REZULTATI ISTRAŽIVANJA</b> .....	45
5.1. Uvodne informacije .....	45
5.2. Analiza podataka .....	46
5.2.1. Analiza i interpretacija rezultata istraživanja u kojem su učestvovali socijalni radnici.....	46

5.2.2. *Analiza i interpretacija rezultata istraživanja u kojem su učestvovali građani Kantona Sarajevo* 61

<b>ZAKLJUČNA RAZMATRANJA I PREPORUKE</b> .....	75
<b>LITERATURA</b> .....	80
<b>PRILOZI</b> .....	82
Popis slika: .....	82
Popis grafikona:.....	82
Anketni upitnici.....	84

Popis skraćenica:

**BiH** – Bosna i Hercegovina

**FBiH** – Federacija Bosne i Hercegovine

**KS** – Kanton Sarajevo

**KCSR/CSR** – Kantonalni centar za socijalni rad

**PZ** – Porodični zakon

**PZ FBiH** – Porodični zakon Federacije Bosne i Hercegovine

**SAD** – Sjedinjene Američke Države

**NVO** – Nevladina organizacija/organizacije

**TV** - Televizija

## UVOD

Socijalni rad je relativno mlada društvena profesija koja je proizišla iz ideje humanizma s tendencijom povećanja društvene jednakosti i kvalitetnijeg društvenog razvoja. Međutim u svojoj želji da kreira pozitivne promjene i afirmira se u društvu, profesija socijalnog rada čak do danas u svim dijelovima svijeta nije jednako razvijena. Mnogobrojni faktori utječu na stepen razvijenosti profesije, a to je ujedno i polazna tačka kako neko društvo percipira određenu profesiju.

Profesija socijalnog rada je stalno na raskrižju, s jedne strane se nalazi zakon i mogućnosti koje on nudi, s druge strane klijent/korisnik usluge i njegove potrebe koje trebaju biti zadovoljene, a u sredini je socijalni radnik koji pokušava napraviti balans između prevelikih očekivanja klijenta/korisnika usluge i vlastitih mogućnosti kao i pritiska koji su svakodnevnica socijalnim radnicima. Također, vrlo često, kako ranija istraživanja pokazuju, profesija socijalnog rada nailazi na određene predrasude i nerazumijevanje. Zašto? Zato što: "Šira javnost posao socijalnog radnika sagledava kroz aktivnosti koje socijalni radnici najčešće provode u centrima za socijalni rad jer je upravo kroz osnivanje centara, profesija socijalnog rada postala prepoznatljiva široj javnosti. Istraživački je interesantno komentarisati asocijacije ispitanika koje se odnose na profesiju socijalnog rada, poput onih: "užas, lezihljebovići, nerad, odugovlačenje, personalizacija, birokracija, šablonski rad", s jedne i "težak posao, profesionalni, mir, zaštita, ljubav", s druge strane." (Šerić, Dudić 2019:105)

Zbog razmišljanja koja idu iz jedne krajnosti u drugu namjera je bila da tokom izrade master rada utvrdimo da li je percepcija profesije socijalnog rada obilježena još uvijek dvjema krajnostima ili je došlo do poboljšanja ili pogoršanja slike istoimene profesije. Tokom istraživanja namjera je da utvrdimo na koji način je viđena profesija socijalnog rada, kako iz ugla *socijalnih radnika* tako i iz ugla našeg *društva*, građana dobne skupine između 18 - 60 godina u Kantonu Sarajevo. Ova tema je značajna kako bismo uvidjeli naše nedostatke i iste pokušali otkloniti/ublažiti kako bi naša profesija kroz budućnost bila unapređena, samim tim zadovoljstvo tražitelja usluga, a ujedno i zadovoljstvo naših socijalnih radnika na radu. Zbog toga što "...o javnoj percepciji neke profesije ovisi i to da li će se klijent odlučiti

potražiti pomoć od tih profesionalac ili neće. O toj važnoj temi u svijetu također treba postojati nekoliko istraživanja.” (Andersen i Newman, 1973; Von Sydow i Reimer 1998). Istraživati percepciju socijalnog rada sa moga subjektivnog stajališta bi trebalo biti nešto kontinuiranije, jer ova tema je višestruko značajna. Prije svega, profesija socijalnog rada je neosporno značajna i potrebna, posebno u kontekstu bosanskohercegovačkog društva ali i šire. Njen značaj očituje se kroz njen ideal humanizma i poštovanje ljudskog dostojanstva i prava, ali i činjnicu da ova “Profesija promoviše socijalne promjene, rješavanje problema u međuljudskim odnosima, te osnaživanje i oslobađanje ljudi s ciljem povećanja blagostanja” (Bašić, 2022:301). Osjećati se zadovoljno kao klijent/korisnik usluge centara za socijalni rad, osjećati se zadovoljno kao građanin zbog opcija koje im se nude iz oblasti socijalne zaštite i osjećati se zadovoljno kao profesionalac koji obavlja svoju djelatnost je ključ uspješnog rada, afirmacije i prosperiteta profesije socijalnog rada.



# I. TEORIJSKO-METODOLOŠKI OKVIR RADA

## 1. Problem istraživanja

Socijalni rad kao profesija prvi put se javlja u SAD-u krajem 19. stoljeća, potom u Velikoj Britaniji te postepeno se širi na druge države Evrope. Upravo različiti momenti javljanja profesije, njenog razumijevanja, cilja, svrhe i značaja u velikoj mjeri djelovat će na pridavanje društvenom značaju istoimenoj profesiji i njenom percipiranju od strane društva.

Percepcija socijalnog rada je itekako različita i ovisi od mnogobrojnih faktora kao što su: socio-demografske karakteristike razvoja jedne zemlje, društvene promjene, profitabilnost profesije, lično iskustvo, prepoznatljivost profesije, zastupljenost profesije u medijima ili pak medijsko izvještvanje o profesiji. Svi ovi faktori u većoj ili manjoj mjeri su ustvari odašiljači javnosti da formira mišljenje o profesiji socijalnog rada, a mišljenje javnosti je itekako značajno. Zbog toga što "...o javnoj percepciji neke profesije ovisi i to da li će se klijent odlučiti potražiti pomoć od tih profesionalac ili neće. O toj važnoj temi u svijetu također treba postojati nekoliko istraživanja." (Andersen i Newman, 1973; Von Sydow i Reimer 1998).

Shodno navedenom problem istraživanja odnosi se na društvenu percepciju profesije socijalnog rada, koja sudeći po mnogim istraživanjima je šarolika, ima dvije krajnosti, pozitivnu i negativnu. Također problem se ogleda i u tome da postoje iskrivljena shvatanja o socijalnom radu, nerazumijevanju njegove svrhe, značaja i značenja što u konačnici ovu profesiju dovodi na margine i djeluje na njen opstanak.

### 1.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja kako i sam naslov implicira je "Socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo". Drugim riječima, predmet istraživanja ovog rada je bio profesija socijalnog rada, njena društvena pozicioniranost u Kantonu Sarajevu, vrednovanje ove profesije, kao i faktori koji utječu na imidž profesije. Istraživanjem su se obuhvatili i predstavili različiti faktori koji imaju

snažan utjecaj na formiranje pozitivnog ili negativnog stava o profesiji, što je u direktnoj vezi s prizmom javnosti o jednoj profesiji.

### *1.1.1. Kategorijalno pojmovni sistem*

Kako bismo bolje razumjeli o čemu se u radu govori u nastavku ćemo definirati ključne pojmove, a ti pojmovi su: socijalni rad, prizma, Kanton Sarajevo, javnost.

**Socijalni rad** - *“Socijalni rad je praktično zasnovana profesija i akademska disciplina koja promovira društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju, te osnaživanje i oslobađanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštivanju različitosti centralni su u socijalnom radu. Potkrijepljena teorijom socijalnog rada, društvenih i humanističkih znanosti, te indogenim znanjem, profesija socijalnog rada angažira ljude i strukture na adresiranju životnih izazova i povećanju blagostanja.”* (ISFW – International Federation of Social Workers – Globalna definicija socijalnog rada)<sup>1</sup>

**Prizma** - je termin koji se koristi u matematici i fizici, međutim vrlo često se primjenjuje i u svakodnevnom govoru kao fraza. U vezi s tim naučna disciplina koja proučava ustaljene jezične fraze – frazeologija, prizmu određuje kao gledati, promatrati, vidjeti nešto pod određenim okolnostima. U fizici prizma podrazumjeva raspršivanje svjetla u spektre, upravo ovaj opis odgovara prizmi kao metafori za različite uglove gledanja jedne stvari. U kontekstu ovog rada, “prizma” predstavlja različite uglove sagledavanje profesije socijalnog rada, posmatranje njegovih dobrih i loših strana u datom periodu, iskazivanja mišljenja i stava o profesiji od strane većeg broja ljudi. (Hrvatska enciklopedija, Jezikoslovac)<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> ISFW; Globalna definicija profesije socijalnog rada - Croatian, link za pristup: [https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw\\_95858-3.pdf](https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_95858-3.pdf) ; (pristupljeno 10. 01. 2024),

<sup>2</sup> Hrvatska enciklopedija; Jezikoslovac; Prizma u kontekstu moga rada je određena kao metafora, a korišteni izvori koji su mi pomogli da definiram prizmu u kontekstu moga rada su Hrvatska enciklopedija; dostupno na linku : [https://enciklopedija.hr/clanak/prizma#:~:text=prizma%20%3C%20gr%C4%8D..paralelne%20stranice%20baza%20\(pobo%C4%8Dke\).](https://enciklopedija.hr/clanak/prizma#:~:text=prizma%20%3C%20gr%C4%8D..paralelne%20stranice%20baza%20(pobo%C4%8Dke).) , te Jezikoslovac link: <https://jezikoslovac.com/word/2vjm> (pristupljeno: 10. 01 2024),

**Javnost** - engl.public; određuje se kao; društveni činitelj, sudionik ili subjekt ili čovječanstvo općenito, pripadnici nacije, država, zajednice, ljudi neodređeno kao javnost.<sup>3</sup>

**Kanton Sarajevo** - je jedan od deset Kantona unutar Federacije Bosne i Hercegovine koji pripada državi Bosni i Hercegovini. Kanton Sarajevo se sastoji od Grada Sarajeva i pet susjednih općina.<sup>4</sup>

## 1.2. Ciljevi istraživanja

Kao i kod svakog istraživanja, tako i kod ovoga, opći cilj je sticanje naučnog saznanja a namjera je dati doprinos društvu, shodno tome u nastavku ćemo predstaviti naučne i društvene ciljeve rada.

### 1.2.1. Naučni cilj

Naučni cilj rada je bio opisati profesiju socijalnog rada danas, kako ona izgleda a kako je izgledala te koje bitne promjene su se dogodile. Pored naučne deskripcije, predstavljeni su faktori koji pozitivno i negativno djeluju na cjelokupnu sliku profesije u društvu. Naredni naučni cilj, odnosio se na naučno otkriće nečeg novog, nepoznatog, a s tim u vezi otkrili smo naj snažnije faktore koji djeluju na percipiranje profesije socijalnog rada i izgradnju mišljenja o istoj.

Krajnji cilj rada bio je doći do naučne eksplikacije koja se odnosi na uzroke i posljedice viđenja profesije socijalnog rada u Kantonu Sarajevu od strane javnosti. Tačnije, otkrili smo koji su najčešći uzroci formiranja pozitivnog ili negativnog mišljenja o profesiji, te kakav i koliko snažan utjecaj ima mišljenje javnosti o profesiji u kontekstu njenog pozicioniranja u društvu.

---

<sup>3</sup> "Riječnik.com", Određenje "Javnost" pronađeno na stranici "riječnik.com"; dostupno na: <https://www.xn--rjenik-k2a.com/javnost> (pristupljeno: 10. 01. 2024)

<sup>4</sup> MUP; Određenje "Kanton Sarajevo" pronađeno na stranici Ministarstva unutrašnjih poslova KS; dostupno na: [https://mup.ks.gov.ba/organizacija/nadleznost#:~:text=Kanton%20Sarajevo%20\(skra%C4%87eno%20KS\)%20jedan,Sarajeva%20i%20pet%20susjednih%20op%C4%87ina.](https://mup.ks.gov.ba/organizacija/nadleznost#:~:text=Kanton%20Sarajevo%20(skra%C4%87eno%20KS)%20jedan,Sarajeva%20i%20pet%20susjednih%20op%C4%87ina.) (pristupljeno: 10.01.2024)

### *1.2.2. Društveni cilj*

Društveni cilj rada imao je informativnu, afirmativnu i inicijativnu funkciju, to znači da rezultati ovog istraživanja su doprinijeli boljoj spoznaji socijalnog rada, njegovom značaju i svrsishodnosti u društvu, čime se ujedno djelovalo na afirmaciju profesije socijalnog rada. Pored toga, rezultati ovog istraživanja mogu se posmatrati kao smjernice za dalje djelovanje u kom pravcu socijalni rad treba ići, odnosno koje stvari/elemente treba poboljšati u istoimenoj profesiji, a koje možda i otkloniti kako bi ova profesija zauzela mjesto koje zaslužuje. Također, ovaj rad može poslužiti kao stimulacija za buduća istraživanja i promišljanja o profesiji socijalnog rada.

## **1.3. Sistem hipoteza i indikatora**

### *1.3.1. Generalna hipoteza*

Pitanje ugleda, važnosti i pozicioniranosti profesije socijalnog rada u snažnoj je vezi s mišljenjem javnosti o profesiji, a koje se gradi na temelju ličnog iskustva ili kroz vidljivosti rada profesionalaca u društvu, odnosno putem medija.

### *1.4.2. Posebne hipoteze*

1. Vidljivost socijalnog rada u društvu glavni je preduslov za jačanje, afirmaciju i bolju pozicioniranost profesije socijalnog rada.
2. Građanska percepcija profesije socijalnog rada pretežno je negativna.
3. Visok stepen neizvjenosti i nesigurnosti profesije socijalnog rada moguće je otkloniti većom promocijom socijalnog rada u društvu.
4. Jačanje saradnje unutar lokalne zajednice, saradnje s medijima, te veće zatupljenosti neformalnih edukacija za socijalne radnike kao i jačanje ljudskih resursa u centrima za socijalni rad trebali bi doprinijeti većoj vidljivosti profesije socijalnog rada i njenoj afirmaciji.

5. Djelovanje na veću vidljivost profesije socijalnog rada trebalo bi se odvijati već od prvog susreta između klijenta i socijalnog radnika, preko lokalne zajednice te unutar medijskog prostora.
6. Većim izvještavanjem o aktivnostima centara za socijalni rad od strane socijalnih radnika u konačnici bi trebali dovesti do boljeg razumijevanja i afirmacije profesije socijalnog rada u društvu.

#### *1.4.3. Indikatori*

Indikatori služe provjeri postojećih hipoteza, shodno tome navedene hipoteze bile su proizvod teorijskog istraživanja i teorijskih saznanja, naučne i stručne literature, kao i iskaza socijalnih radnika.

### **1.5. Način istraživanja**

Rad se temelji na osnovama teorijskog i empirijskog istraživanja. Kada je riječ o teorijskim osnovama istraživanja prije svega se misli na pribavljanje dostupnih podataka, saznanja vezanih za percepciju profesije socijalnog rada te interpretaciju pribavljenih podataka u teorijskom smislu. Empirijsko istraživanje odnosi se na praktično istraživanje i interpretaciju pribavljenih podataka tim istraživanjem, odnosno podataka vezanih za trenutna promišljanja i sliku koju imaju građana KS i socijalni radnici o profesiji socijalnog rada.

Kako bismo došli do navedenih podataka koristili smo različite naučne metode, među kojima su značajane: osnovne metode, općenaučne metode, metode pribavljanja podataka te kasnije metode obrade i prezentacije podataka.

*Osnovne analitičke i sintetičke metode* prožimaju se tokom cjelokupne izrade rada. *Općenaučne metode* su korištene u pojedinim dijelovima rada, a među njima značajno

je pomenuti: *statistički metod* – riječ je o metodu putem kojeg se vršilo prikupljanje, sređivanje, obrada, analiza i tumačenje podataka, a u konačnici se koristilo za interpretaciju podataka do kojih se došlo provedenim istraživanjem. *Hipotetičko – deduktivna metoda* je značajna metoda koju smo koristili za formiranje fonda postojećeg saznanja te razumijevanja istog. *Komparativna metoda* – njen značaj za ovaj rad proizilazi iz mogućnosti upoređivanja sličnosti i razlika. Shodno navedenom, posebno je bila značajna pri ostvarivanju jednog od naučnog cilja vezanog za utvrđivanja faktora koji pozitivno i negativno djeluju na viđenje profesije socijalnog rada.

*Metode pribavljanja podataka* – dvije su ključne, a to su; analiza sadržaja dokumenta i metod ispitivanja. Analiza sadržaja dokumenta – je značajna za ovaj rad jer njenim korištenjem smo došli do smisla, značenja i značaja podataka koje smo prikupili. Metoda ispitivanja je od posebnog značaja za empirijsko istraživanje, a u vezi s tim korištena je njena tehnika anketa, odnosno instrument te tehnike anketni upitnik. U svrhu izrade master rada su kreirana dva anketna upitnika, jedan namjenjen za građane Kantona Sarajeva a drugi za socijalne radnike zaposlene u Kantonalnom centru za socijalni rad.

## **1.6. Naučna i društvena opravdanost istraživanja**

Naučna opravdanost istraživanja ogleda se u doprinosu usmjerenom ka produblivanju i primjenjivosti naučnog saznanja.

Shodno navedenom, podaci dobiveni iz ovog istraživanja mogu se smatrati verifikatornima, te mogu poslužiti kao stimulacija budućim istraživanjima.

Opravdanost ovog istraživanja ogleda se i u potrebi za povratnom informacijom od strane društva vezanom za viđenje profesije socijalnog rada koje u konačnici doprinosi djelovanju na poboljšanje istoimene profesije, njenih aktivnosti i usluga ali i uopšteno poboljšanju i unapređenju nauke o socijalnom radu.

Društvena opravdanost istraživanja proizilazi iz činjenice da ovakvo istraživanje obezbijeduje društvu važna saznanja o profesiji socijalnog rada, njegovoj ulozi i značaju

koji nisu toliko prepoznati, a u suštini su veoma važni i potrebni u jednom demokratskom društvu. U kontekstu društvene opravdanosti važno mjesto zauzima informisanje društva, dijeljenje s istim važne, korisne i svrsishodne informacije i saznanja. Saznanja iz ovog istraživanja doprinose smanjenju predrasuda prema socijalnom radu i povećanju korištenja različitih usluga koje obuhvata profesija socijalnog rada.

### **1.7. Vremensko i prostorno određenje istraživanja**

Pitanje građanske percepcije profesije socijalnog rada uopšte je veoma dinamično s obzirom da različiti faktori utječu na formiranja pozitivnih i negativnih stavova o socijalnom radu, uključujući lično iskustvo ili pak medijski natpisi koji bude različite osjećaje. Shodno navedenom, vremensko određenje istraživanje odnosi se na prvi kvartal 2024 godine. Dok prostorno određenje istraživanja, kako i sam naslov implicira odnosi se na područje Kantona Sarajevo.

## II HISTORIJSKI RAZVOJ SOCIJALNOG RADA

### 2.1. Socijalni rad kroz historiju

Socijalni rad ima dugogodišnju tradiciju, a kroz tu dugogodišnju tradiciju postojala su vremenska razdoblja koja su označavala različite promjene, novitete u socijalnom radu a sve s razlogom, zbog spoznaje složenosti problema s kojima su se ljudi suočavali kao i mogućnostima za pružanje pomoći u različitim okolnostima.

Globalna definicija socijalnog rada danas glasi: "Socijalni rad je praktično utemeljena profesija i akademska disciplina koja promiče društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju te osnaživanje i oslobađanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštovanja različitosti središnji su u socijalnom radu. Potkrijepljena teorijom socijalnog rada, društvenih i humanističkih znanosti te autohtonim znanjem, profesija socijalnog rada angažira ljude i strukture na rješavanju životnih izazova i povećanje blagostanja." (IFSW – International Federation of Social Workers) Međutim, ukoliko se vratimo na početke razvoja socijalnog rada mnogi od gore navedenih elemenata tek kasnije su postali dijelom djelovanja socijalnog rada. Shodno tome u ovom dijelu govorit ćemo o tome kako se je socijalni rad razvijao kroz historiju.

Posebno značajna ličnost za socijalni rad bila je Mary Richmond, rođena u Illinois, SAD; ona se smatra utemeljiteljicom socijalnog rada jer inovacije tog vremena koje je ona kreirala bit će preduslov za nastanak socijalnog rada kakvog danas poznajemo. Shodno tome, njen program koji je posebno značajan bio je "Friendly visitors" ili Prijateljska posjeta – Posjetioci s prijateljskim namjerama, koji su podrazumijevali posjetu ljudi u stanju potrebe. Danas ovakav posjet upravo označava terenske posjete socijalnih radnika i predstavljaju značajnu i neizbježnu aktivnost svakog socijalnog radnika. Pored prijateljskih posjeta, Mary Richmond je razvila "casework" ili rad na slučajju, putem koga je upravo pronalazila načine pomoći onima koji su u potrebi, a isti se danas primjenjuje u praksi socijalnog rada.<sup>5</sup>

Pored navedenog, Mary je 1909. godine uspostavila mrežu socijalnih radnika, te dala uputstvo za način vršenja rada i sprovođenje aktivnosti, potom 1917. je objavila knjigu "Socijalna dijagnoza",

---

<sup>5</sup> Udruženje socijalnih radnika "Socillibrium", Mary Richmond – tvorac socijalnog rada; dostupno na: <https://almirglavic.wixsite.com/socillibrium/single-post/2016/06/02/mary-richmond-tvorac-socijalnog-rada> (pristupljeno; 01.02.2024.)



kreirala je principe socijalnog istraživanja, uspostavila standarde a sve to iz svojih filantropskih osjećaja. Upravo sve aktivnosti koje je Mary Richmond obavljala kasnije će djelovati kako na razvoj socijalnog rada tako i na njegovo pozicioniranje u društvu.

Ako uzmemo uopšteno početak razvoja socijalnog rada nakon Mary-inog utemeljenja ove profesije u SAD-u, onda možemo reći da je socijalni rad bio obilježen pozitivističkim i funkcionalističkim pristupom, a u tom kontekstu najviše se radilo na "humanitarnom knjigovodstvu" koji je označavao evidenciju osoba u stanju potrebe. (Knežević, 2013:3)

Ako se dotaknemo Evrope i razvoja socijalnog rada u istoj, neizbježno je pomenuti period industrijalizacije kada se je stanovništvo masovno iseljavalo iz ruralnih sredina u urbane, iz potrebe za stvaranjem boljeg život za sebe i porodicu, ali nasuprot želji postojala je realnost, sirova i nimalo lijepa, turbulentnost kapitalizama. Kapitalistička društva 19. vijeka bila su duboko nezadovoljna zbog povremenih kriza koje su u različitom obimu dovodile do teških finansijskih kriza, a u vezi s tim dovodile su veliki broj ljudi u stanje siromaštva zbog čestih otkaza, a uprava takva stanja dovela su do pojave bezakonja, kriminala i u konačnici nezadovoljstva tadašnjim životom ljudi. Tada su vjerske i lokalne zajednice, pokušavale pružiti pomoć ljudima ali nažalost vrlo parcijalno, jer sva ta pomoć bila je usmjerana vjernicima, stalnim posjetiocima vjerskih objekata čime su mnogi bili izuzeti. (Knežević 2013:3)

Upravo iz gore navednog, potrebe da se nešto pozitivno dogodi za sve ljude bile su i više nego važne i potrebne. Tada u Evropi, u Londonu 1869, nastaje prvi Society for Organising Charitable Relief and Repressing Mendicity ili Društvo za organizaciju humanitarne pomoći i sprečavanje prosjačenja, koji je koncipiran na način da je zahtjevao profesionalno i znanstveno pristupanje radu s ljudima što do tada nije bio slučaj. (Knežević 2013:3)

Upravo njihov zahtjev za ovakvim pristupanjem radu označit će početak razvoja socijalnog rada u Evropi. Ali i početak obrazovanja socijalnih radnika, tako 19. stoljeće biva obilježeno otvaranjem prvih škola. Tačnije Velika Britanija i Holandija su prve u Evropi 1896. godine otvorile prvi kraći program naobrazbe socijalnih radnika, a sljedeće godine 1897. u SAD-na inicijativu Mary Richmond biva otvorena Škola za filantropiju grada New York-a. Za relativno kratak historijski period 19. vijeka ipak snažne ličnosti su snažno djelovale i doprinosile razvoju socijalnog rada. (Ajduković 1994:339)

Također treba istaći, da glavni pokretači razvoja socijalnog rada su upravo bile humanitarne organizacije koje su pružale pomoć najsiromašnijim a one su se uvijek nalazile u sklopu ili su bile pod snažnim utjecajem vjerskih ustanova. U tom kontekstu, možemo doći do zaključka da bez obzira na otvaranje škola, ipak početak razvoja socijalnog rada vezuje se isključivo za humanitarni/dobrotvorni rad i vjerske ustanove.

Shodno tome, socijalni rad 19. vijeka još uvijek se nije percipirao kao nezavisna profesija, nego kao dobrotvorno djelovanje zarad pomoći najranjivijim kategorijama društva. To znači da se nije vidjela potreba za stvaranjem nadvjerskih organizacija, jer i samo društvo je imalo snažan osjećaj povezanosti s vjerskim ustanovama. Tek bitnije promjene događaju se početkom dvadesetog stoljeća.

Dvadeseto stoljeće dovest će za sobom određene korijenite promjene ponajviše zbog činjenice da je to bilo stoljeće ratovanja, nereda ali i velikih otkrića u polju različitih znanosti. Shodno tome, tokom Prvog svjetskog rata započinje se s uvođenjem socijalnih radnika u bolnice. "Potreba za djelatnošću profesije socijalnog rada dovodi do uvođenja socijalnih radnika u tadašnje vojne bolnice i time se broj profesionalaca socijalnih radnika znatno povećao, pa bi se moglo reći da je profesija definitivno etablirana." (Knežević 2013:6) Socijalni rad biva prepoznatiji i značajniji, a njegova afirmacija postiže se u postratnom razdoblju. Posebno u SAD-u, postratni period je važio za period ekonomske ekspanzije i afirmacije socijalnog rada koji će se po prvi put početi finansirati iz federalnog proračuna, 1920. godine. "Sheppard – Townerov zakon (1920) možemo smatrati početkom podržavanja profesije socijalnog rada, koja će se sve od tada kretati u prostoru između države, privatne inicijative, ali i neprofitnog sektora." (Knežević; 2013:8)

Socijalni rad postratnog perioda u Evropi temelji se na radu SAD-a, misleći na sva znanja i prakse. Posebno dominantan pristup je bio rad s pojedincem, a kako je vrijeme odmicalo značajan utjecaj na socijalni rad imala su teorijska znanja iz oblasti psihologije, bihevioralna i kongnitivna teorija, a potom značajna tema sve do danas bit će ljudska prava. Upravo korištenjem određenih znanja iz oblasti psihologije u socijalnom radu, percepcija socijalnog rada, odnosno zadaci socijalnog rada itekako će biti predmet mnogobrojnih debata sve do danas. U prvoj polovini 20og stoljeća osnovano je značajno udruženje, Međunarodno udruženje škola za socijalne radnike. Njegovo djelovanje bilo je intenzivno, što potvrđuje i činjenica da je došlo do ekspanzije otvaranja škola za socijalni rad po završetku Prvog svjetskog rata. Autorica Ajduković oslanjajući se na Kendall

navodu da "Broj škola za socijalni rad raste nakon I. svjetskog rata, da bi krajem 20 – ih godina samo u Evropi djelovala gotovo 100 škola za socijalni rad." (M. Ajduković; 1994: 339-340)

Od kraja Drugog svjetskog rata do danas, socijalni rad se diljem svijeta različito razvija, a sve to zbog činjenice da svaka zemlja ima svoje razumijevanje važnosti socijalnog rada i njegove uloge ali i samog ekonomskog kapaciteta države da finansira profesiju koja "ne proizvodi novac." Treba istaći da po okončanju Drugog svjetskog rata, počinje se značajno razmišljati u pravcu izgradnje tkz. socijalne države, koje je 80ih godina prošlog stoljeća označavala države koje brinu o svom narodu. Međutim kako je vrijeme odmicalo ova ideja je mijenjala svoje oblike, ono šta je od nje ostalo a značajno je s aspekta socijalnog rada jeste obezbjeđenje minimuma za sve one koji ne mogu da brinu o sebi, obezbjeđenje naknada za slučaj nezaposlenosti te razne vrste osiguranje. U kontekstu navedenog, veoma važno je pomeniti da u periodu od otprilike 100 godina socijalni rad je postao značajan do te mjere da se počinje vezivati za državno uređenje, percipira se kroz pitanje brige za vlastito stanovništvo, kao nikada ranije počinje se govoriti o jednakosti i pravima, a to je bilo i više nego pozitivno. (Buljubašić; 2012:34)

Danas kada kažemo država blagostanja, uvijek smo orijentirani na skandinavske zemlje koje su razvile socijalni rad i socijalnu politiku do te mjere da svom stanovništvu nude nezavisnost od tržišta rada u bilo kom trenutku, u bilo kojoj negativnoj životnoj situaciji. Njihov cilj je obezbijediti dostojanstven život svakom čovjeku čime se vidi njihovo razumijevanje socijalnog rada i socijalnog djelovanja. Ovakav pristup poznat je pod nazivom socijaldemokratski model. Međutim, takvo nešto ne postoji u SAD-u koja je u jednu ruku kolijevka socijalnog rada. U SAD-u je zastupljen liberalni model države blagostanja, koji suštinski podstiče ljude na rad, ali s druge strane daje minimalne naknade za slučaj negativnih životnih situacija, npr. otkaza na poslu, a te minimalne naknade su vrlo kratkog roka trajanja. Time poentiramo da u ovoj zemlji bez posla osoba ne može imati dostojanstven život. Te posljednji, a također značajan model je korporativni model, koji je karakterističan za veći dio Evrope, a prepoznatljiv je po tome što su svi dužni vršiti uplate naknada prije nego li se dođe do stanja socijalne potrebe. Upravo ova tri modela, mogu nam poslužiti kao orijentir za razumijevanje socijalnog rada diljem svijeta i njegove uloge u društvu, odnosno razlika koje postoje. Također ova tri modela možemo posmatrati kao temelje funkcionisanja socijalnog rada danas i oni se vezuju za pogleda države na svoje stanovništvo. (Buljubašić; 2012:35-41)

Na samom kraju, potrebno je istaći zaključak u vezi sa shvatanjem socijalnog rada u društvu kroz historiju, a u kontekstu toga možemo reći da početak razumijevanja socijalnog rada odnosio se na

prepoznavanje i razumijevanje socijalnih problema te razvijanje vještina i pronalazak načina da se isti razriješe, ublaže ili otklone. Ali danas pored toga, značajno je i planiranje rješavanja problema, postoji preventivno djelovanje koje je cjenjenije od kurativnog djelovanja ali nažalost i ne toliko često primjenjeno. Zatim danas postoje mnogobrojna naučna istraživanja u oblasti socijalnog rada, danas se govori i o etici i odgovornosti socijalnih radnika koji pomažu, govori se o pravima ljudi i o principu pomoći ka samopomoći. Socijalni rad je danas profesija koja ima jasno definirane standarde, mnogo teorijskih saznanja ali i praktičnog iskustva u rada s ljudima, ali uprkos njenoj razvijenosti, kako smo i ranije naveli, različiti momenti javlja profesije socijalnog rada i njenog razumijevanja i značaja u društvu djeluju da na nekim područjima socijalni rad i nije toliko afirmiran, nego je čak šta više marginaliziran i pripisuje mu se svaštarenje, čime se ponekad postavlja pitanje važnosti postojanja ove profesije. Ali naravno, ova profesija je i više nego važna za društvo, s obzirom da se njen cilj odnosi na doprinos boljitku i jednakosti svih ljudi, a to je neiscrpan i značajan posao. Imajući u vidu ranije navedenu definicije s početka ovog izlaganja, Globalnu definiciju socijalnog rada u kome i prema kojoj socijalni rad promiče promjene, razvija socijalnu koheziju, osnažuje i oslobađa ljude možemo reći da je to veoma značajan dio definicije koji ističe snažne izmjene u pristupu individui u stanju potrebe, radeći na njenom osnaživanju, čineći je slobodnom i nezavisnom a ne objektom milosrđa kako je to stoljećima u nazad bio slučaj. Današnji socijalni rad podstiče dostojanstvo, radi na očuvanju integriteta individue i porodice, sistemski djeluje, njegove aktivnosti su zakonski regulisane, posao socijalnog rada obavlja osoba s visokim obrazovanjem što nas dovodi do zaključka da više nego ikada ranije socijalni rad je prepoznat.

## **2.2. Razvoj socijalnog rada u Bosni i Hercegovini**

Kada govorimo o razvoju socijalnog rada u Bosni i Hercegovini i o momentu njegovog javljanja, možemo reći da mi u odnosu na zemlje kod kojih se socijalni rad ranije javio i o kojima smo govorili u prošlom dijelu znatno se razlikuje u našoj zemlji. To potvrđuje i činjenica; "Ideja uvođenja socijalnog rada kao posebne profesionalne djelatnosti u društvu javila se u Bosni i Hercegovini sa zakašnjenjem od skoro šest decenija od njegovog javljanja u zemljama zapadne Evrope i SAD. Pod utjecajem tih iskustava kao i naraslih potreba za rješavanjem socijalnih

problema i slučajeva u tadašnjem društvu, prišlo se realizaciji opredjeljenja o uvođenju stručnog socijalnog rada.“ (Dervišbegović 1999:13)

Razlozi javljanja profesionalnog socijalnog rada javili su se iz nagomilanih problema i potrebe da se nešto učini po tom pitanju. Međutim, treba imati u vidu da u Bosni i Hercegovini prvi uposleni socijalni radnici bili su oni školovani u Hrvatskoj u Zagrebačkoj višoj školi za socijalni rad. Tek protokom vremena došlo je do upošljavanja naših socijalnih radnika koji su svoju naobrazbu završili u Sarajevu gdje je od 1958. godine osnovana prva škola za socijalne radnike tačnije Viša škola za socijalne radnike u Sarajevu. Razlog osnivanje škole je također bio zbog potrebe, jer socijalni problemi tadašnjeg društva bili su toliko veliki da materijalna davanja od strane države su bila nedostatna te je prosto bio potreban novi način i novi pristup. (Dervišbegović 1999:13)

U kontekstu razvoja socijalnog rada Dervišbegović je u jednom od svojih mnogobrojnih tekstova govorio o nekoliko faza razvoja socijalnog rada koje ćemo u nastavku elaborirati. Za prvu fazu razvoja socijalnog rada govorio je od osnivanje škole do 1965. godine kada po prvi put u Bosni i Hercegovini se govori o socijalnom radu na poslovima socijalne zaštite, socijalnog staranja, centrima za socijalni rad, socijalnom radu u zdravstvu, školama, privrednim organizacijama i drugim. Ovaj period je period ekspanzije, odnosno širenja socijalnog rada upravo zbog prepoznate potrebe za istim. (Dervišbegović 1999:15)

Sljedeća faza vezuje se za 1970. godinu kada se socijalni rad počinje više vezivati za socijalnu politiku, jasno se definiraju zadaci socijalnih radnika i tim profesija u određenoj mjeri biva konkretizovana. Treća faza se vezuje za 1974. godinu i doneseni Ustav iz iste godine gdje se u Ustavu definiraju ciljevi socijalne politike, tada se vrši normativno reguliranje socijalnog rada i njegovo planiranje. U kontekstu planiranja socijalnog rada mi govorimo o samoupravnom planiranju. Također paralelno razvojem socijalnog rada, sistem školovanja za socijalnog radnika je imao različite izmjene i vlastite faze rasta. Nakon dvogodišnjeg studija, tek u 1985. godini dolazi se do uvođenja četverogodišnjeg studija za socijalne radnike i to zbog integracije Više škole i Fakulteta političkih nauka u Sarajevu, gdje se ujedno i osnovao poseban odsjek za socijalni rad koji postoji i danas. (Dervišbegović 1999: 15-18)

Interesovanje za profesiju i obrazovanje za socijalne radnike na početku je bilo jako visoko, ali isto tako zanimljivo je bilo to što su se za ovaj studij odlučivale osobe strosne dobi od oko 35 godina, što je vremenom izmjenjeno, posebno u trenutku kada je uveden četverogodišnji studij. Spolna struktura kako autor navodi, na samom početku je bila gotovo izjednačena, jednak broj žena i

muškaraca. (Dervišbegović 1999:18) Dok danas možemo reći da je profesija feminizirana, ali i iz ličnog iskustva, u mojoj generaciji trenutno postoji samo jedan muškarac koji pohađa drugi ciklus studija kao redovan student a to potvrđuje momenata "feminizacija profesije".

Tokom predratnog period 90ih godina prošlog stoljeća, u tadašnjoj Bosni i Hercegovini došlo je do smanjenje zainteresiranost za pohađanje škole u Sarajevu, da bi tokom rata svi studenti bili isključivo iz Sarajeva a i poslije rata, do nekog perioda situacija je bila slična.

Socijalni rad do 1992 bio je tako kocipiran da je većina socijalnih radnika bilo dominantno zaposlena u privrednom sektoru, zatim u centrima za socijalni rad te u zdravstvenom sektoru. Aktivnosti koje su socijalni radnici toga vremena obavljali odnosile su se na zaštitu porodice i zadovoljenju potreba građana u stanju socijalne potrebe. Treba istaći da su se socijalni radnici uglavnom bavili kurativnim djelovanjem u odnosu na preventivno što će biti identična situacija sve do danas. (Dervišbegović 1999:19)

U ratnom period u Bosni i Hercegovini, socijalni rad ima itekako drugačije aktivnosti i pretrpio je određene izmjene. Tako na primjer Dervišbegović ističe da su se u ratnom period socijalni radnici dominantno bavili pružanjem humanitarne pomoći, dok su centri za socijalni rad bivali uništeni, mnogi socijalni radnici srpske nacionalnosti napuštali su bavljenje ovim poslom. Time je došlo do nedostatka kadra a posao je bivao sve složeniji jer problemi toga perioda vezivali su se za pojavu velikog broja raseljenih lica, jednoroditeljskih porodica, djece bez roditelja, osoba s invaliditetom i drugih. Samim tim njihova potreba za pomoći je rasla a mogućnost za pružanjem pomoći je bila minorna, gotovo i nemoguća sve do okončanja sukoba. (Dervišbegović 1999:22-23)

Postratni period razvoja socijalnog rada itekako se vezivao za sada novi sistem i novo državno uređenje Bosne i Hercegovine. Kako autor objašnjava: potpisivanje Dejtonskog mirovnog sporazuma značilo je kreiranje jednog novog državnog, političkog uređenja ali i uređenja profesije socijalnog rada. Pored toga postratni period je značio još par godina do ulaska u novo stoljeće. S jedne strane postojala su promišljanja o tome šta učiniti za budućnost, kako napredovati a s druge strane bila je realnost, razrušeni objekti, velika bijeda, siromaštvo i neimaština. Zdravorazumski jedino što je ostajalo bilo je razmišljati kako pomoći tim ljudima da ako je ikako moguće normalizuju svoj život nakog svega. To je bio veoma izazovan period za socijalne radnike. Međutim još izazovnija je bila činjenica da se socijalni radnici trebaju pozabaviti pitanjem menadžementa zbog sve učestalije privatizacije koja je značila nesigurno primanje i potreba za

pronalasko vlastitih izvora finansiranja. Shodno ovakvim promišljanjima, škola za socijalne radnike je počela s određenim obrazovnim transformacijama. (Dervišbegović 1999:25)

Iz navedenog možemo zaključiti da postratni period u Bosni i Hercegovini bio je poprilično složen i težak, socijalni radnici u tom trenutku su dobili jedan sasvim novi sistem rada, imaju previše posla, previše ljudi u stanju socijalne potrebe, socijalno isključeno stanovništvo ali i manjak povjerenja od strane istih. Također socijalni radnici trebaju u isto vrijeme da promišljaju o razvoju njihove profesija i mogućim poboljšanjima za novo stoljeće koje je na pragu, dok u konačnici očekivanja građana od socijalnih radnika su ogromna i nadilaze granice. Stoga definitivno možemo reći da je ovo bio jedan od težih perioda za socijalni rad u Bosni i Hercegovini, znajući da već kasnimo za svjetskim tokom razvoja socijalnog rada i znajući da imamo problema više nego ikada.

Danas nakon više od trideset godina od kreiranja novog državnog i političkog uređenja, socijalni rad u većini djela se opisuje kao marginalizovana profesija, s dominirajućom birokracijom, radnici uposleni u Centrima za socijalni rad podliježu dvjema krajnostima a posebno oko čega su socijalni radnici poznati dijelu javnosti tiče se oduzimanja prava roditelju da živi s djetetom. Taj čin javnosti ne odobrava i često kritizira, bez obzira na činjenicu da takva aktivnost ima svoje utemeljenje i razloge. Nadalje, socijalni radnici danas imaju ogroman problem s deficitom uposlenih a s druge strane pretjeranim radnim obavezama. Poseban problem jeste što po socijalnom radniku imaju više stotina klijenata a to itekako nije u skladu sa standardima na primjer Evrope. U konačnici možemo reći da socijalni rad više nego ikada ranije se bori za svoj opstanak u društvu sa sve izloženijim problemima i potrebama.

### 2.3. Značaj socijalnog rada u društvu

Pitanja značaja socijalnog rada prepoznata je još u 19. vijeku, međutim dovodeći ga u vezu s našom bivšom zemljom, socijalističkom zemljom, pokazivao se značajan otpor razvoju socijalnog rada smatrajući da je socijalni rad potreban u kapitalističkim društvima a u socijalističkim društvima pitanje socijalnih problema je nemoguće i nepostojeće. Tek protokom vremena, uvidjelo se da je socijalni rad potreban i socijalističkom društvu.

Pitanje značaja i važnosti socijalnog rada u Evropi dominantno je rastao po završetku Drugog svjetskog rata, tada se istoimena profesija u Evropi prvi put vezuje za državnu strukturu, što ustvari predstavlja jasan pokazatelj da je profesija zauzela svoje mjesto. Ali nažalost, kako smo gore u tekstu, kroz citiranje Dervišbegovića naveli da socijalni rad kasni šest decenija na našim prostorima, upravo razlog tome je bilo tadašnje državno uređenje i njegovo neprepoznavanje značaja profesije socijalnog rada. Što je onda ustvari izazvalo da socijalni rad postane značajan?

Razlog davanja na značaju socijalnom radu kao profesionalnoj djelatnosti, kako autorica ističe glasi: "Socijalni rad u Bosni i Hercegovini pojavio se kao odgovor na društvenu krizu i socijalne probleme. Industrijalizacija, urbanizacija i imigracija zahtjevale su stručnu intervenciju te ujedno bile i glavni razlog za uvođenje socijalnog rada kao profesionalne djelatnosti." Shodno tome možemo uvidjeti da zbog potrebe društva za ovakvom vrstom profesije upravo je socijalni rad i zauzeo svoje mjesto u društvu. (Šerić 2018:94)

Također, mi da bismo razumjeli značaj socijalnog rada, ponovo se možemo vratiti na globalnu definiciju socijalnog rada ali isto tako kako bismo izbjegli ponavljanje, možemo elaborirati ranija promišljanja o socijalnom radu za tada buduće 21. stoljeće. S tim u vezi mnogobrojni istraživači su se bavili ovim pitanjem; koji izazovi su mogući i kako se na njih treba odgovoriti, tu se ujedno i kriju neki od odgovora na pitanje značaja socijalnog rada za društva. Predviđanja novih trendova 21. stoljeća, kako B. Morten Jacobsen & S. College navode, su: multikulturalizam, nezaposlenost, problemi s omladinom, pitanje prava pojedinca i mnogi drugi. Oni objašnjavaju kako za budućnost se mogu očekivati složeniji problemi, pa na primjer pored devijacija kod mladih, novi problem na primjer bit će pitanje (ne)zaposlenosti koje ide skupa s identitetom, negativom slikom o sebi. Isključenost s tržišta rada predstavlja problem na koji socijalni radnici treba da djeluju, paralelno sa do tada poznatim devijacijama. Pored toga oni su predviđali promjene porodične strukture, više zahtjeve korisnika socijalne zaštite, veću marginalizaciju. Ali pored svih ovih izazova oni su



predviđali i veću vidljivost socijalnog rada upravo zbog svih tih izazova 21. stoljeća. (Morten Jacobsen; 1999; 88-89)

U skladu s navedenim, možemo reći da značaj socijalnog rada prozilazi iz mogućnosti socijalnih radnika da osobi u izazovnim životnim situacijama pomogne u suočavanju s tim izazovima i teškoćama. Tačnije socijalni radnik predstavlja figuru koja vrši premoštavanja teških situacija, te on djeluje na principu pomoći ka samopomoći, osnažuje i ohrabruje osobu za budućnost. Pored toga aktivnosti socijalnog radnika uključuju rad s porodicama i pomoć porodicama koje se suočavaju s različitim problemima poput nezaposlenosti, bolesti, ovisnosti kao na primjer ovisnost o alkoholu, drogama, zatim izvanredne okolnosti poput zemljotresa, požara, ali i loših odnosa u porodici poput zanemarivanja, zlostavljanja, nasilja. Pored socijalnog rada s porodicom, socijalni radnici rade i u lokalnim zajednicama, na način da jačaju koheziju članova zajednice, pomažu im da budu više socijalno integrisani posebno danas kada je društvo poprilično otuđeno i izolovano, djeluju preventivno, odnosno djeluju na sprečavanje loših ishoda u društvu. Govoreći o jačanju socijalne kohezije i integracije u društvo, nezaobilazno je pomenuti napore socijalnih radnika u integraciji osoba s invaliditetom, zatim promoviranju prava i zalaganju za ostvarenje istih. Socijalni radnici su u pravilu pokretači društva ka pozitivnim promjenama čime dolazimo do suštinskog značaja socijalnog rada u društvu.

Veoma važno za pomenuti jeste i činjenica da se od postanka socijalnog rada, socijalni rad se smatrao "nepouzdanom disciplinom". (Shardlow 1999:91) Ovo je značajno za pomenuti s obzirom da ma koliko trajala borba socijalnih radnika za afirmacijom profesije, socijalni rad ipak opstaje i ljudi ga vide važnim posebno zbog činjenice da socijalni problemi rastu iz dana u dan. Ljudi percipiraju socijalnog radnika kao osobu koja će pomoći onda kada je najteže, koja djeluje na dobrobiti ljudi a ponajviše onih u stvarnom stanju socijalne potrebe. Također pored pružanja pomoći u stanju potrebe, socijalni rad je usmjeren na preventivno djelovanje čime se izbjegava negativan mogući ishod koji bi se dogodio izostankom djelovanja socijalnih radnika.

## 2.4. Socijalni rad danas

U nastavku namjera je govoriti o izgledu socijalnog rada danas, kako se percipira u javnosti, među profesionalcima i u društvu. Shodno gore navedenim razmatranjima, možemo već uvidjeti da se socijalni rad nalazi na raskrižju, nalazi se decenijama i tako sve do danas. Kroz gore navedena izlaganja možemo primjetiti da postoje dvije krajnosti, s jedne strane socijalni rad je potreban, značajan, on djeluje i preventivno i kurativno, a s druge strane za socijalna davanja država nema novca, socijalni rad nije profitabilan, skup je, neodrživ. Shodno tome, kako Šerić (2018:96) citirajući Lorenz (2001:17) ističe "socijalni rad prati visok stepen neizvjesnosti i nesigurnosti." Upravo ta neizvjesnosti i nesigurnost proizilazi iz postojanja tih dviju krajnosti, potrebe ali i "skupoće" socijalnog rada za jednu zemlju.

Percepcija socijalnog rada od strane profesionalca također je dvojaka, tako na primjer autor navodi: "Kod jednog broja socijalnih radnika oseća se izvesna nesigurnost pa i inferiornost u odnosu na srodne profesije u istim ili drugim institucijama s kojima sarađuju. Oni osećaju da između onoga što se misli o društvenom značaju profesije i njenog stvarnog uvažavanja u praksi postoje vidljive razlike, čij se uzroci često ne poznaju. Kod mnogih socijalnih radnika javlja se dvostruko protivrečno osećanje: da su nezamenljivi, osnovni i neophodan kadar, naročito u organizacijama udruženog rada socijalne zaštite i da su "svačije vodonoše". (Milosavljević 1990:11)

Iako je Milosavljević govorio o ovim krajnostima prije tridesetak godina, možemo reći da su njegova saznanja itekako slika današnjice, tako na primjer istraživanje autorice u zaključku rada Percepcija socijalnog rada u Bosni i Hercegovini ističe: "Iako je, deklarativno, uloga i značaj socijalnog rada nesporan i neupitan, praksa pokazuje da socijalni rad u bosanskohercegovačkom društvu još uvijek nije dobio mjesto koje mu pripada. Uloga i značaj socijalnog rada nedovoljno su prepoznati, kako zbog marginalizacije i sužavanja samo na socijalnu zaštitu, tako i zbog nepoznavanja javnosti o tome šta je to, uistinu, socijalni rad, koja je njegova suština i funkcija u jednom društvu." (Šerić 2018:111)

Shodno ranijem navođenju možemo reći da profesija socijalnog rada iako je prepoznata kao značajna, pozitivna ipak do današnjeg dana nije zauzela kvalitetnu društvenu poziciju. Da socijalni rad nije afirmisan u društvu na način na koji bi trebao biti potvrđuje i istraživanje autorice koja navodi: "Iako izgleda da je društveni značaj profesije neosporan i da postoji izrazita potreba za

postojanjem ove profesionalne djelatnosti, u praksi se javljaju manja ili veća nerazumijevanja, predrasude i stereotipi o socijalnom radu.”(Šerić 2019:104)

Socijalni rad danas nailazi na mnoga nerazumijevanje kako od strane sistema tako i od strane klijenta, odnosno korisnika usluga. Prebukiranost poslom a u isto vrijeme i potkapacitiranosti, socijalne radnike dovodi do nemogućnosti da se u potpunosti posvete svakom klijentu/korisniku što na njega ostavlja dojam da socijalni radnik nije zainteresirana, da je hladan i nimalo brižan. S druge strane i socijalni radnici kao i svako druga bića mogu imati svoje tačke otpora prema nekome i nečemu. Tomu u prilog idu promišljanja autorice koja navodi “Socijalni radnik ponekad može svjesno ili nesvjesno, uskratiti informaciju klijentu, odugovlačiti s pružanjem pomoći ili mu onemogućiti ostvarivanje osnovnih prava, što može imati loše posljedice po klijentovo funkcionisanje.” (Šadić 2014:155)

U ovom radu nije namjera samo pisati o tome kako socijalni radnici imaju različita nametnuta ograničenja, kako su potkapacitirani, nevidljivi i marginalizirani, jer to svaka osoba već zna i zna razloge istih koji leže u sistemu koji uprkos intenzivnom radu socijalnih radnika na boljitku ipak ne dozvoljavaju taj boljitak i odbijaju raznorazne predložene ideje koje su korisne i svrsishodne i po socijalne radnike i po klijente/korisnike usluga, odnosno društvo. To je svima poznato, ali isto tako javnost treba biti upoznata i s činjenicom da socijalni radnici nisu savršena bića i da i oni imaju svoju crvenu liniju koja se može aktivirati kada im se iscrpe svi atomi snage nakon svih nerazumijevanja koja dolaze s različitih strana. Baš kako mnogi socijalni radnici vole reći, “oni misle da mi imamo čarobni štapići”, misleći na korisnike koji imaju prevelika očekivanja u zemlji koja svoje zakone kojima normira socijalna davanja tako rigidno objašnjava uvjete pod kojima se može vršiti ostvarenje prava. Osoba ima pravo na naknadu ali isto tako obavezu da donose bezbroj potvrda, prilože molbe, uvjerenja i opet je znak upitnika da li će zahtjev biti odobren. Taj presudni trenutak uglavnom se vezuje za novčana primanja i vlasništvo koje osoba posjeduje ili njena porodica. Tako na primjer pitanje dječijeg doplatka koje je pravo djeteta ipak je pitanje radne aktivnosti roditelja i visine njihovih primanja. Tako se socijalni radnici u bosanskohercegovačkom društvu uvijek nalaze “između”, između želje da pomognu klijentu/korisniku i između obaveze poštovanja zakona države u kojoj živi i rade a koja ima veoma rigidne norme koje se ipak moraju poštovati.

Davno je Milosavljević ukazao na to da “od socijalnih radnika se traži da brzo rešavaju neke složene pojedinačne, grupne ili masovne probleme, koji su često kumulativnog tipa i različiti po svojoj

prirodi a najčešće prevazilaze mogućnosti, raspoloživa sredstva i moći ove profesije i socijalne zaštite kao oblasti u kojoj najčešće deluju.” (Milosavljević 1990:17)

Iako je i ova slika bila prepoznata devedesetih godina prošlog vijeka i danas ništa nije mnogo drugačije, jer i danas potrebe i zahtjevi klijenata nadilaze moći ove profesije, ali još k tomu klijeti imaju visoka očekivanja i uvjerenja da je sve moguće.

Također, da bismo bolje razumjeli sav pritisak s kojim se socijalni radnici sureću u kratkim crtama ćemo navesti dio rezultata istraživanja iz 2019 Institucije Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine pod naslovom: “Specijalni izvještaj o stanju i problemima s kojima se sureću Centri/Službe za socijalni rad u Bosni i Hercegovini”.

Ovaj specijalni izvještaj obuhvatio je čitavu Bosnu i Hercegovinu, međutim ovdje će biti glavni fokus na Sarajevskom kantonu koji se nalazi u entitetu Federacije Bosne i Hercegovine. Međutim prije toga, važno je istaći da na području FBiH, postoje određena područja koja nemaju svoj Centar/Službu socijalne zaštite te aktivnosti socijalnog rada sprovode se na nivou općinskih službi, to ako dovodemo u vezi s naslovom ovog rada itekako će djelovati na negativnu percepciju socijalnog rada, odnosno na uviđanje kako je profesija nevidljiva, marginalizovana ili možda nepotrebna jer ipak nemaju svoj Centar za socijalni rad kojeg možemo smatrati središtem ili srcem naše djelatnosti. Vrhunac svega toga jeste da u tim općinskim službama u pojedinim mjestima radi samo jedan socijalni radnik, gdje čak ne postoji multidisciplinarni tim, to je na primjer slučaj sa Općinom Fojnica. Ali ipak, vratimo se na Kanton Sarajevo, kao glavni fokus ovog rada, kanton gdje su u izvještaju navedeni osnovni problemi poput: nestandardizovanih mjera i usluga što se odnosi na potkapacitiranost, odnosno da jedan socijalni radnik pokriva 400 korisnika, dok prema EU standardu jedan socijalni radnik treba da pokriva 50 korisnika, neadekvatan radni prostor, nepostojanje fizičkog obezbjeđenja a socijalni radnici su stalno izloženi potencijalnim napadima i prijetnjama, niske plaće, nedovoljna materijalna i tehnička opremljenost. Ovo su samo neki od problema s kojima se susreću socijalni radnici u KS. <sup>6</sup> U skladu s navedenim postavlja se pitanje zašto sistem ne posmatara sve gore navedene poteškoće kao stvaran problem koji se treba riješiti?

Nadalje treba pomenuti da socijalni rad danas zahtjeva univerzalan pristup, a pod univerzalnim pristupom kako autor objašnjava “znači da se on bavi potrebama, problemima i sigurnošću svih

---

<sup>6</sup> Institucija Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine; (2019). “Specijalni izvještaj o stanju i problemima s kojima se sureću Centri/Službe za socijalni rad u Bosni i Hercegovini”, dostupno na linku: [https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen\\_doc2019112015101009eng.pdf](https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen_doc2019112015101009eng.pdf) (pristupljeno: 07.02.2024.)

članova nekog društva a ne samo selektivno odabranim pojedincima i u najboljem slučaju porodicama ili grupama, po kriterijumima izbora, koje određuje neko drugi – nosioci društvene moći.” Iz teksta se jasno može vidjeti izazovnost profesije i trud da svima bude dobro. (Milosavljević 1990:43)

Sada znajući ovu situaciju, možemo postaviti pitanje kako uopće Centri za socijalni rad s malim brojem uposlenih, velikim brojem zahtjeva uopće mogu obavljati kvalitetno posao, a u tom kontekstu možemo reći da u skladu s pomenutim istraživanjem socijalni radnici u određenoj mjeri obavljaju svoj posao dobro, iako trebamo imati u vidu da na primjer socijalni radnici se bave trenutnim problemima ne djelujući preventivno. To je bio i raniji problem, dominantna usmjerenost kurativnom u odnosu na preventivno djelovanje. Također, treba imati na umu da su danas kao i ranijih godina socijalni radnici znaju da trebaju djelovati preventivno ali zbog preopterećenosti raznim poslovima, od poslova iz socijalne zaštite, zaštite i tretmana djece i omladine s poremećajima u ponašanju, zatim hraniteljstva, posredovanja i drugih oni s trenutnom radnom snagom nemaju prostora razmišljati za takve aktivnosti.

Tako dolazimo do kraja izlaganja sa zaključkom da danas socijalni radnici imaju bezbroj poteškoća u svome djelovanju počevši od zakona, potkapacitiranosti, nesigurnosti na poslu, nevidljivosti u društvu, s druge strane prevelikih očekivanja od strane klijenata/korisnika usluga, niske plaće i stalnog balansiranja između obaveze prema klijentu i prema državi. Socijalni rad decenijama se trudi napraviti balans, međutim dok traje to balansiranje traje i usmjerenost socijalnog rada na spašavanje onoga što se spasiti da bez ranijeg preventivnog djelovanja da se otkloni sve što bi moglo dovesti u rizik. Tako i danas socijalni rad nije jednako prihvaćen kao značajan, negdje se nalazi na marginama negdje i ne, ali zasigurno zbog složenosti problema koje danas prate društvo 21. stoljeća socijalni rad je postao uistinu izazovna profesija na koju se odlučuju oni koji su istinski filantropi i uistinu hrabri boriti se za prava obespravljenih protiv struktura moći.

### III SOCIJALNI RAD U JAVNOM DISKURSU

#### 3.1. Pojmovno određenje javnosti i njen značaj

Javnost kako smo u dijelu kategorijalno pojmovnog sistema odredili predstavlja društvene činitelje, sudionike ili subjekte ili čovječanstvo općenito, pripadnike nacije, državu, zajednicu, ljude neodređeno kao javnost. Međutim u ovom dijelu namjera je uvidjeti kakvu vezu ima socijalni rad i javnost te zašto je odnos sa javnošću za socijalni rad bitan i značajan.

Također izvršit ćemo napomenu da kada se govori državnim poslovima, organizacijama među kojima ubrajamo i socijalni rad češće se koristi termin "javni poslovi" a pri tome imaju isto značenje kao odnosi s javnošću. "Svrha javnih poslova općenito je održavanje i izgradnja odnosa s lokalnom zajednicom ali i državnom upravom sa ciljem da ima javni utjecaj na javnu publiku." (Cincar; 2018:10)

U skladu s navedenim definirat ćemo pojam odnosi sa javnošću, a u vezi s tim služit ćemo se radom autorice Cincar koja se u radu opoziva na Kesića: "Odnosi s javnošću predstavljaju komunikacijski oblik koji, ako je pažljivo planiran i proveden, osigurava dugoročne ciljeve stvaranja pozitivnog imidža koji se kreira na temelju dugoročno planski usmjerenih dobrih odnosa s grupama javnosti: potrošačima, zaposlenima, dobavljačima, vlasnicima dionica, vladom i drugim formalnim i neformalnim grupama u društvu." (Kesić, 2003:436)

Iz gore navedenog određenja "odnosi s javnošću", smatramo da ključni elementi koje trebamo posebno razmotriti odnose se na sljedeće: komunikacijski oblik, pažljivo planiranje, obezbjeđenje ostvarenja ciljeva, stvaranje pozitivnog imidža. Ova četiri elementa su nama socijalnim radnicima i našoj profesiji od velikog značaja. Baš kako smo i na početku citirali: "...o javnoj percepciji neke profesije ovisi i to da li će se klijent odlučiti potražiti pomoć od tih profesionalac ili neće. O toj važnoj temi u svijetu također treba postojati nekoliko istraživanja." (Andersen i Newman, 1973; Von Sydow i Reimer 1998"); Možemo uvidjeti da upravo pozitivna slika profesije, dobar imidž ili da je na "dobrom glasu" ovise od odnosa koje neka profesija ima sa širom masom, društvom odnosno s javnošću. Percepcija javnosti odnosno javnost i odnosi s javnošću su veoma važni faktori koji djeluju na pozicioniranost bilo koje profesije u društvu, pa tako i socijalnog rada.

Povezivanje šire društvene mase sa socijalnim radom nikako ne može naštetiti, čak šta više može dati doprinos osvještavanju značaja jedne profesije i postizanja pozitivnih društvenih promjena. Tako su studneti Branica Vanja, Jerbić Nataša u svome radu Percepcija profesije socijalnog rada i socijalnog radnika pomenuli seriju "East Side/West Side" koju ćemo u nastavku elaborirati. Serija "East Side/West Side" se emitovala davne 1964. godine u SAD-u, a imala je značajan utjecaj na podizanje svijesti i kreiranje pozitivnih promjena. Konsultanti ove serije bili su socijalni radnici tačnije NASW ili Međunarodna organizacija socijalnih radnika, a produkt svega bio je "pozitivan osjećaj o socijalnom radu, a ne tačno šta socijalni rad čini" (Andrews 1987.) Emitiranje ove serije prikazivalo je probleme s kojima se tadašnje društvo suočavalo poput nezaposlenosti, siromaštva, ovisnosti o alkoholu a posebno interesantno je bilo što je u američkoj seriji tog vremena glavnu ulogu nosila osoba tamne puti. Ovdje se željelo prikazati kako su i "crni" Amerikanci ravnopravni članovi društva. Iako je u datom trenutku emitiranje serije prekinuto ipak kritičari smatraju da je ova serija dala pozitivan rezultat te da je imala pozitivan pristup. Upravo kroz ovaj primjer namjera je dati na značaju važnosti pozitivnog pristupa u odnosima s javnošću koji su itekako značajani za kreiranje promjena i ti su koji imaju snažan utjecaj na širu masu, odnosno javnost. Pozitivan pristup javnosti utjecajan je faktor primjećivanja nečega.

Shodno navedenom primjeru vratit ćemo se na gore navedene značajne elemente počevši od komunikacijskog oblika kojeg tumačimo kao način na koji pristupamo javnosti, kakva je naša komunikacija, pozitivna, negativna, asertivna, agresivna i slično. Tokom studija socijalnog rada itekako se pridaje pozornost načinu obraćanja klijentu/korisniku usluge, komunikaciji s djecom, starijim osoba, pravilnoj upotrebi termina u radu s osobama s invaliditetom no nažalost ne pridaje se važnost aktivne uključenosti socijalnih radnika u odnosima s javnošću. Iako, budimo iskreni mi možemo vidjeti socijalne radnike na televiziji koji se s vremena na vrijeme pozovu na gostovanje, posebno kod određenih društvenih događaja, najčešće negativnih gdje neizbježno pitanje novinara bude: "Gdje smo to zakazali?" Naravno tada bi socijalni radnici trebali posvetiti dan govoreći o tako važnom pitanju, međutim sve se to svede na petnaestak minuta gostovanja i govora o trenutnom problem i trenutnom mogućem djelovanju. Upravo u kontekstu odnosa s javnošću mi imamo problem ne nametanja istoj, čekamo pozive, a onda kada se pojavimo onda pretrpimo toliko negativnih komentara jer nismo djelovali. Ovdje želimo istaći da iako, kako smo gore naveli, socijalni radnici uistinu imaju previše posla s minornim brojem uposlenih, ipak treba postojati određeni stepen odgovornosti zbog dominantno loše slike javnosti o profesiji. Način na koji socijalni radnici istupaju u javnost uglavno bude toliko formalan bez prikazivanja suosjećanja, a s

dominantnim prikazivanjem zakonskih mogućnosti, tako da u konačnici izgledamo kao osobe koje obavljaju posao formalno bez mnogo unošenja i zalaganja u isti. Ovdje želimo staviti fokus da je socijalnim radnicima prosto potreban novi, svježiji pristup u interakciji s javnosti, baš kako je Andrews 1987. kazao: "pozitivan osjećaj o socijalnom radu, a ne tačno šta socijalni rad čini". To bi trebao biti ključ našeg uspjeha, na način da mi prikazujemo naše težnje za boljitkom i mogućim načinima za stvaranje boljitka. U konačnici bi to trebalo izazvati pozitivan osjećaj u širim krugovima društva.

Sljedeći važan element je pažljivo planiranje, pažljivo planiranje pristupa javnosti zahtjeva dobru upoznatost s vremenom, kulturom i mjestom u kojem se nalazimo. Ako ponovo uzmemo za primjer seriju East Side/West Side njihov glavni fokus je bilo prikazivanje ravnopravnosti članova društva bijelaca i crnaca. Međutim iako mi u bosanskohercegovačkom društvu težimo ka ravnopravnosti npr. polova, osoba s invaliditetom, osoba romske pripadnosti i slično, emitiranje serije koja bi prikazivala rasnu ravnopravnost ili istupanja socijalnih radnika u medijima koji bi govorili o istom bilo bi bespotrebno, jer se ne suočavamo s takvim problemima. Tako na primjer komunikacija čiji glavni fokus bi bio iskazivanje ravnopravnosti Roma s tri konstitutivna naroda u Bosni i Hercegovini bi zasigurno natjerao na razmišljanje javnost a time bi se djelovalo na bar jedan korak naprijed u pozitivnom pristupu prema ovoj populaciji. Shodno dobro osmišljenom pristup bi se ujedno osiguralo i ostvarenje cilja što je treći element.

Stvaranje dobrog imidža ne podrazumijeva jednu predstavu za narod, nego podrazumijeva iskrena i stalna zalaganja a to javnost vremenom prepoznaje. Naslovi u kojima se socijalni radnici prezentiraju kao oni koji su oduzeli djecu, kao hladni i bezosjećajni upravo su proizvod nedovoljnog razmišljanja o tome kada i pod kojim uvjetima se tako nešto može učiniti. Takve poruke usmjerene ka javnosti treba bolje objasniti a ne prezentirati tako senzacionalistički kako bi se uzburkali osjećaji i izazvao val negativnih komentara.

Shodno gore navedenom u zaključku ovog dijela možemo reći da pristup javnosti itekako djeluje na primarno razmišljanje o nekoj profesiji a potom i kreiranju pozitivne ili negativne slike o istoj. Ovdje ćemo pomenuti da su psiholozi prevashodno bili okarakterisani jako negativno, međutim njihovo istupanje u javnost, prikazivanje da uisinu brinu o osjećajima ljudi i situacijama kroz koje prolaze i tako javno, bez napalate im davli savjete doveli su psihologe do jednog novog stepena razvijenosti i afirmiranosti u društvu. S tim želimo reći, da socijalni radnici koji se nalaze na raskrižju, ljudi ih ili vole ili ne vole, trebaju usmjeriti svoje napore na komunikaciju s javnošću,



izazivati pozitivne osjećaje kroz svoj rad i tako dobiti na razumijevanje i pozitivnom prihvatanja profesije socijalnog rada. Jer u konačnici socijalni rad se razvio iz humanog pristupa prema čovjeku odnosno čovjekoljubija, brige za stanja svake jedinice u društvu i to treba da bude prepoznato.

### **3.2. Utjecaj medija u izgradnji imidža socijalnog rada**

Da bismo govorili o utjecaju medija u izgradnji imidža socijalnog rada neophodno je prvo govoriti o samom utjecaju medija, odnosno kako se određuju medij i kako oni utječu na javnost. Kao što je već svima dobro poznato mediji su značajni zbog toga što vrše prenos informacija javnosti. Danas medij obuhvataju internet, televiziju, radio, novine i svaki od njih je jednako moćan i zanimljiv publici jer svaki na sebi svojstven način pristupa medijskom konzumentu i zadovoljava njegove potrebe da bude informiran o nečemu.

U kontekstu medijskog utjecaja, kako autorica navodi: "Znanstvene paradigme o utjecaju medija su se mijenjale pa još uvijek među znanstvenicima nije poznat utjecaj medija, pozitivan ili negativan." (Jurčić 2017:133) Shodno navedenom možemo zaključiti da mediji u svakom slučaju imaju snažan utjecaj na javnost, bilo da je pozitivna ili negativna ona ipak postoji. Nadalje, ista autorica navodi: "Oni (medij) mogu potaknuti na određeno ponašanje, doprinijeti razvoju društva u cjelini, poticati toleranciju, smanjivati razliku između društvenih slojeva, poticati maštu i kreativnost. Ipak najvažnije pozitivne strane medija su informiranost, obrazovanje i zabava" (Jurčić; 2017:133-135). Upravo ovo saznanje je značajna vodilja za nas socijalne radnike koji želimo kreirati pozitivnu sliku o našoj profesiji i djelovati na pozitivne promjene za koje se zalažemo u društvu. Upravo mi želimo da informišemo i obrazujemo naše građane o našem radu i izgradnji društva po mjeri svih.

Sada kada smo se upoznali sa snagom utjecaja medija, možemo dalje govoriti o tome kako medij utječu na stvaranje imidža profesije socijalnog rada. Danas više nego ikad ranije bilo koja vrsta medija ili pak više njih je dostupno svakom pojedincu, svi žele biti informirani o nečemu a protok informacija je stalan, dvadesetčetverosat, bilo kada i bilo gdje. To je naravno pozitivno. Profesija poput socijalnog rada čije su aktivnosti nerijetko pogrešno shvaćene itekako treba imati mjesto u medijima kako bi gradila svoj imidž. Socijalni radnici bi itekako mogli koristiti redovito

medije u promicanju pozitivnih promjena, većeg razumijevanja i izgradnji prijateljskih odnosa, u ostvarivanju ljudskih prava i prezentiranju javnosti ideje socijalnog razvoja u zajednicama u kojima rade. Za građanstvo je veoma važno da budu informirani o pravima i mogućnostima koje imaju i koje im se nude, shodno tome to bi trebao biti glavni fokus našeg pojavljivanja. Korist od medija kako autorica navodi: "Spomenut ćemo samo jednu bitnu korist, a to je informisanje: nedovoljna obavještenost o pojedinim socijalnim i drugim rješenjima utječe na stavove članova lokalne zajednice, koji mogu imati svoje implikacije na pasivnost ili aktivnost građana u vezi s pitanjima od javnog interesa, posebno značajnih za unapređenje kvalitete njihova života." (Šerić 2019:101) Ovdje se između ostalog ukazuje da socijalni radnici kako ih pojedini vide ne potenciraju pasivnost svojih građana djeleći im socijalne naknade nego baš suprotno, socijalni radnici žele da društvo ipak zna da u slučaju teških situacija imaju "ruku spasa", nekoga ko će im pomoći ali paralelno i motivirati i osnažiti ka kreiranje novih životnih puteva i pozitivnih promjena. Veoma je važno u izgradnji imidža socijalnog rada ukazati da socijalni rad ne teži ka tome da ima paternalistički odnos prema svome klijentu/korisniku usluga nego da je ova profesija znatno šira i da doprinosi izgradnji vlastitih potencijala o kojima ako se malo bolje promisli bi trebale biti prioritetne.

U kontekstu socijalnog rada tačno je da već duži period se govori o važnosti pojavljivanja socijalnih radnika u medijima i važnosti mišljenja javnosti o profesiji, međutim isto tako treba razmotriti što je konkretno učenjeno na tom putu. Shodno tome ovdje bismo napravila osnovu za sljedeći podnaslov a tiče se kako su socijalni radnici prikazani u medijima. U tom kontekstu dotaći ćemo se istraživanja Luke Stanića koji je 2020 godine sproveo istraživanje na temu: "Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme? Analiza medijskog izvještavanja o socijalnim radnicima povodom medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta"

Kako autor navodi, cilj njegovog rada bio je "analizirati diskurzivne konstrukcije unutar medijskih članaka o socijalnim radnicima povodom medijskih eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta" (Stanić 2020:1). Pominjanje rada istoimenog autora je značajno jer želimo prikazati značaj medija u oblikovanju imidža socijalnog rada. Shodno tome, autor primjećuje nakon analize 76 članka, da najčešći narativ korišten u medijima je "neadekvatno postupanje socijalnih radnika, sustav socijalne skrbi u krizi, socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava i drugi" (Stanić 2020:1). Ovdje već možemo bez šireg razmatranja uvidjeti da percepcija socijalnog rada kroz medije ukazuje na nemoć profesije socijalnog rada. Nadalje, uvodni dio iz koga se mnogo toga može razumijeti, autor navodi serije, izvještaje, radove drugih autora koji upravo govore o snazi medija odnosno njihovom utjecaju na buduće događaje. U skladu s tim u Stanićevom radu opozivajući se

na Mendes 2001. možemo pomenuti primjer slučaja nasilja u porodici, odnosno nasilja nad djetetom koji je rezultirao donošenjem akta "Children Act". Nemoguće je ne prokomentarisati kako uglavnom ne djelujući preventivno prije ili kasnije se dođe do negativnog ishoda što uzburka javnost i time dođe do određenih reformi. No ipak, uviđajući posljednje događaje u Bosni i Hercegovini, posebno govoreći o zatupljenosti femicida i prosvjedima naših građana i insistiranja na promjenama ništa značajno se nije dogodilo. Zakoni koji se trenutno primjenjuju u Bosni i Hercegovini ali i u drugim državama na Balkanu, procedure, odugovlačenja dovode do sve novijih i novijih femicida. Ali ipak u odnosu na ranije, medijska istrajnost u prikazivanju nepavde dovele su do reformi i osvještavanja građana. Poenta navođenja primjera jeste upravo ukazati na snagu medija, istrajnost u govoru o nečemu i odlučnost u ostvarenju ciljeva. Shodno tome medij imaju snagu vršiti promjene, djelovati na donošenje zakona, percipiranje profesionalca i stvaranje pristiska da se nešto uradi. Naravno, ne želimo komentarisati rad novinara, ali želimo podvući našu želju za određenim reformama, koju mi socijalni radnici itekako možemo graditi kroz medije.

Govoreći još uvijek o imidžu socijalnog rada, vratit ćemo se na rad Stanića koji u istom spominje Blombergovo istraživanje iz 2017. godine koja je vršila analizu medijskih članaka u kojima se spominju socijalni radnici, a u skladu s tim rezultati njenog istraživanja su podijeljeni na tri nivou:

- Da se u 56% slučajeva izvještavalo o nedostacima i problemima u socijalnoj zaštiti, a socijalni radnici su okarakterisani pozitivno.
- Drugi nivo su natpisi gdje socijalni radnici su ti koji pozivaju na reforme kako bi bolje mogli obavljati dužnost
- Treće nivo su članci koji pišu o zlostavljanju djece, a tu su socijalni radnici okarakterisani negativno odnosno kao nesposobni (Stanić 2020:4)

Navedeni rezultati istraživanja datiraju iz 2017 godine a ono šta možemo primijetiti jeste postojanje dviju krajnosti pozitivna i negativna slika o socijalnim radnicima. Naravno svijet ne bi bio savršeno mjesto kada bi svi bili jednolični, istog mišljenja o svemu, to nam ne bi dalo priliku da rastemo. Shodno tome trebamo imati u vidu da uglavnom socijalni radnici kada se povezuju s njihovim aktivnostima u oblasti zaštite porodice i djece najčešće ili dominantno tu budu okarakterizirani negativno. To bi trebao biti jedan od naših fokusa u smislu da damo objašnjenje zašto su neke stvari obavezujuće i zašto je tako moralo biti. Itekako smo svjesni da većina ljudi ne voli uplitanje u porodici, usmjeravanje na to šta treba da se radi, nadziranje porodičnih odnosa, ali sve to ne bi ni bilo potrebno da su sve porodice u međusobno korektnim, dobrim odnosima ispunjenim

razumijevanjem, komunikacijom. To nas u konačnici dovodi do toga da shvatimo da socijalni radnici imaju zakonsko pravo ući u porodicu i djelovati na poboljšanje odnosa. Međutim kako želimo biti iskreni u ovom izlaganju, ponekad se uistinu događa da socijalni radnici ne ulaze u porodicu onda kada bi trebali, pa ovdje na Balkanu neki članovi porodice završe pretučeni, osramoćeni, obeshrabreni, čak i ubijeni u vlastitim domovima. U kontekstu navedenog treba imati u vidu da je riječ o manjem broju slučajeva ali oni ipak plijene ogromnu pažnju javnosti. Druga stvar jeste da obično socijalni radnici se potruže da urade dobar dio svoga posla međutim partneri ili drugi članovi porodice se toga ne pridržavaju, te se inate i prelaze sve granice i svaki dogovor. Ovdje treba imati u vidu da socijalni radnici nisu policajci ili neki kontrolori koji će nakon donesene odluke svaki dan obilaziti određenu porodicu, to je nemoguće i nerealno. Treće, kao i svako drugo biće i socijalni radnici pored zakonskih normi, etičkih principa i vlastitih osjećaja po pitanju nečega budu u nedoumici šta je najispravnije da učine, jer neki ljudi su u ogromnoj mjeri manipulativni i jedan - dva susreta nisu dovoljna da se utvrdi stvarno stanje, a upravo u vrlo kratkom roku tako nešto može da znači rizik ili opasnost za drugog člana porodice.

Ono što je interesantno za posmatrati je činjenica kako ljudi najčešće opaze negativne događaje i njih komentarišu, preuveličavaju, dijele svoja iskustva te dodaju nešto novo u svu priču. Ne možemo reći da se dobre stvari ne čuju daleko ali očigledno je da se u našem društvu veća pažnja posvećuje senzacionalističkim naslovima, u kontekstu nas socijalnih radnika najinteresantniji su propusti odnosno šta nismo uradili, ili šta jesmo a da pri tome nije proteklo kako se očekivalo. Upravo ovim želimo napraviti uvod u sljedeće izlaganje na temu " Načini medijskog izvještavanja o socijalnom radu", gdje ćemo pored načina medijskog izvještavanja o socijalnom radu imati jasniju sliku kako taj način izvještavanja djeluje na imidž socijalnog rada.

### **3.3. Način medijskog izvještavanja o socijalnom radu**

Da bismo uopšte govorili o načinu medijskog izvještavanja trebamo prvo reći nešto više o tome kako to mediji mogu izvještavati. Svaki medij ima jasan fokus na ono o čemu piše ili govori a iza njega različite motive. Tako na primjer medij mogu biti usmjereni na davanje tačnih, istinitih, odnosno kvalitetnih informacija medijskom konzumentu, što znači da takvi medij postupaju vrlo odgovorno i profesionalno. S druge strane imamo medije koji su usmjereni na zabavu i

senzacionalizam a pozadina toga jesu intrigantni naslovi koji privlače veću masu ljudi a samim tim više oglašivača što u konačnici dovodi do veće zarade medija. Ponekad medij mogu da se bave i promocijom političkih opcija ili propagandom čija pozadina je najčešće financijske a moguće i ideološke prirode.<sup>7</sup>

Međutim ono što je važno pomenuti u svemu ovome jeste da "Medij imaju ključnu ulogu u formiranju stavova o pojedinim temama te načinom prenošenja informacija utječu na razvoj svijesti javnosti u pozitivnom ili negativnom smislu."<sup>8</sup> S tim u vezi medij bi trebali biti jako odgovorni prilikom dijeljenja sadržaja publici, međutim na našu žalost medij ipak podliježu dvjema krajnostima.

Između ove dvije krajnosti profesionalnog i neprofesionalnog medijskog izvještavanja dobro je postaviti pitanje kakvo je to izvještavanje o socijalnom radu ili koliko je učestalo izvještavanje o socijalnom radu?

Analizirajući najpopularnije medije na području KS možemo reći da njihovo izvještavanje o profesiji socijalnog rada javnosti je: rijetko, vrlo često nepotpuno, senzacionalističko s puno prostora kritici i osudi socijalnog rada i profesionalaca bez dubljeg zadiranja u problematiku o kojoj pišu ili govore. Također, profesija socijalnog rada u pojedinim medijima se vezuje za teme poput: nasilja, najčešće porodičnog i vršnjačkog a nešto manje za nasilje nad starijim osoba, zatim se vezuje za duševna oboljenja, prosjačenje. Sve ove teme se uistinu vezuju za socijalnu patologiju i imaju poveznicu sa socijalnim radom, međutim načini dovođenja u vezu ovih tema i socijalnog rada ponajviše je usmjereno na poentiranje izostanka djelovanja socijalnih radnika i njihovih propusta a rijetko kada isticanju njihovih napora u pomoći ovim skupinama ljudi. Izbjegavanje iznošenja pozitivnih primjera a učestalo iznošenje negativnih primjera u konačnici doprinosi lošoj opštoj slici profesije socijalnog rada i lošoj pozicioniranosti profesije u društvu.

Ako uzmemo za primjer medijsko izvještavanje o porodičnim problemima, vrlo je upitno koliko iznošenjem svih detalja o nekoj porodici i imenima članova te porodice medij pomažu žrtvi

---

<sup>7</sup>Medijska pismenost; Zašto je bitno kvalitetno izvještavanje?; (n.d); dostupno na linku: <https://medijskapismenost.raskrinkavanje.ba/kakvi-mediji-trebaju-biti/zasto-je-bitno-kvalitetno-izvjestavanje/> (pristupljeno: 15.02.2024.)

<sup>8</sup>Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku Republike Hrvatske; (2018). Priručnik sa smjernicama za medijskog izvještavanje o nasilju u obitelji; dostupno na stranici 4, dostupno na linku: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/MDOMSP%20dokumenti/PRIRUCNIK%20SA%20SMJERNICA%20ZA%20MEDIJSKO%20IZVJESTAVANJE%20O%20NASILJU%20U%20OBITELJI.pdf> (pristupljeno: 15.02.2024.)

porodičnog nasilja i vrlo je upitno koliko su oni profesionalni kada se upuštaju u zadiranje u privatnost određene porodice. U kontekstu navedenog treba pomenuti Evropsku Konvenciju i njen član 8 kojim je iskazano pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života, između ostalog ovo se tiče i pitanja miješanja u porodicu u specifičnim okolnostima.<sup>9</sup> Koliko su onda medij profesionalni i odgovorni kada imamo priliku javno čitati imena žrtava porodičnog nasilja i da li je ta osoba na kraju pod etiketom žrtve čitav svoj život? Ovim želimo poentirati da medijima u našem društvu itekako nedostaje senzibiliteta prema žrtvama koje na jednoj strani trebaju podršku a kroz javnost češće dobiju osudu zbog pretrpljenog nasilja.

Također problem medijskog izvještavanja o na primjer nasilju bilo koje vrste je taj što se nasilje gotovo uvijek vezuje za rubriku crne hornike a rijetko kada za bilo koju drugu rubriku. Smatramo da govor o nasilju treba da bude koncipiran na način da osvijesti ljude o posljedicama i pogubnosti takvih patoloških ponašanja, da treba da bude edukativnog karaktera na način da da smjernice postupanja u slučaju da se pojave indikatori nasilja kod bilo kojeg građanina kako da postupi. Govor o nasilju nikako ne bi trebao biti samo priča koja broji preglede i u konačnici etiketira žrtvu tako da ostatak života bude sažaljevana od strane društva gdje god da se pojavi. S tim u vezi, veoma je važno da kroz saradnju socijalnih radnika s medijima se vrši osnaživanje, ohrabivanje i edukacija stanovništva. Utjecaj koji medij imaju trebao bi ići u smjeru dobrobiti stanovništva, kritičkog istraživačkog novinarstva a nikako na uštrb stanovništva.

Smatramo da u kontekstu medijskog izvještavanja, značajno je pomenuti i snagu opcije pisanja vlastitih komentara na tekstove članaka, čime se daje sloboda iznošenja teških optužbi i vrijeđanja profesionalaca ali i žrtava od strane cjelokupnog društva. Naravno da kao stanovnici jedne demokratske zemlje jesmo za slobodu izražavanja, međutim jednako smo za to da postoje i zdrave granice iznošenja mišljenja koja ne vrijeđaju druge. Ovo je važno za pomenuti jer su i socijalni radnici obični ljudi koji sigurno nisu nijemi na teške optužbe kao ni žrtve koje se nalaze u vrlo depriviranom stanju a čija se stanja negativno produbljuju upravo zbog negativnog socijalnog utjecaja. Govoreći o negativnom stanju žrtve koje je produkt socijalnog utjecaja i utjecaja medija mislimo na "Specifikum razvoja medija bez obzira na protok vremena i društveno-politički kontekst je u tome što su medij uvijek bili moćno sredstvo utjecaja na javno mišljenje i oblikovanje javnog mijenja" (Šerić 2019:2). Time želimo posebno naglasiti da prihvatanje ili odbijanje žrtve u

---

<sup>9</sup> Ustavni suda BiH; Evropska konvencija i njen član 8 koji govori o pravu na poštovanje privatnog i porodičnog života; dostupno na: <https://www.ustavnisud.ba/bs/clan-8-evropske-konvencije-pravo-na-postovanje-privatnog-i-porodicnog-zivota-doma-i-prepiske> (pristupljeno 03.3.2024)

društvu, njena marginalizacija ili uključenost u društvo, njena hrabrost i snaga istupanja mogu u velikoj mjeri biti potaknute kroz medije koji oblikuju društvo i njegove stavove prema različitim društvenim temama i individuama.

Današnje medijsko izvještavanje je takvo da nažalost produkuje negativnu sliku profesije socijalnog rada i stanje nezadovoljstva socijalnih radnika. U prilog tome ide i "U javnom diskursu je prisutna pretežno negativna slika o socijalnom radu kao pomažućoj profesiji, koja svoje refleksije ostavlja i na društveni ugled, vredovanje i cijenjnost socijalnog rada. Kao posljedica naprijed navedenog, evidentno je da su socijalni radnici, godinama, nezadovoljni položajem i statusom socijalnih radnika" (Šerić 2019:3). U prilog nezadovoljstvu položajem i statusom socijalnih radnika ide i neatraktivnost profesije koja je takva da se bavi "teškim" temama, problemima ali isto tako ne produkuje novac društvu, samim tim u kapitalističkom društvu i nije baš vrijedna pomena i nije nešto o čemu medij trebaju često pisati, a to potvrđuje i naša ranija izjava da o socijalnim radu medij pišu rijetko.

U konačnici možemo reći da medijsko izvještavanje o socijalnom radu podliježe dvjema krajnostima profesionalnom i dominantno senzacionalističkom odnosno neprofesionalnom izvještavanju javnosti, da utjecaj koji medij imaju pretežno je usmjeren na kreiranje negativnih stavova o profesionalcima, žrtvama nasilja i osobama u stanju potrebe. Medij, može se zaključiti, nisu zainteresirani za izgradnju socijalnog društva čij su svi građani ravnopravni što pokazuje mali broj medijskih naslova koji ukazuju na socijalne probleme i moguća rješenja predložena od strane stručnjaka, nego nasuprot tome teži se ka senzacionalizmu, ukazivanju na propuste i izgradnji nepovjerenja društva u socijalne radnike.

## IV. PERCEPCIJA SOCIJALNOG RADA

### 4.1. Značaj percepcije socijalnog rada

Pitanje značaja percepcije socijalnog rada u uskoj je vezi s dijelom o kojem smo ranije govorili a odnosi se na značaj socijalnog rada. U tom dijelu smo navodili razloge zašto se socijalni rad javio u različito vrijeme diljem svijeta, a svi razlozi su se vezivali zbog različitih potreba društva. Shodno tome, kako je zadovoljena potreba pojedinca u društvu on je tako kreirao vlastiti stav o profesije. U ovom dijelu namjera je iskazati zašto je nama značajna percepcija javnosti o našoj profesije.

U tom kontekstu veoma važno je definirati percepciju, a u skladu s tim percepcija kako Hrvatska enciklopedija objašnjava predstavlja sljedeće; da je percepcija riječ latinskog porijekla "perceptio", koja uopšteno predstavlja opažanje, tiče se psihološkog procesa kojim se upoznaje objektivna realnost. Kako u istom objašnjenju pronalazimo, "Na perceptivni doživljaj uvijek u znatnoj mjeri djeluju psihološki čimbenici kao što su: motivacija, očekivanje, stajališta, emocije."<sup>10</sup>

Ovo je dobar uvod u objašnjenju zašto je percepcija bilo koje profesije ili bilo čega pozitivna odnosno negativna. Svaki pojedinac koji se iz ma kojeg razloga obrati Centru za socijalni rad, došao je s nekim očekivanjem, očekivanjem da mu se pomogne da riješi problem, da dobije naknadu, saglasnost za na primjer usvojenje itd. Odlična stvar je u tome da kada nešto očekujete zaista to i dobijete i tada je gotovo nemoguće reći da neko nije odradio svoj dio posla kada ste izašli sretni i zadovoljni. Međutim šta je onda s onim ljudima koji dođu u Centar za socijalni rad s prevelikim očekivanjima koja se na kraju ne ostvare, da li ti isti ljudi imaju onda dobru sliku o pružatelju usluge, profesiji ili će naći par razloga zašto taj neko nije radio, nije dobar, ne zna svoj posao itd. S tim u vezi važno je naglasiti da na percepciju javnosti o socijalnom radu utječu ponajviše vlastita iskustva koja su u uskoj vezi s očekivanjima pojedinca, njegovom pridavanju značaja tome, odnosno da je to nešto povezano s emocijom ali i "jedinom ispravnom" slikom koja treba da se ostvari a koju osoba ima u mislima kada se za nešto obraća. Međutim, treba imati u vidu da postoje osobe koje nisu imale nikakvo iskustvo sa potraživanjem usluge iz oblasti socijalnog rada, međutim vrlo rado će iskazati svoj stav bio pozitivan ili negativan. Zašto je to tako,

---

<sup>10</sup> Hrvatska enciklopedija; riječ "percepcija" i njeno objašnjenje; dostupno na: [https://www.enciklopedija.hr/clanak/percepcija#:~:text=percepcija%20\(latinski%20perceptio\)%2C%20op%C4%87enito,u%20vlastitom%20tijelu\)%20na%20osjetila](https://www.enciklopedija.hr/clanak/percepcija#:~:text=percepcija%20(latinski%20perceptio)%2C%20op%C4%87enito,u%20vlastitom%20tijelu)%20na%20osjetila). (pristupljeno 10.02.2024)



ne možemo posmatrati s jednog aspekta nego s više njih, pa u vezi s tim to mogu biti iskustva bliskih osoba, prefiks "socijalni" kojeg su pojedini autori u svojim djelima okarakterisali negativnim, medijska izvještavanja posebno ona koja se tiču izuzimanje djece, zatim činjenica da se socijalni rad vezuje za vladin sektor što u kontekstu Bosne i Hercegovine odnosno njenog stanovništva znači dugi redovi, birokracija, stalna vraćanja, neprihvatanje zahtjeva, odugovlačenje. Rad u državnim ustanovama u BiH je itekako poželjan posao vjerujući da je riječ o sigurnim primanjima s minimalnim radom, zbog toga na neki način i profesija socijalnog rada iz ugla javnosti nije najpozitivnije prihvaćena. Veliki broj ubistava i samoubistava koji se događaju u našoj zemlji ali i regiji, medij javnosti predstavljaju u većini slučajeva kao nerad onih koji su trebali djelovati preventivno. To znači da bez obzira koliko neko brilijantno obavljao posao uvijek će se pronaći neko ko će umanjivati vrijednosti. To je nažalost ono s čim se socijalni radnici moraju pomiriti ali ne i posustati u izgradnji realne, istinite, pozitivne percepcije o profesiji socijalnog rada.

Nama socijalnim radnicima je itekako važno graditi imidž naše profesije, to potvrđuje i rad socijalnih radnika koji su izabrani u zvanja nastavnika na Fakultetu političkih nauka koji se neumorno trude baviti uzrocima i posljedicama, pisanjem projekata, istraživanjima a sve s ciljem kako bi dali doprinos nauci. S druge strane socijalni radnici zaposleni i u vladinom i u nevladinom sektoru također daju svoj doprinos odazivajući se na sve pozive, govoreći o iskustvima u praksi spremajući nas studente na način da nam ukažu šta je pravilno, nepravilno, na šta trebamo djelovati i slično. U vezi s tim želimo reći da socijalni radnici na različite načine se trude dati doprinos ali isto tako broj uposlenih je minoran što je rezultat interesa sistema za ovu profesiju.

Kao što smo ranije citirali različite autore, da bi neko koristio bilo koju uslugu odnosno da bi se uopće obratio nekome u velikoj mjeri utječu rezultati dotadašnjeg rada. Koliko je socijalni rad za društvo značajan najbolje potvrđuje veliki broj korisnika usluga. Sada da li je to nešto čime se treba pohvaliti, vjerovatno i nije, ali zasigurno u našem društvu je ova profesija jako potrebna upravo zbog velikog broja stanovnika koji ne mogu uživati u mnoštvu pogodnosti dostojnog života čovjeka 21. stoljeća.

Pitanje značaja percepcije socijalnog rada bi trebalo biti veoma važno pitanja za sve one koji se bave socijalnim radom, počevši od studenata socijalnog rada, naučnika, praktičara, stručnjaka. Veoma je važno javnosti stalno približavati sve aktivnosti koje socijalni radnici rade, jer na taj način je moguće da percepcija bude pozitivna. U tom kontekstu pomenuli bismo nešto što nerijetko čujemo kao studenti tokom obavljanja praktične nastave od socijalnih radnika a to je;

“Pa znate, mi smo svakako navikli da nas za sve krive. Ne možemo mi sve objašnjavati što i zašto smo uradili, nekog tako ugroziti.” Slažemo se da socijalni radnici ne mogu sve otkrivati upravo iz navedenog razloga, ali u isto vrijeme smatramo da postoje stvari koje ako se bolje “upakuju” itekako su bolje za javnost nego samo “radimo po službenoj dužnosti”. Službena dužnost je izjava koja se toliko često koristi da je postala kliše, njena smisao je izgubljena kao i njena moć. Smatramo da je u našem društvu potrebno nešto osvježavajuće i objašnjavajuće, pomalo drugačije. Vjerujemo da bismo o ovome trebali više promišljati, jer to itekako utječe na viđenje nas kao profesionalca. Ne možemo se tek tako pomiriti da nas svakako “za sve krive”, to nije u redu. Nije u redu biti tolerantan prema umanjivanju vlastite vrijednosti, vlastite profesije, reći da nemamo snagu objašnjavati nekome ko nas u konačnici i finansira jer s druge strane, socijalni radnici su uložili ogromnu energiju i vrijeme da učine sve u skladu sa zakonskim pravilima i etičkim načelima. Mi socijalne radnike vidimo kao ličnosti koje su svestrane i ništa im nije naporno, niti teško. Također i Dervišbegović je u jednom od svojih tekstova navodio karakteristike socijalnih radnika koje u konačnici upućuju da je socijalni radnik osoba veoma svestrana. S tim u vezi, smatramo da trebamo odgovarati tim opisima. Ne treba nam biti teško pronalaziti nove načine da budemo vidljivi u javnosti i da prikažemo javnosti naše umijeće i znanje ali i naše odgovornosti i težinu posla kojom se bavimo.

## **4.2. Faktori koji utječu na percepciju socijalnog rada**

Različiti faktori doprinijeli su različitom promišljanju o socijalnom radu, odnosno o različitoj percepciji. Iako smo već ranije dijelom spominjali moguće faktore koji djeluju na to kako će profesija biti pozicionirana i percipirana u društvu u ovom dijelu namjera je napraviti rezime svega do sada navedenog.

Već na samom početku pisanja rada govorili smo kako se socijalni rad u različitom vremenu, na različitim prostorima i zbog različitih potreba razvijao, negdje dosta ranije negdje dosta kasnije. S tim u vezi neophodno je istaći da pored vremenske i prostorne odrednice značajno mjesto zauzima i to kako su profesionalci odgovorili na zahtjeve koji su bili pred njima. Tako Bašić u svome djelu “Socijalni rad u BiH; Društveni uvjeti i profesionalne perspektive”, u različitim poglavljima navodi okolnosti koje su doprinosile izgradnji društvene slike o socijalnom radu što je u konačnici

djelovalo na profesionalnu perspektivu socijalnog rada. Ne zalazeći dublje, želim navesti nekoliko naslova koje možemo prihvatiti kao faktore koji su djelovali na profesiju, a u tom kontekstu pomenuta autorica navodi u prvom poglavlju "Socijalno zaštitne aktivnosti u Bosni i Hercegovini između dva svjetska rata: od filantropskog humanitarizma ka državnom paternalizmu", ovaj naslov oslikava kako percepciju profesije toga vremena, tako i ulogu profesije ali i značajne promjene koje su se dogodile. Bitno je naznačiti da upravo iz ovog naslova možemo vidjeti kako državni paternalizam je upravo jedan od faktora koji doprinose slici profesije socijalnog rada. Državni paternalizam predstavlja odnos između države i građana koji je takav da država bolje zna šta je potrebno njenom građaninu nego on, građanin, sam. Nadalje, u sljedećem naslovu autorica navodi "Socijalno zaštitne aktivnosti u toku Drugog svjetskog rata: Upravljanje katastrofom", u ovom dijelu se govori o problemima poput izbjeglištva, samim tim nastajućih socijalnih problema. Ne ulazeći dublje, odgovori na ovakve društvene pojave i potrebe itekako rezultiraju percepcijom profesije. Ako gledamo šire, koliko se ljudima pomogne nakon vanrednih situacija, poput poplava, požara, zemljotresa, klizišta toliko će se govoriti o profesiji i te aktivnosti će djelovati na promišljanje o profesiji socijalnog rada. Shodno tome važan faktor je i pitanje zadovoljstva pruženom uslugom, odnosno izostajanjem usluge. U Centrima postoje skromna materijalna sredstva koja također djeluju na zadovoljstvo pruženom uslugom. (Bašić; 2022.)

U kontekstu ovog podnaslova treba pomenuti i druge faktore koji djeluju na percepciju socijalnog rada, a ona se odnosi na medijska izvještavanja ili uopćeno zastupljenost socijalnih radnika u medijima. Logično je da što je veća eksponiranost nekoga ili nečega u medijskom prostoru to će plijeniti određenu pažnju, pozitivnu ili negativnu. U našem kontekstu, kako iz prošlih izlaganja možemo vidjeti da socijalni radnici nisu zastupljeni u medijima odnosno zastupljeni su samo onda kada se dogode negativne društvene pojave ili socijalno patološke pojave gdje se uglavno traga za krivcima. Treba istaći da jedan od problema vezan za socijalne radnike jeste taj da oni ne mogu, zbog zaštite privatnosti i interesa klijenta mnogo govoriti o onome šta rade u javnosti. To iako izgleda kao ograničavajući faktor za kreiranje pozitivne percepcije o socijalnom radu ipak smatramo da nije nužno ograničavajući, posebno ukoliko bi socijalni radnici više bili orijentirani ka uvođenju PR za svaku službu koji bi u skladu sa normativnim okvirima i etikom davali dobra objašnjenja zašto se nešto uradilo a ipak ne ulazeći mnogo u privatnost klijenta. Ovako nešto bilo bi sigurno moguće ukoliko bi postojalo većeg interesovanja.

Nadalje, na percepciju profesije socijalnog rada mogu utjecati i uvjerenja klijenta/korisnika usluge a pod tim mislimo o prevelikim ili nereálnim očekivanjima, koja kada se ne ostvare djeluju na

širenje negativnog govora o socijalnom radu. To je možda najučestalije kada govorimo o socijalnom radu u porodici, kada se zbog visokokonfliktnih odnosa uvijek traži od socijalnog radnika da zauzme jednu od strana.

Stalna potraga društva za odgovornima o negativnim društvenim događajima djeluje na sve veće promišljanje da socijalni radnici djeluju samo kada moraju odnosno kada se nešto dogodi a nikako prevenirajući neku pojavu. To također možemo posmatrati kao negativan faktor percepcije socijalnog rada, gdje se socijalnim radnicima nameće da ništa ne rade.

Dobro je postaviti pitanje kako stvarno socijalni radnici nakon gotovo svega negativnog što se za njih vezuje promišljaju i kako se oni osjećaju, znajući da su jedini u društvu koji trebaju vrlo često u momentu donijeti odluku koja skora nikada nije na obostrano zadovoljstvo. Sav taj pritisak koji imaju na poslu i onda od strane društva da ne rade, koliko ustvari djeluje na njih, na njihovu produktivnost i osjećaje? Kako percepcija društva utječe na same profesionalce i njihov rad?

#### **4.3. (Ne)dovoljna vidljivost socijalnog rada**

Pitanje vidljivosti socijalnog rada prožima se decenijama a sve kako bi došlo do unapređenja profesije socijalnog rada, ali nažalost nije se mnogo toga dogodilo.

Još devedesetih godina prošlog stoljeća, Milosavljević je govorio o prigovorima postojećoj praksi socijalnog rada a između ostalog, značajno je pomenuti u kontekstu nedovoljne vidljivosti i to da "Socijalni rad i socijalna zaštita suviše se bave klasičnim socijalnim problemima da bi mogli da se okrenu potrebama radnih ljudi i savremenim socijalnim problemima" (Milosavljević 1990:15) Naravno da izostanak bavljenja savremenim problemima utječe na vidljivost socijalnog rada. S tim u vezi danas socijalni rad u društvu se više vezuje samo za porodičnu zaštitu, eksplicitnije za razvod braka, izuzimanje djece, nasilje u porodici odnosno nasilje nad ženama i smještaj istih u sigurnu kuću. Naravno, ovo je samo djelić onoga čime se bave socijalni radnici ali upravo ovaj djelić nas košta da o socijalnom radu veći dio društva promišlja jednolično i na način da se ne bave savremenim problemima. U svom tekstu, Milosavljević između ostalog navodi kako se socijalni radnici ne bave uzrocima nego posljedicama. To itekako djeluje na obimnost problema u društvu, jer ublažavanjem nečega što je već ishod mi ne dobijamo potpunu iskorijenjenost, a to kasnije

implicira i mnogo teža društvena stanja. Ovakav pristup socijalnih radnika također djeluje na vidljivost, jer sve dok se bavimo uzrocima ne postoji niko ko će stati i reći "ovo smo uradili preventivno kako ne bi došlo do neke posljedice". Upravo ovo kurativno djelovanje djeluje i na prebukiranost socijalnih radnika poslom do te mjere da nemaju prostora za bavljenje prevencijom. A trebamo imati u vidu opće pravilo da preventivan rad odnosno prijevermeno djelovanje djeluje na rasterećenost poslom, bolju ekonomiju i povećava šanse za opšte zadovoljstvo.

S druge strane, u kontekstu gore navednog, Milosavljević između ostalog spominje kako se socijalni radnici ne osjećaju dovoljno stručnim, odnosno "Socijalni radnici su stručno nepripremljeni za delatnosti novog tipa i bavljenje savremeni socijalnim problemima i potrebama ljudi, njihovih porodica, organizacija i zajednica itd" (Milosavljević, 1990: 16). S ovim bismo se itekako složili vodeći se logikom da decenijama nije došlo do bitnijih promjena, a u vezi s tim onda je poželjno izvršiti određene izmjene u obrazovanju socijalnih radnika kako bi se njihova stručnost poboljšala samim tim došlo do određenih poboljšanja. Ako povežemo s ranije navedenim možemo zaključiti da naše obrazovanje treba biti u skladu s vremenom i potrebama, fleksibilno.

Govoreći o značaju usklađivanja i izmjene obrazovanja socijalnih radnika, treba citirati sljedeće: "Socijalni radnici su svesni da bez preventivnih aktivnosti nema uspešnog socijalnog rada i socijalnih delatnosti, ali osećaju se nedovoljno obučeni za takve delatnosti, nailaze na kurtativno-zaštitinu usmernenost socijalne politike i socijalne zaštite, nemaju odgovarajuće razumevanje onih koji finansiraju određene programe i osećaju da ozbiljnije preventivne aktivnosti prevazilaze materijalne, kadrovske, sadržinske i metodološke mogućnosti institucija u kojima rade." (Milosavljević, 1990:17). U skladu s navedenim, osjećaj nedostatka moći socijalne radnike je pratio još devedestih godina, a ništa bitno se nije promijenilo, jer da jeste sigurno danas ne bismo govorilo o problemu vidljivosti socijalnog rada. Nama u Bosni i Hercegovini je itekako značajna podrška sistema, jer ako ona postoji šanse za prosperitetnije društvo su veće, što je vjerujemo također u interesu onih koji budu birani svake četiri godini.

Pored toga, na ovogodišnjoj naučnoj konferenciji 2024. godine koja je nosila naslov "Društvena kriza i socijalni rad" jedno od izlaganja imala je studentica dokorskog studija Violeta Golubović na temu: "Uloga socijalnog radnika u edukovanju i uspostavljanju multisektorske saradnje sa vaspitno-obrazovnim institucijama u cilju sprečavanja vršnjačkog nasilja". Razlog spominjanja ovog izlaganja i njegovog značaja za vidljivost socijalnog rada ogleda se u dvije riječi "multisektorska saradnja". Ona iako u socijalnom radu postoji i smatra se značajnom, možda ipak

nije u dovoljnoj mjeri iskorištena i nešto je što djeluje na vidljivost socijalnog rada. Multisektorska saradnja u socijalnom radu najčešće se vezuje za rad Centara za socijalni rad s nevladinim organizacija i zdravstvenim sektorom, najčešće u našem kontekstu, onda kada dođe do nasilja nad ženom. Veliki broj nevladinih organizacija se bavi ovom temom što je dobro jer usitnu ovaj problem čini se iz dana u dan je rastući. Međutim, postoje također i drugi problemi o kojima se također treba govoriti i razvijati multisektorska saradnja. Baš tako je Violeta prepoznala problem i insistirala na edukovanju i uspostavljanju multisektorske saradnje u vaspitno-obrazovnim ustanovama, i time dobila rezultate. Ono što je interesantno iz njenog izlaganja navesti, jeste da u Crnoj Gori odakle ona dolazi, testiranje koje je sprovedla s vaspitačima, dovelo ju je do zaključka da mnogi od njih i ne znaju odrediti šta je vršnjačko nasilje, što je naravno veliki problem jer dovodi do nemogućnosti razlikovanja različitih oblika ponašanja kod i između djece od strane onih koji rade s njima. Ovakva informacija je značajna i jasan je signal socijalnim radnicima da postoje mnogobrojni problemi koje trebamo rješavati i gdje trebamo insistirati na multisektorskoj saradnji zarad dobrobiti našeg društva ali i naše vidljivosti. Violetinim radom trebali bismo osvjestiti našu moć u izgradnji boljeg društva i u našoj zemlji, jer smo prilično sigurni da bi rezultati bili dosta slični kada bi se sprovodili u BiH. Također, zarad naše vidljivost možemo zaključiti da trebamo raditi na poticanju inicijative, većoj zastupljenost multisektorske saradnje, većoj uključenost socijalnih radnika za različite teme i shodno ranijim izlaganjima trebamo raditi na većoj vidljivosti nas socijalnih radnika u medijskom prostoru.<sup>11</sup>

Uistinu je veliki broj tema koje se vezuju za društvena dešavanja, a socijalni radnici imaju dojam da tu ne pripadaju i da bi izlazili iz okvira svoje profesije. Upravo traženje nekakvih okvira profesije ne dozvoljava socijalnom radu da se kreće u skladu s vremenom, da proširi svoje aktivnosti i djeluje na mnogobrojne načine, kojih zasigurno ima. Pitanje vidljivosti socijalnog rada ujedno je pitanja i želje socijalnih radnika da se primarno oni povežu. Zašto kažemo povežu? Zato što mi u Bosni i Hercegovini još uvijek nemamo jedinstven etički kodeks. To je samo jedna stavka koja nas odaje da nismo složni a smatramo da bez veće naše povezanosti i slaganja ne možemo očekivati da ćemo dati velike doprinose našem društvu i našoj profesiji. Nakon naše povezanosti, uvjereni smo da bi došlo do preplavljenosti idejama koje su korisne.

Na samom kraju dodala bih i primjer iz vlastitog iskustva koji se vezuje za promicanje kritičkog razumijevanja profesije socijalnog rada i socijalnog radnika i njihovog značaja u društvu putem

---

<sup>11</sup> Dio teksta napisan oslanjajući se na iskustveno saznanje.

medija. Naime u aprilu 2024. godine imala sam priliku biti dio projekta "Promoting Social Inclusion of Children and Young People" gdje sam s kolegama socijalnim radnicima iz BiH i Njemačke imala priliku raditi na pripremi medijskog sadržaja odnosno raditi na podcastu kojem je jedan od ciljeva savladavanje vještine komunikacije sa i kroz medije. Ovo je jedan od pozitivnih primjera obuke nas studenata socijalnog rada za pravilno i dobro prezentiranje jednog od naših zadataka kao na primjer socijalne inkluzije. S obzirom da je projekat još uvijek u procesu realizacije očekujem da će to pored divnog iskustva biti i stepenica više u pozicioniranju naše profesije u medijskom prostor, ali na pravilan način.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Dio teksta napisan oslanjajući se na iskustveno saznanje.

## V. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### 5.1. Uvodne informacije

U nastavku namjera je predstaviti empirijski dio istraživanja na temu "Socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo", te u tom smislu reći nešto više o percepciji socijalnog rada građana Kantona Sarajevo i uposlenih socijalnih radnika u Kantonalnom centru za socijalni rad, odnosno Službama socijalne zaštite na području Sarajevskog kantona. U ispitivanju su sudjelovali građani u dobi između 18 i 60 godina, te socijalni radnici uposlenici Kantonalnog centra za socijalni rad KS. Metode pribavljanja podataka koje su korištene bile su analiza sadržaja dokumenta i metod ispitivanja. U empirijskom dijelu istraživanja najznačajnija je metoda ispitivanja. U kontekstu te metode koristili smo se njenom tehnikom anketom, odnosno njenim instrumentom anketnim upitnikom. Anketni upitnici su se razlikovali u smislu onih koji su dodjeljeni građanima i onih koji su dodjeljeni socijalnim radnicima, samim tim su i pitanja bila nešto drugačije koncipirana.

Empirijski dio istraživanja je veoma značajan zbog toga što nama socijalnim radnicima daje povratne informacije o tome gdje je to socijalni rad kao profesija pozicioniran u društvu, šta je dobro u onome što radimo, šta nije te kako možemo unaprijediti naše djelovanje. S druge strane, socijalni radnici su u kontekstu ovog rada dobili priliku reći šta to oni vide kao problem, dati sugestije za unapređenje te uopćeno iskazati svoju percepciju profesije.

Ukupan broj sudionika iznosi za građane KS broj 161, a za socijalne radnike uposlene u Kantonalnom centru za socijalni rad 63, od kojih je u istraživanju sudjelovalo 49. Socijalni radnici su podijeljeni na osam Službi u skladu s općinskim uređenjem grada Sarajeva. S tim u vezi istraživanje je sprovedeno sa socijalnim radnicima zaposlenim u Općini Ilidža, Hadžići, Ilijaš, Vogošća, Stari Grad, Novi Grad, Novo Sarajevo, Centar.

Anketni upitnik kako je ranije navedeno se razlikuje za građane i za profesionalce, s tim u vezi anketni upitnik namjenjen građanima imao je ukupno 17 pitanja koja su bila kombinovana, a anketni upitnik namjenjen socijalnim radnicima je iznosio 18 pitanja također kombinovanog tipa.



## 5.2. Analiza podataka

U nastavku namjera je prvo prikazati percepciju profesije socijalnog rada iz ugla profesionalaca, odnosno socijalnih radnika, a nakon toga percepciju građana KS. Ideju za kreiranje anketnog upitnika ali i realizaciju cjelokupnog istraživanja dobila sam čitajući dva značajna rada pod nazivom Socijalni rad u javnom diskursu i Percepcija profesije socijalnog rada u Bosni i Hercegovini.<sup>13</sup> Oba rada su doprinijela kreiranju značajnih pitanja koja su bila postavljena građanima KS i socijalnim radnicima zaposlenim u Kantonalnom centru za socijalni rad, ali i cjelokupnoj ideji za sprovođenje ovakvog istraživanja. Ovi radovi su u znatnoj mjeri pomogli shvatiti značaj društvene percepcije za našu profesiju i propitivanja mišljenja javnosti a sve sa ciljem jačanja društvene pozicioniranosti profesije socijalnog rada.

### 5.2.1. Analiza i interpretacija rezultata istraživanja u kojem su učestvovali socijalni radnici

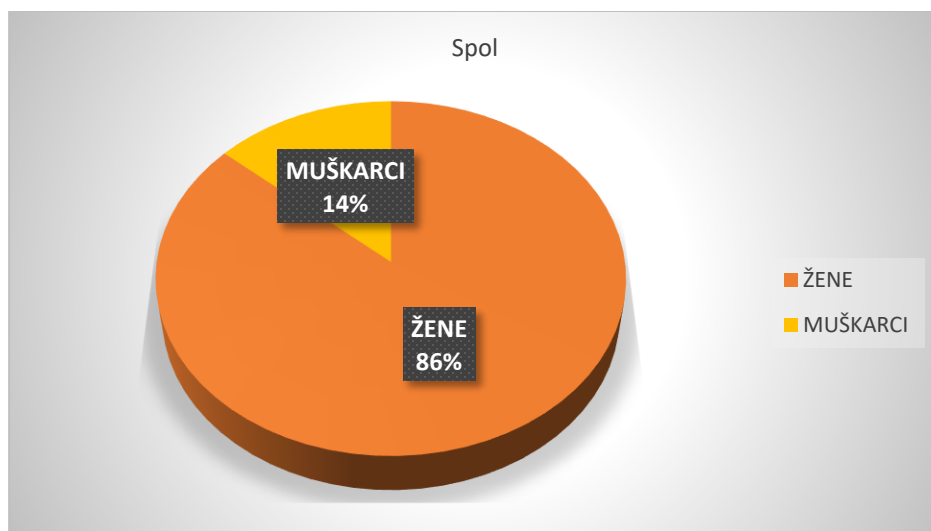
Za provođenje istraživanja o percepciji profesije socijalnog rada iz ugla zaposlenih socijalnih radnika u Kantonalnom centru za socijalni rad na području Kantona Sarajevo, sudjelovalo je 49 socijalnih radnika. Pitanja koja su se nalazila u anketnom upitniku bila su kombinovanog tipa, odnosno jedan broj pitanja su pitanja višestrukog izbora, a drugi dio pitanja otvorenog tipa. Ukupan broj postavljenih pitanja bio je 18, a sastojala su se iz dva dijela, pitanja o socio-demografskim karakteristikama i drugi dio pitanja o predmetu istraživanja. Dobijeni odgovori unijeti su u Excelov dokument kako bi se izvršila daljnja analiza, te se za svaki dio upitnika primjenila odgovarajuća statistička metode.

Pod socio-demografskim karakteristikama podrazumjevamo: spol, dob, stepen obrazovanja, oblast u kojoj socijalni radnik djeluje, drugi dio pitanja o predmetu istraživanja odnose se na pitanja o percepciji socijalnog rada.

U nastavku ćemo prvo analizirati pitanja koja se tiču socio-demografskih karakteristika.

---

<sup>13</sup> Prof.dr. Nedreta Šerić, dr. Anida Dudić; (2019). Socijalni rad u javnom diskursu te drugi rada istih autorica prof. dr. Nedreta Šerić, dr. Anida Dudić; (2018). Percepcija profesije socijalnog rada u Bosni i Hercegovini.

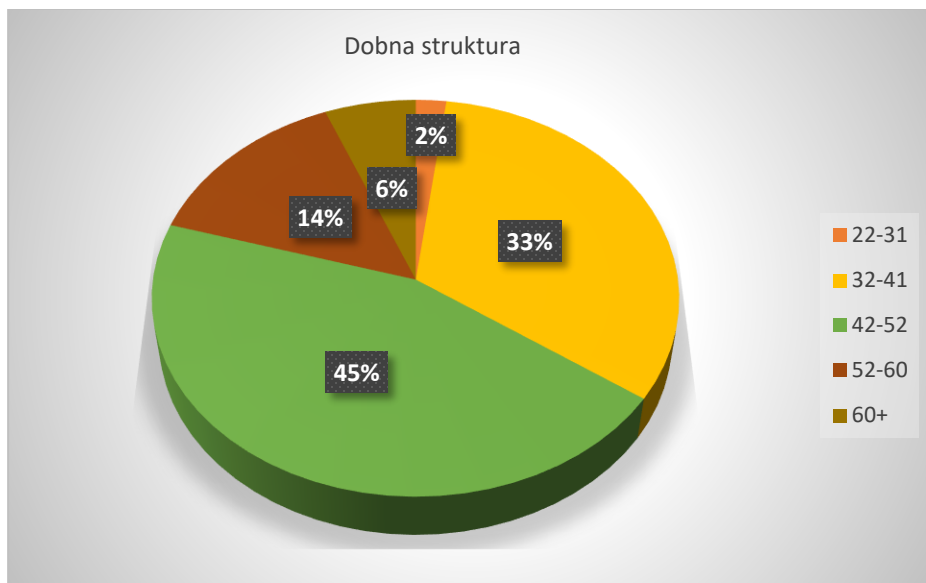


Grafikon 1: Spolna struktura učesnika anketnog upitnika

Pitanje koje se odnosi na spolnu strukturu imalo je za cilj potvrditi broj zaposlenih u Kantonalnom centru za socijalni rad uz utvrđivanje da li postoji spolna jednakost u ovoj profesiji. Shodno rezultatima istraživanja broj zaposlenih žena u Centru za socijalni rad je mnogo veći, odnosno dominantniji u odnosu na muškarce pa u skladu s tim u istraživanju imamo samo šest muškaraca koji čine 14% i 86% žena. U vezi s tim možemo potvrditi da je socijalni rad veoma feminizirana profesije te da se stanje nije mnogo promijenilo unazad par decenija.

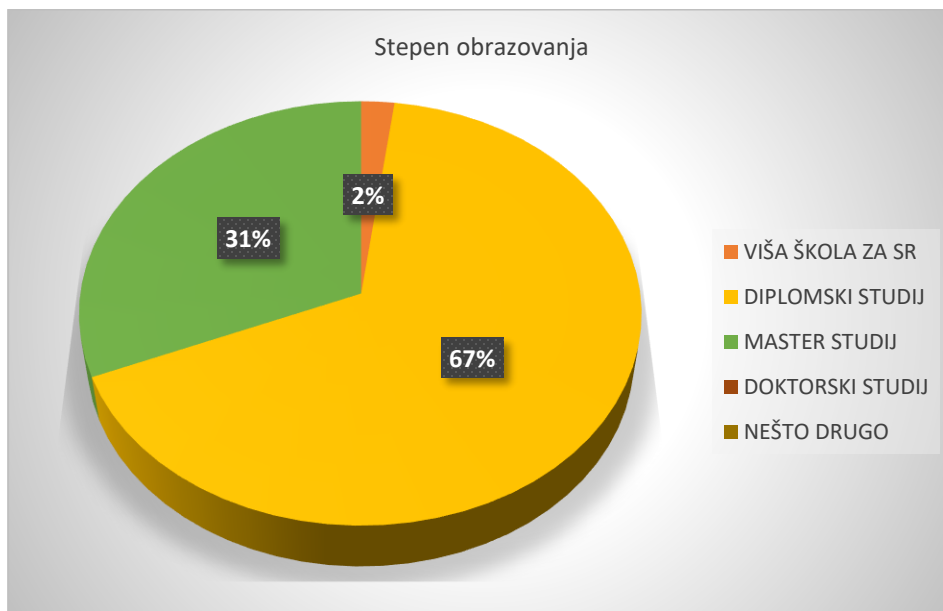
U kontekstu ovog rada, ponekad upravo nejednaka zastupljenost polova može djelovati na percepciju bilo koje profesije te kreiranja stavova o profesiji u društvu. Tako na primjer u bosanskohercegovačkom kontekstu, u društvu koje je više tradicionalno i jasno su podijeljene muško ženske uloge sami tim i poslovi, nerijetko se može čuti da su poslovi poput: vozača, vojnika muški, a poput rada u vrtiću, dizajniranja ženski. Upravo kroz ove primjere želimo poentirati na društvenu snagu usmjeravanja i djelovanja na ljude, a pod tim podrazumijevamo da manjak muških socijalnih radnika u socijalnom radu djelovat će "sumnjičavo" za mladog muškarca koji želi upisati studij socijalnog rada. Gdje će postavljati pitanje da li je njemu mjestu u ovakovom okruženju, odnosno u izučavanju ove profesije?

Ponekad u našem društvu zatupljena su mišljenja da su muškarci manje skloni kontinuiranom radu, kao što je na primjer slučaj sa socijalnim radom. Odnosno da su žene te koje su u kontinuitetu i one koje su konzistentne. Ne ulazeći dublje u ovakva promišljanja, namjera je bila samo ukazati na drugačiju percepciju mogućih odgovara zašto imamo više žena u odnosu na muškarce u profesiji socijalnog rada.



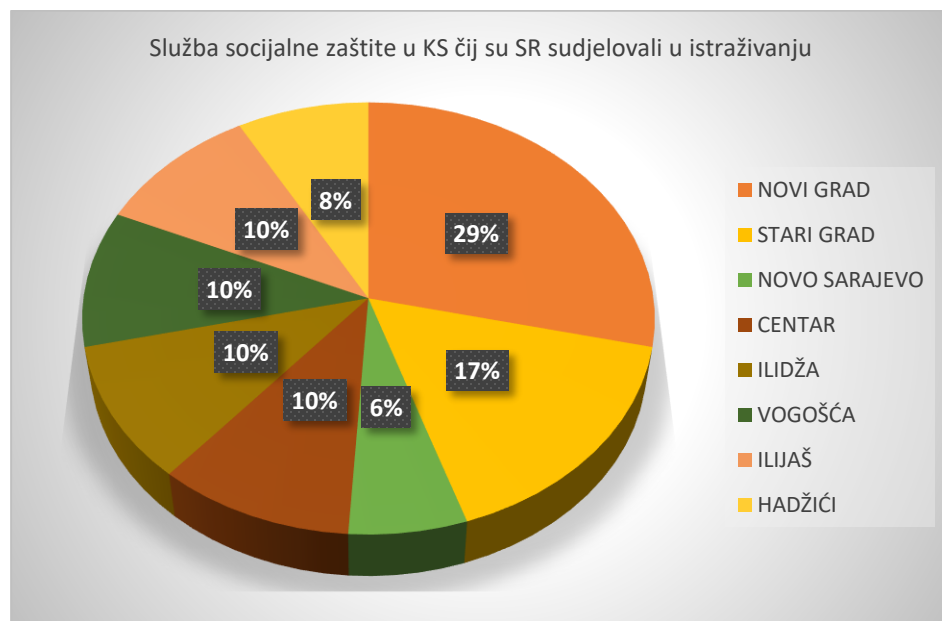
Grafikon 2: Dobna struktura

Pitanje dobne strukture imalo je za cilj utvrditi životnu dob osoba uposlenih u Službe socijalne zaštite u KS, a u vezi s tim imamo osobe u dobi između 42-52 godine, u procentima 45%, a odmah ispod njih imamo dob 32-41 godina u procentima 33%. Najmanje uposlenih u Službi socijalne zaštite čine osobe između 22-31 godinu, u procentima njih imamo 2% te 6% osobe iznad 60 godina. U vezi s ovako malim procentom mladih od samo 2% postavlja se pitanje razloga ovakvih rezultata. Prevažadno, očekivanja su bila posve drugačija, posebice znajući da pripadamo skupini mladih u dobi između 22-31 godinu koji čine tek 2% uposlenih u Kantonalnom centru za socijalni rad.



Grafikon 3: Stepen obrazovanja

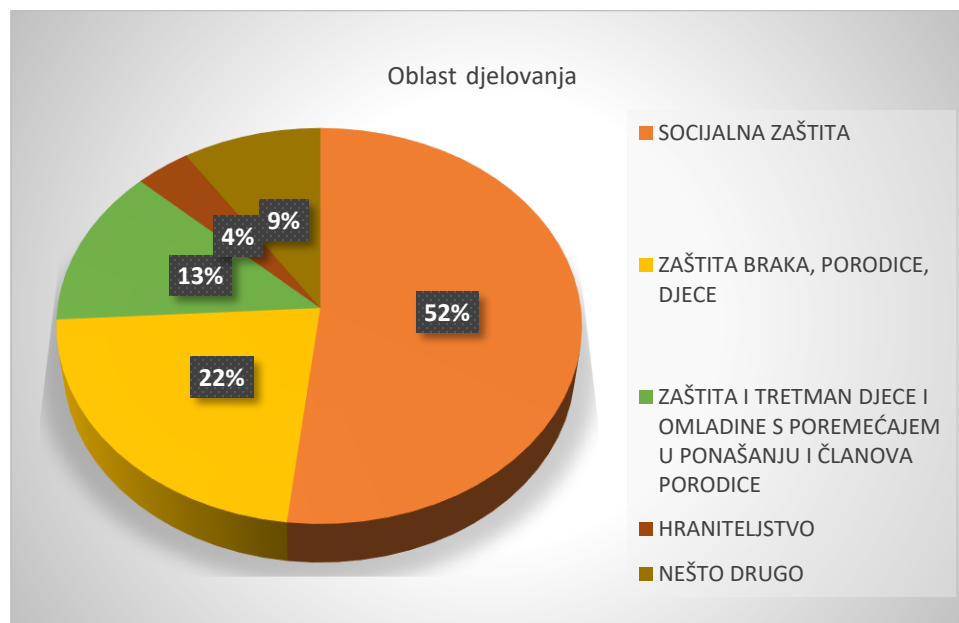
Rezultati pokazuju da su u ovom istraživanju sudjelovali socijalni radnici različitog stepena obrazovanja. Tačnije od svih ponuđenih odgovora pravimo tri razlike; socijalni radnici koji su završili Višu školu za socijalni rad i procentualno imamo ih 2% što je jednako jednoj osobi, diplomski studij odnosi se na 67% odnosno na 32 socijalna radnika što je i najdominantiji stepen obrazovanja zaposlenih socijalnih radnika u Službama socijalne zaštite KS. Te na kraju imamo 31% odnosno 15 socijalnih radnika sa završenim master studijom.



Grafikon 4: Službe socijalne zaštite u KS čij su socijalni radnici bili sudionici istraživanja

Socijalni radnici koji rade u Kantonalnom centru za socijalni rad podijeljeni su na osam (8) Službi socijalne zaštite u svakoj općini na području Kantona Sarajevo. U ovom istraživanju je sudjelovalo 49 socijalnih radnika, iako ih je zaposleno nešto više. Međutim zbog obima posla i godišnjih odmora nisu svi bili u prilici dati odgovore iako treba nazečiti da je većina dala svoj doprinos istraživanju. U Službi socijalne zaštite općine Novi Grad svi socijalni radnici su se u veoma kratkom roku odazvali i dali odgovore na postavljena pitanja. Ukupan broj prikupljenih anketa je 14. Ispod njih imamo Službu socijalne zaštite Stari Grad gdje je iz ove Službe bilo ukupno osam (8) socijalnih radnika što je i ukupan broj zaposlenih. Službe socijalne zaštite Općine Centar, Ilidža, Vogošća i Ilijaš iznose po 10% ukupnih sudionika što je jednako broju pet (5) socijalnih radnika uposlenih u ovim Službama. Procenat od 8% vezuje se za Službu socijalne zaštite Hadžići, te smo tu imali četiri socijalna radnika od ukupno pet zaposlenih. Najmanje se odazvalo socijalnih radnika Službe socijalne zaštite Novo Sarajevo, samo troje. Poznavanje tačnog broja sudionika nam je

značajno kako bismo na kraju utvrdili koliko su njihovi stavovi slični, kao i problem s kojim se susreću.

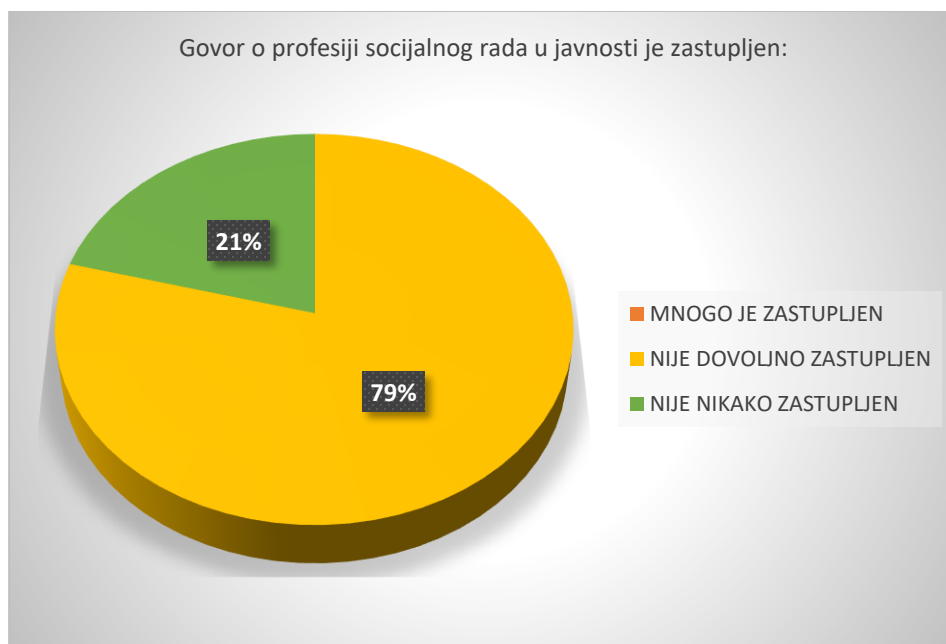


Grafikon 5: Oblast u kojoj socijalni radnik djeluje

Na stranici Kantonalnog centra za socijalni rad Sarajevo, možete pronaći u dijelu "Djelatnosti Centra", podijelu po oblastima u kojima socijalni radnici djeluju.<sup>14</sup> Četiri su oblasti: Socijalna zaštita, Zaštita braka, porodice, djece; Zaštita i tretman djece i omladine s poremećajem u ponašanju i članova porodice, Hraniteljstvo. Na ovom grafikonu imamo četiri podjele i 4% onih koji rade nešto drugo ali su socijalni radnici, to se odnosi na jednu osobu. Iz ovog grafikona možemo zaključiti da je dominantan broj socijalnih radnika zaposlen u oblasti Socijalne zaštite, potom Zaštita braka, porodice i djece. U dijelu Hraniteljstvo i Zaštita i tretman djece i omladine s poremećajem u ponašanju i članova porodice, analizirajući dobijene odgovore, u većini slučajeva ti socijalni radnici su imali i jednu od gore dvije dominantne oblasti dodatno.

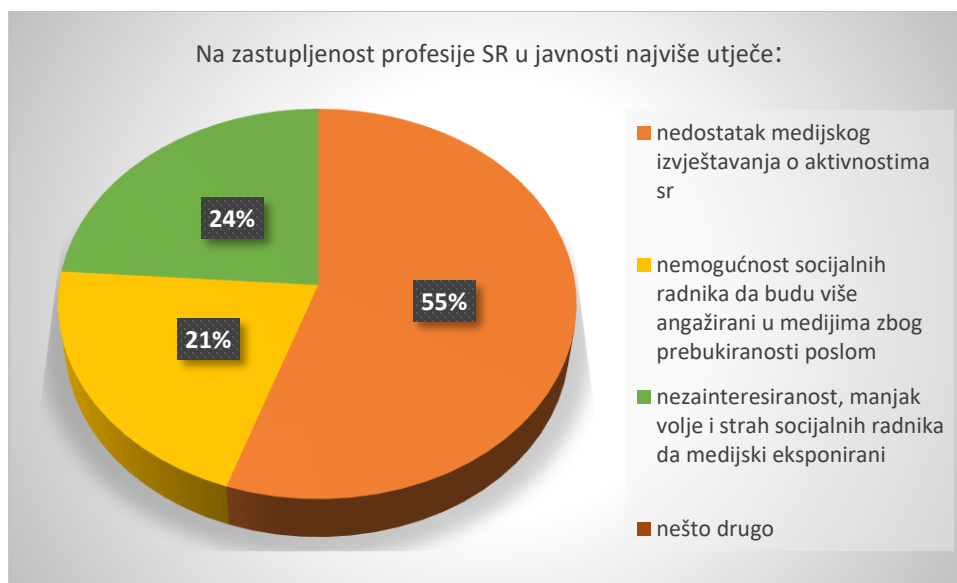
Ovih pet pitanja odnosila su se na soci-demografske karakteristika. U nastavku namjera je prikazati odgovore koji se odnose na predmet istraživanja. U nastavku ćemo predstaviti 13 odgovora.

<sup>14</sup> KCSR; Stranica Kantonalnog centra za socijalni rad Sarajevo; dostupno na linku: <https://kcsr.ba/>



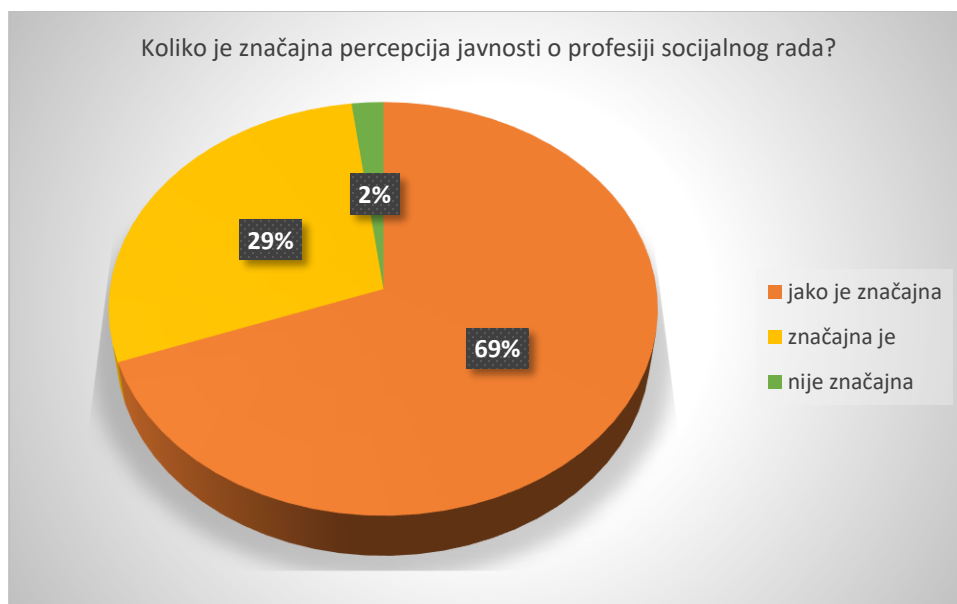
Grafikon 6: Zastupljenost govora o profesiji socijalnog rada u javnosti

Govor o profesiji socijalnog rada odnosi se na učestalost prikazivanja različitih aktivnosti koje socijalni radnici rade ili su uradili, bilo da se govorilo o socijalnom radu na televiziji, društvenim mrežama, u novinama ili bilo kojem drugom javnom prostoru. Prema ovom rezultatu, dominantna broj socijalnih radnika, njih 79% odnosno 38 se slaže da govor o našoj profesiji nije dovoljno zastupljen, a njih 10 odnosno 21% smatra da govor o profesiji nije nikako zastupljen. Ovdje ćemo dati osvrt da govor o profesiji socijalnog rada postoji ali nažalost dominantno je negativan, što znači da ne možemo potpuno isključiti postojanje bilo koje vrste govora o profesiji.



Grafikon 7: Faktori koji djeluju na zastupljenost socijalnog rada u javnosti

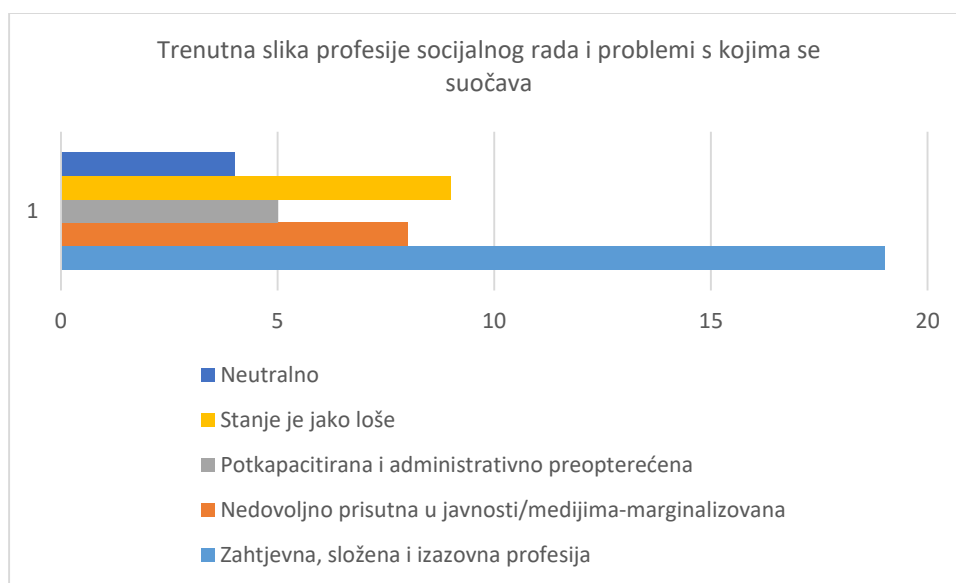
U kontekstu pitanja šta to utječe na zastupljenost profesije socijalnog rada u javnosti, socijalni radnici su imali ponudbene odgovore uz mogućnost davanja vlastitog odgovora ako smatraju da postoje i drugi razlozi. Prema rezultatima istraživanja, 55% socijalnih radnika smatra da je ključni faktor u nezastupljenosti socijalnog rada u javnosti upravo nedostatak medijskog izvještavanja, odnosno da medij nisu zainteresirani pisati o socijalnom radu, jer teme vezane za socijalni rad nisu atraktivne. Zatim 21% socijalnih radnika smatra da na zastupljenost socijalnog rada u javnosti utječe prebukiranost poslom socijalnih radnika te u vezi s tim nisu u mogućnosti više biti angažirani u medijskom prostoru, te preostalih 24% smatra da je odgovor na ovo pitanje nezainteresiranost, manjak volje i strah socijalnih radnika da budu medijski eksponirani. U kontekstu nedostatka volje i straha socijalnih radnika da budu medijski eksponirani mogući razlog je taj što upravo i nisu tokom obrazovanja naučeni da se ističu u javnosti. S tim u vezi ova informacija bi mogla poslužiti kao ideja za promišljanje o novom predmetu za izučavanje na studiju socijalnog rada, kako bismo gradili jake, svestrane i poduzetne socijalne radnike.



Grafikon 8: Značaj percipcije javnosti o profesiji socijalnog rada

Sljedeće pitanje na koje su socijalni radnici dali svoj odgovor odnosi se na značaj percipcije javnosti o profesiji socijalnog rada, s tim u vezi data su tri ponuđena odgovara: jako je značajna, značajna je, nije značajna. Veći broj socijalnih radnika, njih 69% smatra da je način na koji javnosti vidi našu profesiju jako značajna, 29% smatra da je značajna, te 2% odnosno jedna osoba smatra da mišljenje javnosti nije značajno. U tom kontekstu dobili smo komentar da bez obzira na percipciju ništa značajno se ne mijenja, međutim treba imati u vidu da mišljenje javnosti utječe i na povjerenje između klijenta i profesionalca. Što je veća nepovjerljivosti među njima uzrokovana snagom javnosti, veća je napetost i manji su uspjesi u radu na ostvarenju ciljeva.

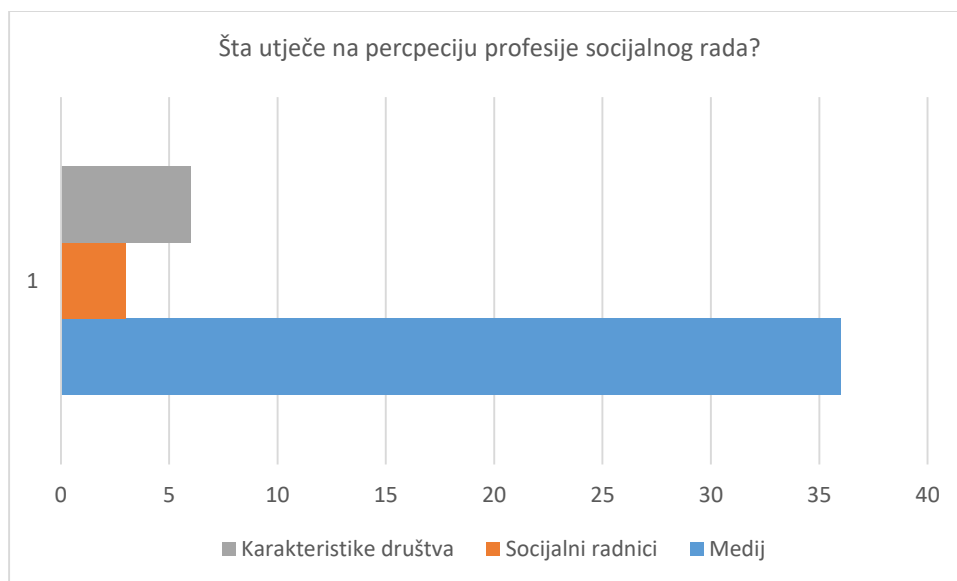




Grafikon 9: Trenutna slika profesije socijalnog rada i problemi s kojima se suočava profesije

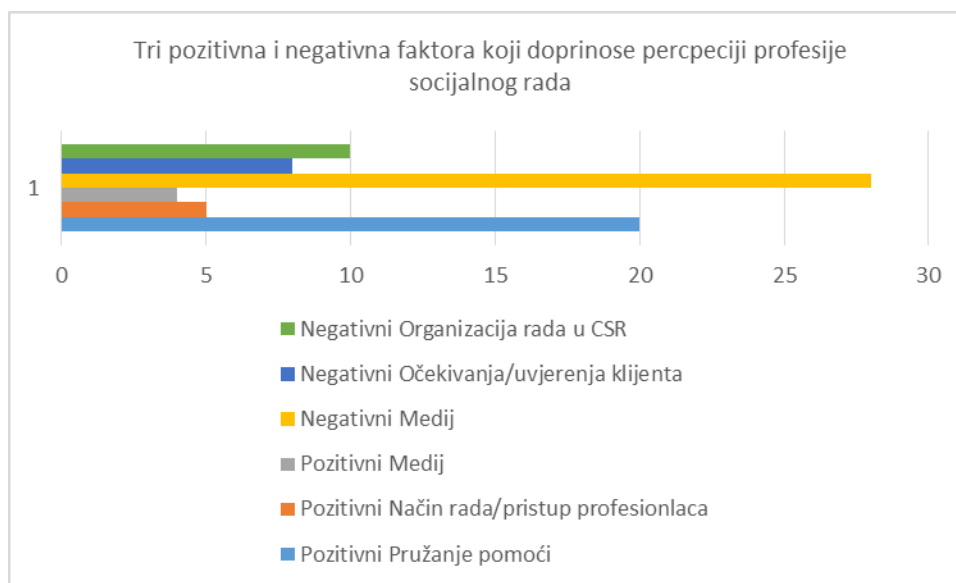
Na pitanje kako iz ugla profesionalaca izgleda trenutno profesija socijalnog rada, socijalni radnici su davali približno iste odgovore. Pod tim se podrazumijeva da je socijalni rad veoma zahtjevna i izazovna profesija koja je veoma složena zbog administrativnih preobimnosti i problema nedostatnosti terenskog rada kao i manjka uposlenih socijalnih radnika što dodatno čini stanje lošim i umanjuje kvalitetu rezultata rada. Ovakvi odgovori su dominantno preovladavali, pored toga, socijalni radnici su navodili da je socijalni rad visokorizična profesija koja je uprkos tome veoma marginalizovana, nažalost jako malo prisutna u javnosti odnosno u medijskom prostoru. Određeni broj socijalnih radnika smatra kako socijalni radnici nisu dovoljno educirani i kako nemaju standarde u radu. U konačnici može se zaključiti da je slika stanja profesije socijalnog rada jako loša s mnoštvom zahtjeva za unapređenjem profesije, gdje pojedini socijalni radnici vide krivca u sebi samim.

Ukupno 45 od 49 socijalnih radnika je iskazalo svoje promišljanje na pitanje o trenutnoj slici profesije socijalnog rada, a mi smo napravili grupe odgovora: neutralno (4), stanje je jako loše(9), slika socijalnog rada očituje se u potkapacitiranosti i administrativnoj preopterećesti socijalnih radnika (5), profesija je marginalizovano odnosno nedovoljno prisutna u javnosti (18), i posljednja grupa odnosi se da je profesija veoma zahtjevna, složena i izazovna (19).



Grafikon 10: Faktori koji utječu na percepciju profesije socijalnog rada

Na pitanje šta najviše utječe na percepciju profesije socijalnog rada, gotovo jednoglasno socijalni radnici su govorili o medijima, odnosno o problemu informisanja o socijalnom radu, informisanju javnosti o ulozi i značaju socijalnog rada kao i o nedostatku medijskog izvještavanja o pozitivnim ishodima u radu s klijentima. Određeni broj socijalnih radnika iskazao je pritužbe kako medij dominantno iznose negativne stvari te su ukazali na problem površnosti u izvještavanju odnosno o tome kako se o socijalnom radu izvještava na jedan populistički način s mnoštvom neutemeljenih i pogrešnih informacija. S tim u vezi 36 od 45 socijalnih radnika je kazalo da medij utječu na izgradnju percepcije profesije socijalnog rada. Nadalje, manji broj socijalnih radnika, njih troje, istaklo je kako sami socijalni radnici su čimbenici odgovornosti za to kako će neko percipirati profesiju. Na samom kraju, šest socijalnih radnika navelo je da percepcija profesije socijalnog rada ovisi od karakteristika društva, zakonskog uređenja, politike i slično. Ovakve stavove na grafikonu označili smo kao karakteristike društva.

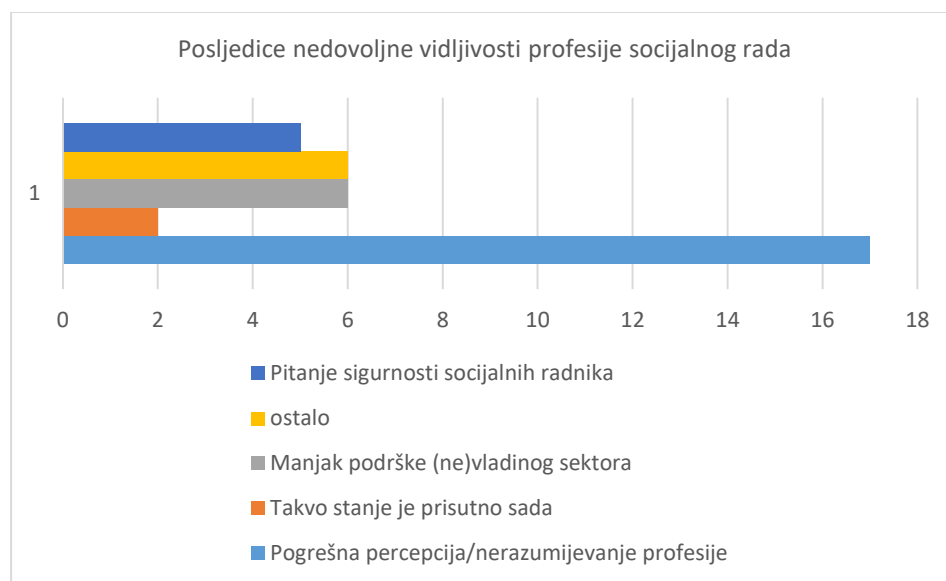


Grafikon 11: Pozitivni i negativni faktori koji doprinose percepciji profesije socijalnog rada

Pitanje koje se odnosi na navođenje po tri pozitivna i negativna faktora koja se vezuju za percpecciju profesije spcijalnog rada, socijalni radnici u kontekstu pozitivnih faktora su dominantno navodili da presudni faktor u percipiranju profesije socijalnog rada jeste upravo činjenica da oni pružaju pomoć. Pružanje pomoći odnosi se na sljedeće oblike: pružanje informacija, materijalna pomoć, pomoć tokom životnih izazova odnosno rješavanje problema te podrška. Pored toga socijalni radnici su navodili da na pozitivno percipiranje profesije socijalnog rada značajan faktor je način rada profesionalca, a pod tim podrazumijevamo: profesionalnost, etičnost, požrtvovanost. U konačnici određeni broj socijalnih radnika smatra da su medij jedan od faktora koji djeluju na percpecciju profesije socijalnog rada.

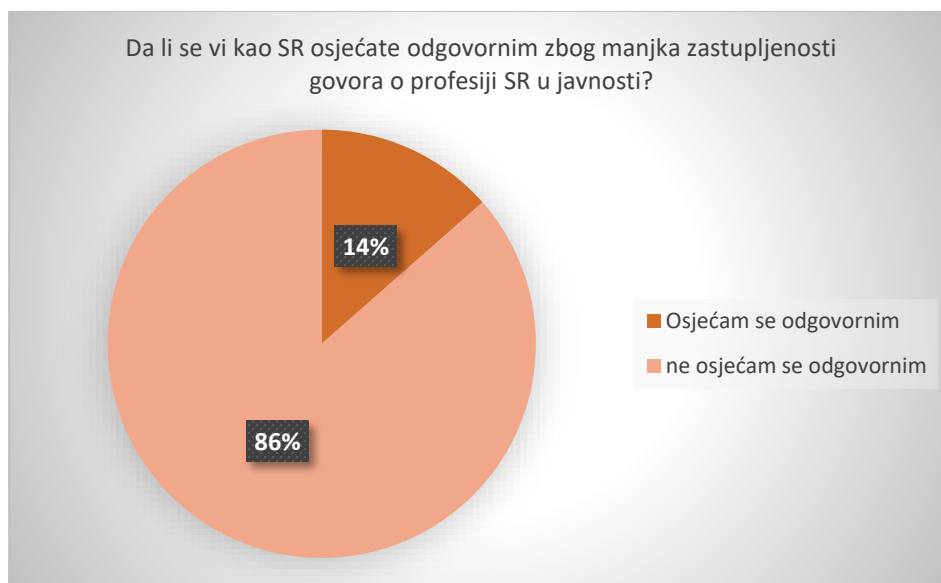
Na pitanje o navođenju tri negativna faktora koja djeluju na percpecciju profesije socijalnog rada, gotovo neizostavan dio u navođenju tih faktora bili su medij koji su protumačeni na način da nisu zainteresirani za profesiju, pišu previše senzacionalistički, da imaju veliki broj propusta u tačnom izvještavanju javnosti iz čega proizilazi bezbroj kritika i to produkuje iskrivljenom slikom profesije socijalnog rada. Sljedeći faktori spomenuti u odgovorima socijalnih radnika odnosili su se na očekivanja i uvjerenja klijenta a pod tim podrazumijevamo sljedeće: socijalni radnici mogu sve riješiti, sve je u njihovoj nadležnosti, uvjerenje da su za sve krivi jer imaju mogućnost da urade nešto ali svjedno ne rade, nerealna očekivanja. Naredni najčešće pomenuti faktori su se odnosili na trenutnu organizaciju rada u centru za socijalni rad, a pod tim podrazumijevamo: manjak kadra,

preobimnost poslovima, nedovoljno edukacije, nedovoljno plaćen posao, izloženost riziku odnosno nesigurnost na poslu.



Grafikon 12: Posljedice nedovoljne vidljivosti profesije socijalnog rada

Na pitanje koje su moguće posljedice nedovoljne vidljivosti profesije socijalnog rada, određeni broj socijalnih radnika je dao različite odgovore koje smo podijelili u nekoliko kategorija. Određeni broj socijalnih radnika smatra da nedovoljna vidljivost profesije socijalnog rada rezultirat će pogrešnom percepcijom, odnosno nerazumijevanje profesije socijalnog rada. Ovakav broj odgovora dalo je 17 socijalnih radnika. Nadalje, šest socijalnih radnika smatra da nedovoljna vidljivost profesije socijalnog rada dovest će do smanjenja podrške (ne)vladinog sektora. Ovo je značajno promišljanje jer izostanak našeg djelovanja mogao bi rezultirati nerazumijevanjem svrhe profesije. Šest socijalna radnika su dali odgovore koji ukazuju na to da nedovoljna vidljivost profesije socijalnog rada je nešto što je trenutno na stanju pa postavlja se pitanje je li moguće da bude gore? Pet socijalnih radnika smatra da nedovoljna vidljivost socijalnog rada može dovesti do smanjenja sigurnosti kod profesionalaca odnosno do većih mogućnosti za izloženost napadima profesionalaca. Šest socijalnih radnika je dalo odgovore koji pripadaju grupi "ostalo" jer njihovi odgovori nisu približni ovim a odnose se na sagorijevanje socijalnih radnika, nemogućnost da predvide dalji tok, gubitak interesa za obrazovanje.



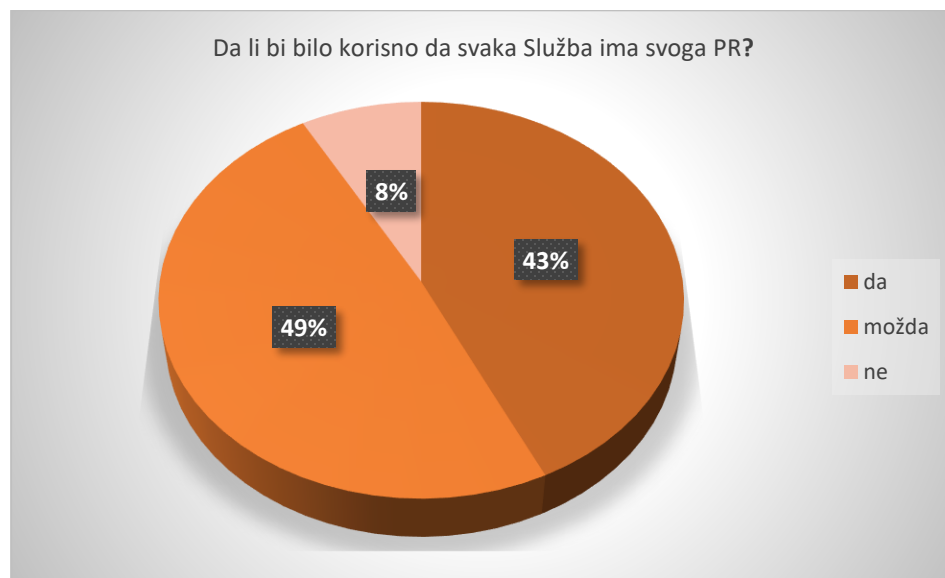
Grafikon 13: Osjećaj odgovornosti zbog manjka zastupljenosti govora o profesiji u javnosti

Koliko se socijalni radnici osjećaju odgovornim zbog manjka zastupljenosti govora o profesiji socijalnog rada upravo govori grafikon 13. Na ovo pitanje, veći broj socijalnih radnika, njih 86% koji su dali odgovor kako se ne osjećaju odgovornim, osjećalo je potrebu napisati razloge ovih osjećaja koje trebamo pomenuti. Socijalni radnici se ne osjećaju odgovornim jer kako navode trebaju da štite stranku, javnost ne zanimaju pozitivne priče, niko to od njih ne traži i slično. Smatramo da upravo nepostojanje osjećaja odgovornosti sa svim ovim razlozima su nedovoljni argumenti koji pokazuju privrženost šablonskom radu, odnosno svakom radu koji mora imati pravila i nimalo kreativnosti. Nadalje, 14% socijalnih radnika, jedan manji procenat se ipak osjeća odgovornim zbog nedovoljnog govora o profesiji socijalnog rada.

Naredna tri pitanja postavljena socijalnim radnicima su jako povezana, a zbog istih odgovora spojiti ćemo sva tri u jedan i dati objašnjenje. Pitanja glase:

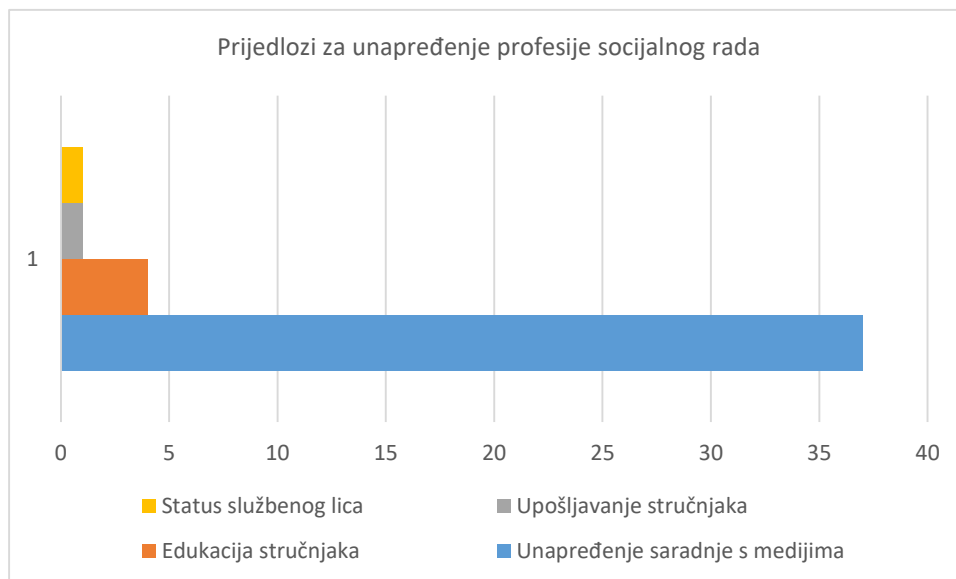
- Da li vaša služba ima PR?
- Ukoliko je prethodni odgovor bio potvrđan, koliko često vaš PR promovira profesiju socijalnog rada?
- Ukoliko je odgovor na prošlo pitanje bio potvrđan, zamoliti ćemo vas da navedete najčešće teme koje vaš PR prezentira javnosti:

Svi socijalni radnici su odgovorili kako nemaju PR u svojoj Službi te da on postoji isključivo na nivou Kantonalnog centra za socijalni rad čijim radom i nisu mnogo zadovoljni.



Grafikon 14: Svrshodnost PR u svakoj službi

Naredno pitanje postavljeno socijalnim radnicima odnosilo se na to da li bi bilo korisno da svaka Služba ima svoga PR-a? S tim u vezi, 8% smatra da je to nepotrebno, 43% smatra da je korisno i 49% smatra da bi možda bilo korisno. Ovdje možemo zaključiti da bi zasigurno bilo korisno da svaka Služba u Sarajevu ima svog PR-a koji bi pomogao da se dođe do tačnih informacija ili "informacija iz prve ruke" a ujedno i smanjenja preopterećenosti da protok svih informacija se odvija na nivou Kantonalnog centra za socijalni rad.



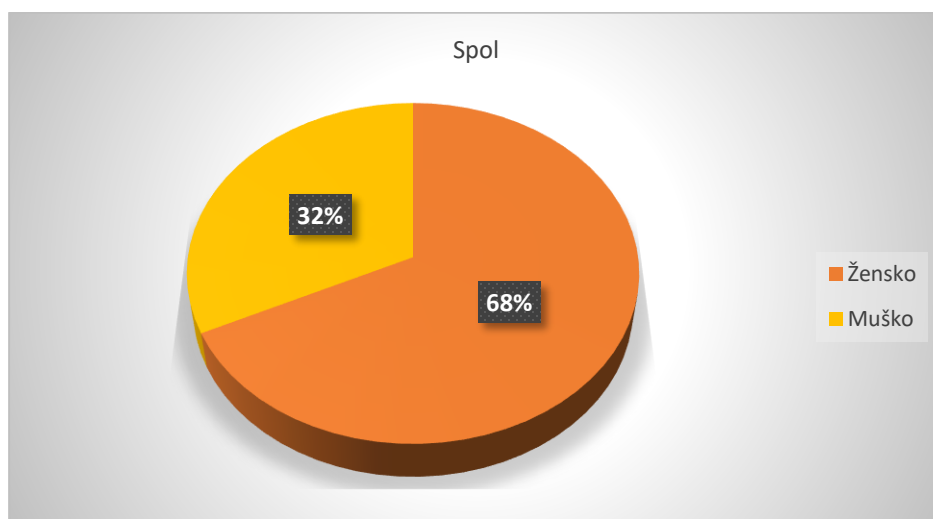
Grafikon 15: Sugestije/prijedlozi za unapređenje profesije socijalnog rada

Posljednje pitanje postavljeno socijalnim radnicima odnosilo se na davanje prijedloga/sugestija za unapređenje profesije socijalnog rada. Na ovo pitanje odgovorilo je 41, neki su davali i po dvije sugestije. S tim u vezi dominantno socijalni radnici su istakli da su medij ključni u unapređenju profesije socijalnog rada, a to su objasnili na način da je neophodno uspostaviti saradnju, potpisati ugovor s nekom od TV kuća kako bi se moglo govoriti o aktivnostima, pozitivnim pričama ali i poteškoćama s kojima se socijalni radnici suočavaju. Također neki smatraju da snimanje dokumentarnih filmova bi bila korisna stvar za unapređenje profesije. Iako su pojedini socijalni radnici kazali kako nemaju nerealna očekivanja oni su ipak dodali da bi se socijalni radnici trebali više angažirati na polju medija, i izvještavati o radu ali naravno uz očuvanje važnih podataka klijenta/korisnika usluge. Manji broj socijalnih radnika je istaklo kako je za unapređenje značajna stalna edukacija stručnjaka ali i kreiranje novog načina naobrazbe budućih socijalnih radnika. Nešto manji broj odgovora, koje je značajno pomenuti jeste rad na povećano upošljavanju stručnjaka i davanje socijalnim radnicima status službenog lica.

### 5.2.2. *Analiza i interpretacija rezultata istraživanja u kojem su učestvovali građani Kantona Sarajevo*

U drugom dijelu analize i interpretacije rezultata istraživanja, prezentirat ćemo istraživanje u kojem su sudjelovali građani KS, tačnije njih 161. Građanima je bilo postavljeno sedamnaest (17) pitanja, a svako pitanje imalo je ponuđene odgovore, višestrukog izbora uz mogućnost da se na pojedina pitanja doda "nešto drugo", ukoliko ispitanik smatra da je nešto izostalo ili da nešto treba pomenuti. Također u sklopu ovih 17 pitanja data su i tri pitanja gdje se zahtjevala nadopuna odgovora. Za ovo istraživanje korištena je online anketa kreirana u Google forms.

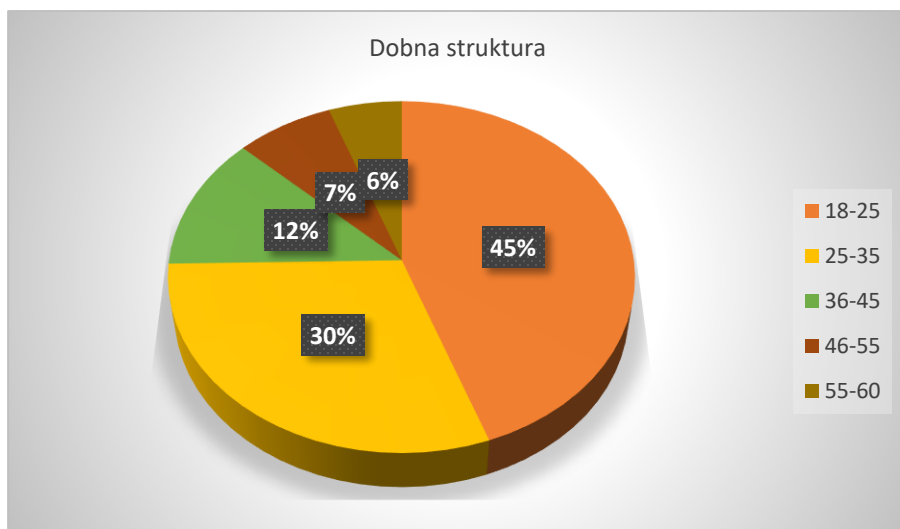
Kao i prošli anketni upitnik i ovaj anketni upitnik se sastoji iz pitanja vezanih za socio-demografske karakteristike i pitanja o predmetu istraživanja.



Grafikon 16: Spolna struktura ispitanika

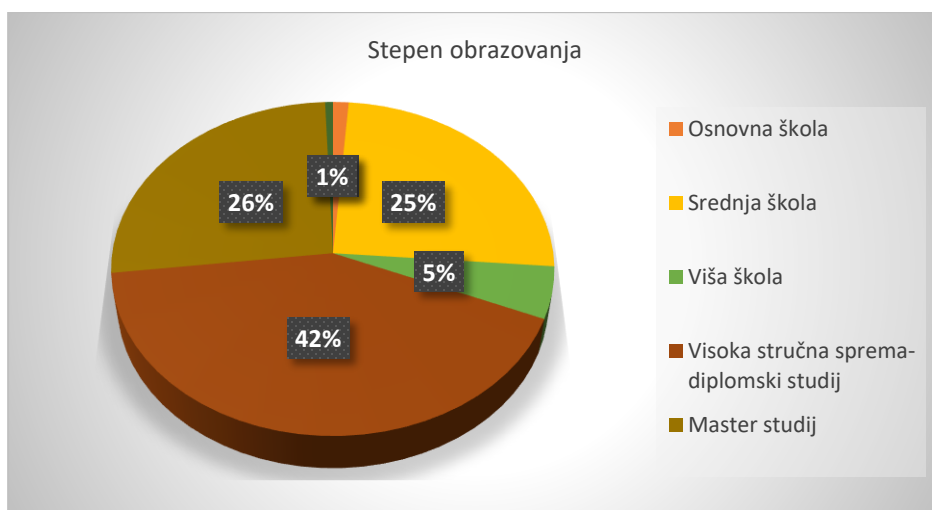
Prvo pitanje u anketnom upitniku namjenjenom za građane KS odnosilo se na spolnu strukturu, te u skladu s tim imamo 109 žena i 52 muškarca što odgovara procentu od 68% žena i 32% muškarca. Da su žene više zainteresiranije iskazivati svoje stavove, davati društveni doprinos smatramo da se potvrđuje još jednim istraživanjem u nizu mnogih.





Grafikon 17: Dobna struktura ispitanika

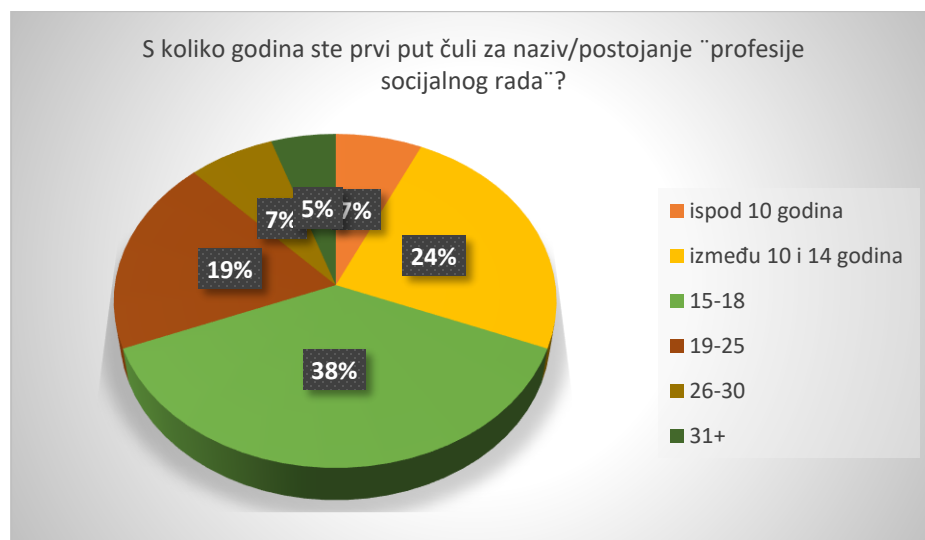
Naredno pitanje koje se vezuje za socio-demografske karakteristike je pitanje dobi ispitanika, gdje imamo pet kategorija. U prvu spadaju mladi između 18-25 godina koji čine 45% ukupnih ispitanika čime predstavljaju onu skupinu koja je najviše sudjelovala u odgovaranju na postavljena pitanja. Osobe u dobi između 25-35 godina čine 30% ispitanika, 12% osobe u dobi između 36-45, 7% osobe starosne dobi od 46-55, i najmanje sudionika ovog istraživanja bile su osobe između 55-60 godina, ovaj procenat odogovara svega 9 osoba te životne dobi. Kako smo i na početku naveli, plan je ispitati osobe između 18 i 60 godina i ovim istraživanjem se i potvrđuje rad u skladu s planiranim.



Grafikon 17: Stepen obrazovanja ispitanika

Treće pitanje vezano za socio-demografske karakteristike ispitanika odnosilo se na stepen obrazovanja, u vezi s tim ponuđeni odgovori su bili: osnovna škola, srednja škola, viša škola, visoka stručna sprema, master studij, doktorski studij. Najveći broj ispitanika u procentu od 42% imao je visoku stručnu spremu odnosno završen diplomski studij obrazovanja, nakon njega na drugom mjestu su osobe sa završenim drugim ciklusom obrazovanja koje iznose 26% ispitanika, 25% čine osobe sa završenom srednjom školom, 5% sa završenom višom školom, 1% sa završenom osnovnom školom i nula učesnika sa završenim doktorskim studijem. U skladu s navedenim smatramo da imamo veoma šarenoliku obrazovnu strukturu što je pozitivno jer samim tim imamo i raznolike percepcije i stavove.

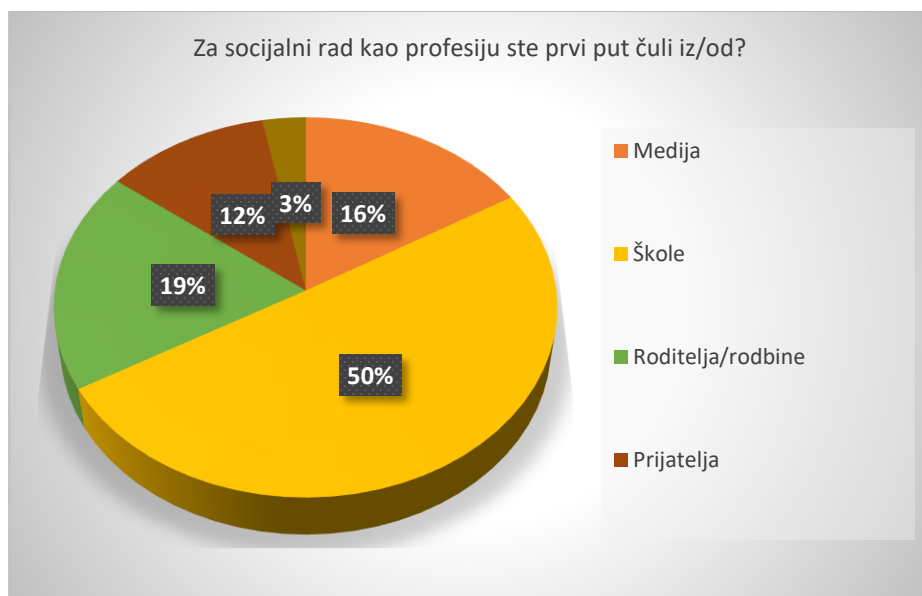
Naredna pitanja odnose se na pitanja o predmetu istraživanja odnosno o stavovima koje osobe imaju u vezi sa profesijom socijalnog rada. U skladu s navedenim, prvo pitanje iz drugog dijela glasi: "S koliko godina ste prvi put čuli za naziv/postojanje profesije socijalnog rada?" Ovaj odgovor omogućavao je sudionicima da napišu svoje godine, s tim u vezi na kraju istraživanja kreirali smo skalu. Na toj skali imamo osobe koje su u dobi ispod 10 godina čule za profesiju socijalnog rada, zatim između 10-14 godina, 15-18, 19-25, 26-30, 31+



Grafikon 18: Dob u kojoj je ispitanik prvi put čuo za profesiju socijalnog rada

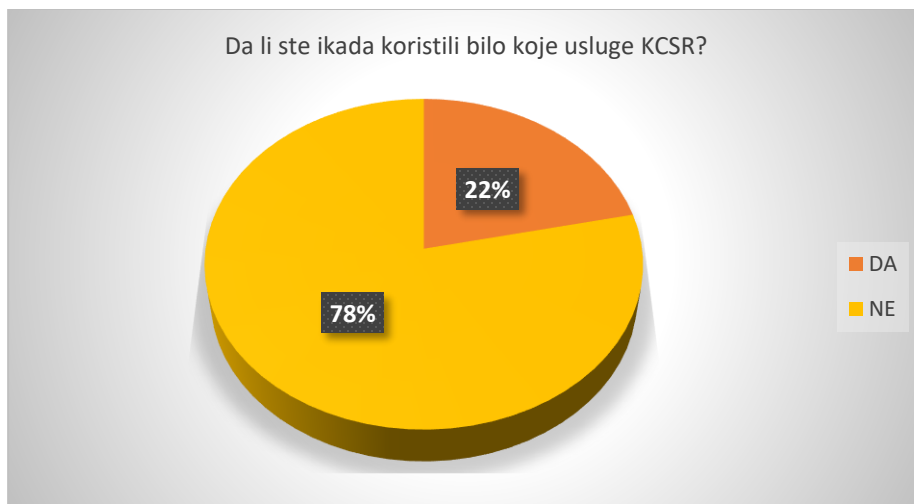
U vezi s navedenim, najveći broj ispitanika je prvi put čulo za profesiju socijalnog rada u dobi između 15-18 godina što odgovara srednjoškolskom uzrast, 24% ispitanika je prvi put čulo za

profesiju u dobi između 10-14 godina. Zatim 19% ispitanika čine osobe između 19-25 godina, 7% čine osobe ispod 10 godina i 26-30, dok manji procenat ali svejedno značajan čini 5% osoba iznad 30 godina. Ovo je veoma važan podatak koji ukazuje na zastupljenost govora o socijalnom radu kao profesiji u našem društvu. Konkretno ovo istraživanja dominantno pokazuje da se osobe tek u srednjoj školi prvi put susreću sa pojmom socijalni radnik/socijalni rad, dok nažalost postoji i onaj procenat ljudi koji se tek sa profesijom upoznaju tj. S njenim postojanjem nakon 20 godina, ako bismo sabrali procenat tih iznad 20 godina tačnije između 19-25, 26-30, 31+ shodno grafikoni, oni bi činili 31% što nije zanemarujući procenat.



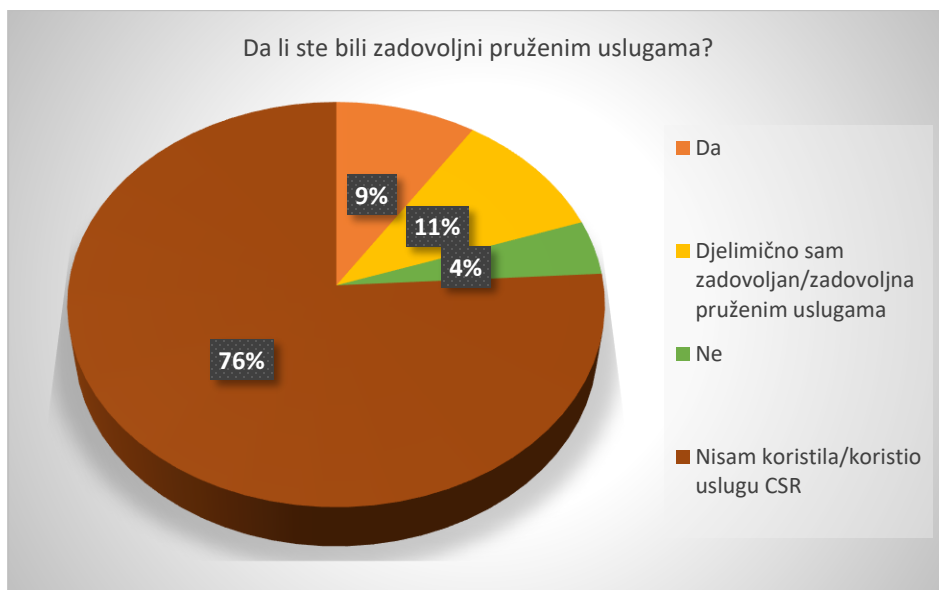
Grafikon 19: Iz kojih izvora su ispitanici prvi put čuli za socijalni rad kao profesiju

U grafikon 19 prikazani su izvori informisanja o socijalnom radu kao profesiji, te u skladu s navedenim, 50% ispitanika je o postojanju profesije socijalnog rada čulo u školi, 19% od strane roditelja/rodbine odnosno srodnika, 16% putem medija, 12% preko prijatelja, te 3% iz nekih drugih izvora. Ovdje dobijamo jasnu informaciju da se u skladu s ranije postavljenim pitanjem osobe prvi put upoznaju sa socijalnom radom u srednjoj školi u dobi između 15-18 godina. Drugi izvor jesu porodica, bliski srodnici, a treće mjesto zauzimaju medij. Ovo je pokazatelj da govor o socijalnom radu u javnosti odnosno medijima nije u dovoljnoj mjeri zastupljen. Pored toga ono što je problematično jeste da se djeca ne upoznaju s postojanjem socijalnog radnika u osnovnom obrazovanju, što mi smatramo da je veoma bitno jer i djeca u osnovnom obrazovanju nailaze na različite poteškoće za čije preovladavanje im je potrebna podrška od strane socijalnog radnika koji u svome radu ima određene pristupe.



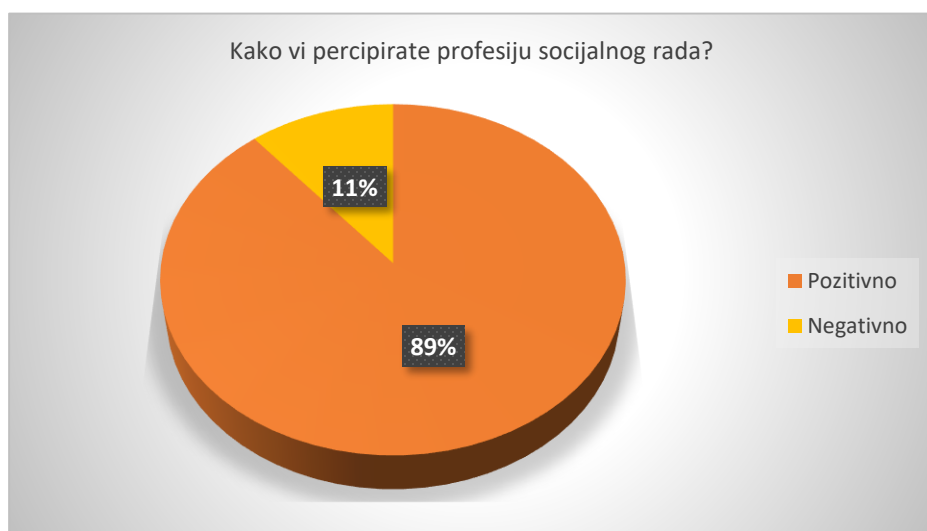
Grafikon 20: Koliko ispitanika je koristilo usluge Kantonalnog centra za socijalni rad

Grafikon 20 pokazuje ukupan broj ispitanika koji jesu odnosno nisu koristili usluge Centra za socijalni rad, s tim u vezi 22% ispitanika je koristilo neku od usluga Kantonalnog centra za socijalni rad, dok 78% nije. Ovo je vrlo interesantno, jer u narednim pitanjima osobe će davati veoma interesantne odgovore o radu i kvaliteti rada socijalnih radnika.



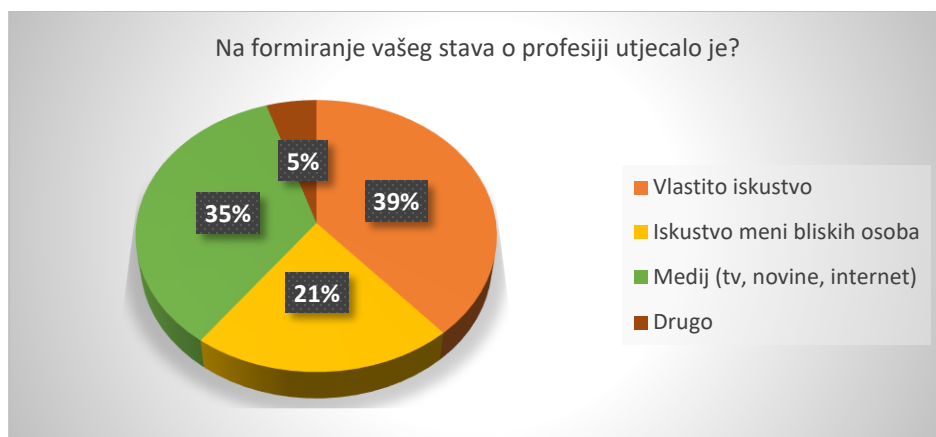
Grafikon 21: Pitanje zadovoljstva pruženim uslugama u Centru za socijalni rad

Pitanje zadovoljstva pruženim uslugama korisnika usluga centra za socijalni rad ne poklapa se s procentom onih koji su koristili usluge centra za socijalni rad što je bilo prošlo pitanje. Tako da imamo 78% onih kojih su odgovorili da nisu koristili usluge Kantonalnog centra za socijalni rad, a sada je 76% koji su potvrdili odgovor na postavljeno pitanje. Treba naznačiti da je ovo pitanje bilo pod obaveznom da se odgovori. Ono što nam budi sumnju jeste osjećaj neiskrenosti iako je anketni upitnik bio anonimn. Nadalje 9% je odgovorilo kako su bili zadovoljni pruženom uslugom, 11% onih koji su djelimično bili zadovoljni pruženom uslugom i 4% onih koji nisu zadovoljni pruženom uslugom.



Grafikon 22: Kakva je precepcija profesije socijalnog rada od strane građana

Na pitanje precepcije profesije socijalnog rada ispitanici su dobili dva ponuđena odgovora, pozitivno ili negativno percipiranje profesije. Ovo pitanje je namjerno postavljeno na ovaj način, kako bismo konkretizirali percipiranje profesije. U kontekstu navedenog 11% je onih koji percipiraju profesiju negativno dok 89% je percipira pozitivno. Treba ponovo naznačiti da u ovom istraživanju veći broj ispitanika nisu bili korisnici usluga Centra za socijalni rad s tim u vezi vrlo je moguće da je to jedan od razloga zašto je dominantan broj odgovora pozitivan. Također pored toga, suština socijalnog djelovanja je veoma pozitivna, dobronamjerna, korisna i svrsishodna što je mogući razlog zašto se profesija nevezano za kvalitetu pružene usluge sagledava pozitivno.



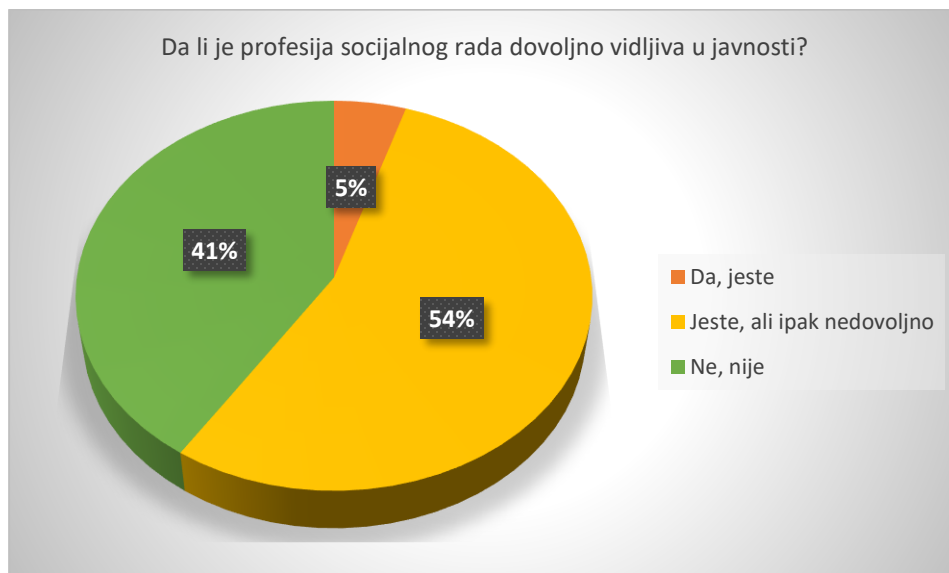
Grafikon 23: Šta utječe na formiranje stava o profesiji socijalnog rada

Na pitanje šta utječe na formiranje stava o profesiji socijalnog rada ispitanici su dobili tri ponuđena odgovora: vlastito iskustvo, iskustvo meni bliskih osoba, medij te su imali opciju nadopune ukoliko je postojao neki drugi faktor. Značajan utjecaj na formiranje stava o profesiji socijalnog rada imalo je vlastito iskustvo za 39% ispitanika, 35% ispitanika odgovorilo je da faktor u formiranju stava su bili medij, zatim 21% smatra da je iskustvo njima bliskih osoba bio presudan faktor u formiranju stava o profesiji socijalnog rada. Ono što se može uočiti iz ovog i prethodnih odgovora jeste da ih ne prati usaglašenost, zato što na pitanje: "Da li ste ikada koristili uslugu centra za socijalni rad" 22% ispitanika je odgovorilo da jeste, sada na pitanje formiranje stava o profesiji socijalnog rada imamo 39% onih koji govore da je vlastito iskustvo djelovalo na njihove stavove o profesiji socijalnog rada. Ovo je značajan podatak u smislu da pokazuje određenu bojaz u priznanju da se usluga iz oblasti socijalnog rada koristila. Ako se vratimo na pitanja na koja su odgovore davali socijalni radnici, dominantan broj njih najviše radi u oblasti socijalne zaštite. Socijalna zaštita je definirana Zakonom o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rada i porodice s djecom FBiH u članu 11 kojeg neću navesti u cjelosti. Član 11 glasi: "Socijalna zaštita, u smislu ovog zakona, je organizirana djelatnost u Federaciji, usmjerena na osiguranje socijalne sigurnosti njenih građana i njihovih porodica u stanju socijalne potrebe. (nastavlja se)".<sup>15</sup> Shodno navedenom smatramo da upravo ovaj prefiks socijalno, zatim riječi socijalna potreba na neki način djeluju

<sup>15</sup> Vlada Federacije Bosne i Hercegovine; Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rada i zaštite porodice sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine; član 11; dostupno na: <https://www.fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/1999/zakoni/zakoni%20x/zak%20o%20osnovama%20soc%20zastite.htm> (pristupljeno: 04.3.2024)

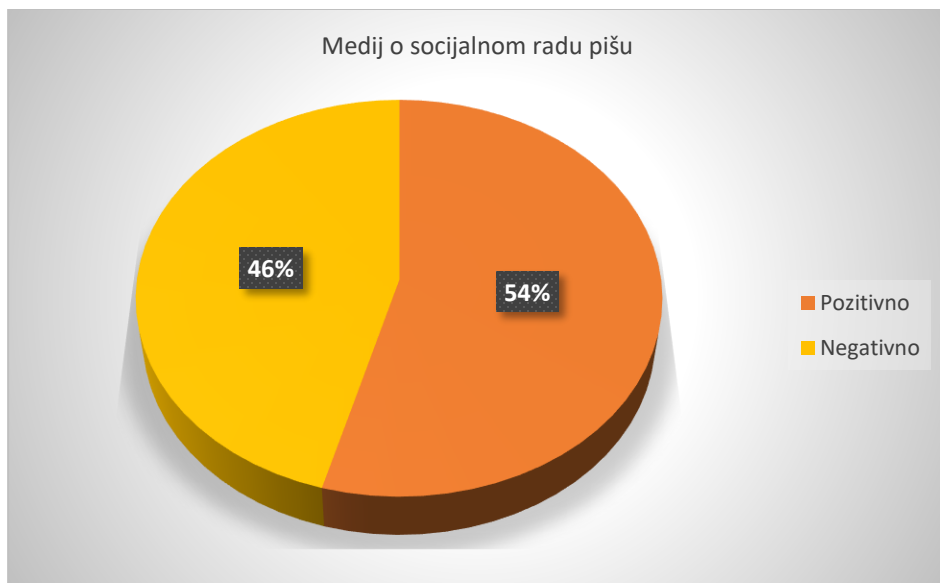
degradirajuće na individu u te zbog toga određeni broj njih odbija reći da su uopće korisnici neke od usluga.

Nadalje 5% je bilo onih koji su formirali svoje stavove utjecajem drugih faktora poput: rad u humanitarnoj oragnizaciji, preko prijateljice koja je socijalni radnica, čitala sam o tome.



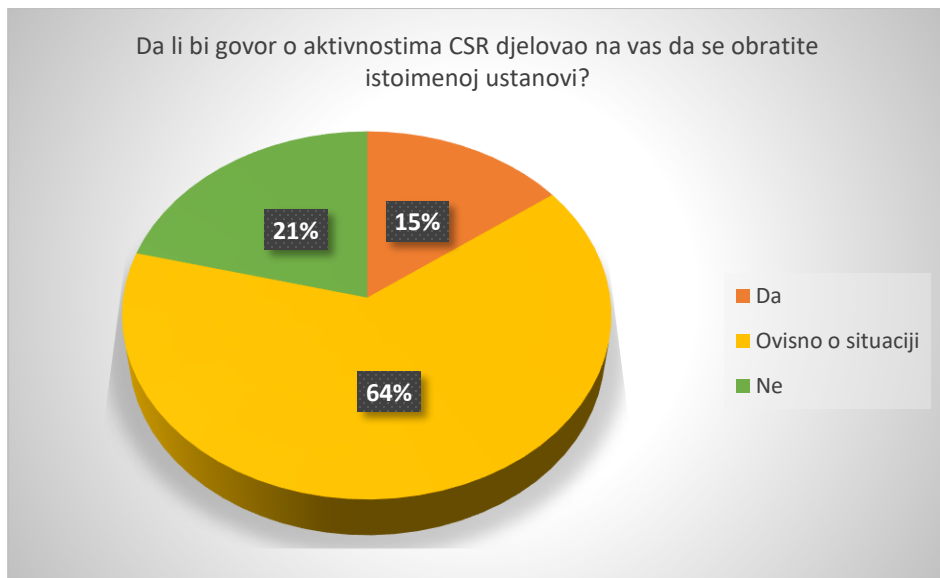
Grafikon 24: Vidljivost profesija socijalnog rada u javnosti

Na pitanje da li je profesija socijalnog rada dovoljno vidljiva u javnosti, ispitanici su imali tri ponuđena odgovora: da, jeste; jeste, ali ipak nedovoljno, ne, nije. Veći broj ispitanika, odnosno 54% ispitanika smatra da vidljivost profesije postoji ali ipak ne u dovoljnoj mjeri u kojoj bi trebala biti zastupljena. Nadalje 41% ispitanika smatra da profesija nije vidljiva u javnosti dok samo 5% smatra da je vidljiva. Ovdje je lako zaključiti da socijalni radnici, pod njima mislimo na zaposlene u centarima za socijalni rad, socijalne radnike u NVO sektoru, profesore socijalnog rada, student socijalnog rada, trebaju raditi na većoj vidljivosti socijalnog rada kao profesije promičući njene pozitivne vrijednosti.



Grafikon 25: Način na koji medij o socijalnom radu pišu

Na pitanje o načinu medijskog izvještavanja o socijalnom radu, ispitanici su imali dva ponuđena odgovora, a tu su da mediji o socijalnom radu pišu pozitivno ili negativno. U tom kontekstu 46% ispitanika smatra da medij o socijalnom radu pišu negativno, dok 54% ispitanika smatra da pišu pozitivno.

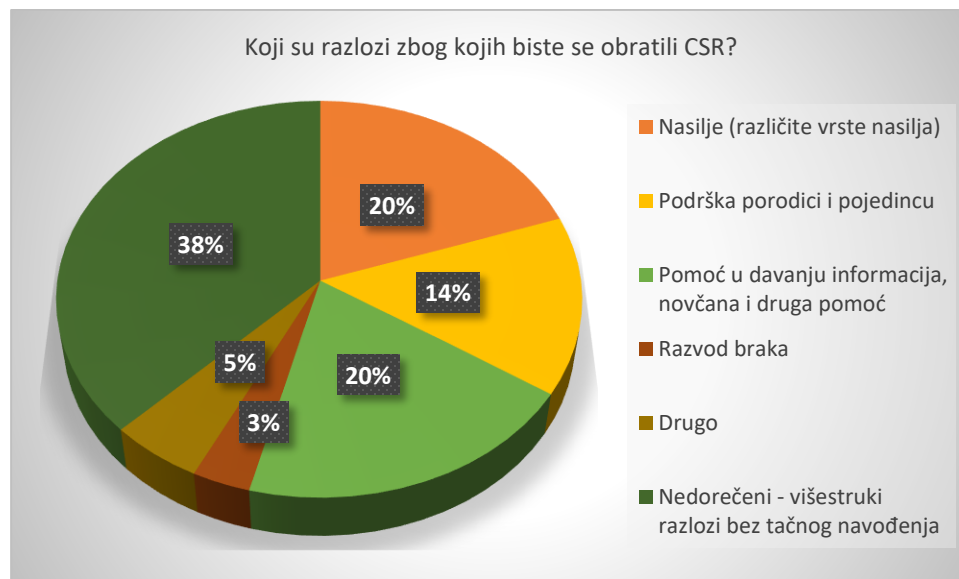


Grafikon 26: Intenziviranje javnog govora o aktivnostima centra za socijalni rad kao preduvjet za obraćanje ustanovi CSR



Na pitanje da li bi govor o aktivnostima centra za socijalni rad djelovao na vas da se obratite istoimenoj ustanovi, ispitanici su imali ponuđena tri odgovora; da, ne, ovisno o situaciji. Odgovor ovisno u situaciji podrazumjeva da bi taj govor o aktivnostima centra za socijalni rad trebao prikazati osobi šta je njeno pravo i šta njoj treba kako bi se obratila ustanovi. Shodno navedenom 64% ispitanika dali su odgovore "ovisno o situaciji/potrebi", potvrdno je odgovorilo 15% ispitanika dok je 21% negiralo bilo kakav utjecaj govora o aktivnostima centara za socijalni rad kao uslova za obraćanje ustanovi.

Naredno pitanje u anketnom upitniku odnosilo se na razloge zbog kojih bi se osoba obratila centru za socijalni rad. Ovo pitanje nije imalo ponuđene odgovore shodno tome osobe su pisale vlastite razloge. Po završetku istraživanja, napravili smo nekoliko grupa odgovora koje ćemo sada prikazati na grafikonu.



Grafikon 27: Razlozi zbog kojih bi se ispitanici obratili centru za socijalni rad

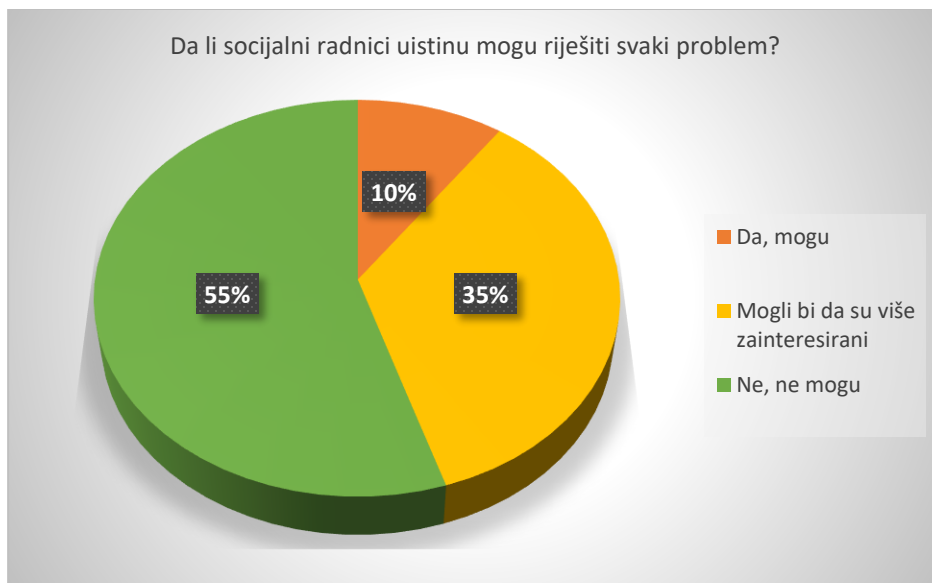
Pet je grupa odgovora, prvu grupu čini 20% ispitanika koji su navodili da bi razlog njihovog obraćanja bio nasilje – porodično, vršnjačko, zlostreba djece. Zatim 14% ispitanika je odgovorilo da bi se obratili centru za socijalni rad u slučaju da im je potrebna podrška u smislu da imaju neke nerješive probleme gdje je potrebna pomoć stručnjaka. Pomoć u davanju tačnih informacija, novčana i druga pomoć kao treća grupa odgovora čine 20% ispitanika. Zatim 3% ispitanika ističe kako bi se jedino obratila u slučaju razvoda braka. Iako bi ovo pripadalo kategoriji podrške porodici, ipak smo izdvojili ove odgovore jer su stajali kao jedini razlozi. Zatim 38%

ispitanika čine oni koji su nedorečeni u svojim odgovorima, odnosno odgovorili su da je više razloga ne navodeći niti jedan. Potom imamo 5% onih koji pripadaju grupi "drugo" čij su odgovori npr: kada ne znam kome da se obratim za nešto onda bih se obratio centru za socijalni rad, stvari koje ne mogu reći roditeljima...



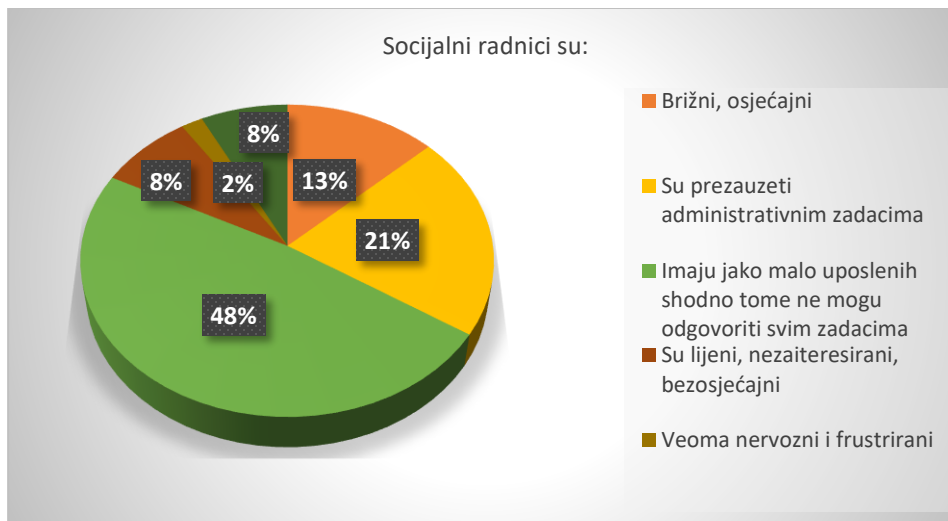
Grafikon 28: Očekivanja koja ispitanici imaju od socijalnih radnika

Pitanje vezano za očekivanja koja ispitanici imaju od socijalnih radnika su postavljena s namjerom kako bismo utvrdili da li u ovoj grupi ispitanika postoje oni koji očekuju da socijalni radnici riješe sve umjesto njih i nažalost ipak jedan manji procenat od 5% pokazuje da postoji ta grupa ljudi koji očekuju paternalistički odnos socijalnog radnika prema klijentu, što je naravno pogrešno. Dominantan broj ispitanika, njih 92% imaju očekivanja da im socijalni radnici pomognu da riješe problem, što potvrđuje zrelo i zdravo promišljanje ispitanika. Usputno, naglasit ćemo da socijalni radnici u radu s klijentom rade po principu pomoći ka samopomoći, što podrazumjeva da osobi pomažu u trenutku ali onda ona mora preuzeti odgovornost za sebe i naučiti kako da sebi pomogne. Na taj način socijalni radnik je u stvari podrška u datom trenutku koja pomaže osobi da premosti situaciju ali u istom trenutku uči osobu kako da se zauzme za sebe, bude samoinicijativna i odgovorna kako bi u budućnosti samostalno bila u stanju riješiti bilo koju životnu nedaću. Nadalje, 3% ispitanika su dali drugačije odgovore odnosno njihova očekivanja su bila da socijalni radnici rade u skladu sa zakonom, ili da nemaju očekivanja, te da očekuju profesionalniji pristup, ljubaznost.



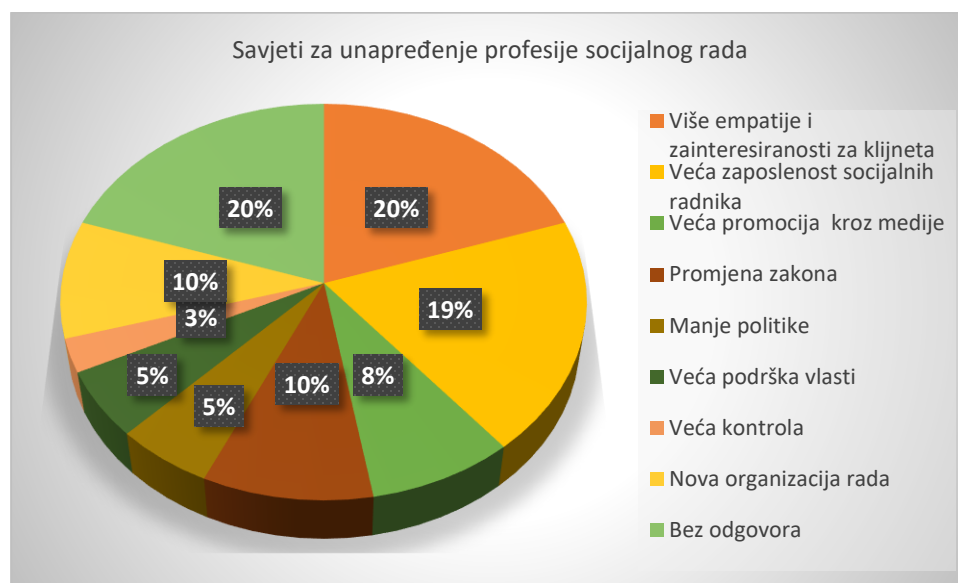
Grafikon 29: Mogućnost socijalnog radnika da riješi bilo koji problem

U vezi s prošlim pitanjem, ovo pitanje imalo je namjeru probuditi svijest ispitanika i natjerati ga na razmišljanje da li socijalni radnici stvarno mogu riješiti svaki problem ili socijalni radnik kao i svako drugo biće daje svoje napore ali svjedno je nemoguće da svaki problem riješi. U tom kontekstu, 55% ipitanika odgovorilo je da ne mogu, 10% da mogu i 35% su odgovorili da bi mogli riješiti problem da su više zainteresiraniji. Upravo kroz ove odgovore možemo uvidjeti da preko 50% ljudi ipak ima zrelo razmišljanje, dok najmanji procenat njih ima izrazito visoka očekivanja što potvrđuju česte izjave socijalnih radnika: "Klijenti misle da imamo čarobni štapić".



Grafikon 30: Asocijacija koju ispitanici imaju kada se spomenu socijalni radnici

Naredno pitanje postavljeno ispitanicima jeste ko su prema njihovom mišljenju socijalni radnici, gdje su imali nekoliko ponuđenih odgovora; 13% je odgovorilo da su socijalni radnici brižni, osjećajni; 21% smatra da su socijalni radnici osobe prezauzete administrativnim zadacima, 8% smatra da su lijeni, nezainteresirani i bezosjećajni što bi u pravilu trebala biti jedna kontradiktornost, krajnost od onoga što socijalni radnici ustvari jesu. Zatim 2% ispitanika smatra da su nervozni i frustriran, dok najveći broj ispitanika, njih 48% smatra da su socijalni radnici osobe koje ne mogu odgovoriti svim zadacima jer imaju jako malo uposlenih. Ovo je važan podatak, jer potvrđuje da i veliki broj građana smatra da socijalnih radnika ima jako malo a pojedinaca i porodica u stranju socijalne potrebe ima mnogostruko više. To naravno treba biti jedna od smjernica u kojem pravcu socijalni rad treba ići kako bi bio unapređen ali prije svega kako bi došlo do unapređenja društva. Na ovo pitanje ispitanici su imali opciju dodati "nešto drugo", gdje je 8% davalo odgovore poput: osobe koje su nedovoljno edukovane, neupućene, površne, osobe koje imaju nedovoljne resure da bi pomagale nekome.



Grafikon 31: Savjeti za unapređenje profesije socijalnog rada

Posljednje pitanje ovog anketnog upitnika odnosilo se na savjete za unapređenje profesije socijalnog rada odnosno rada socijalnih radnika. Ovdje su ispitanici mogli napisati što god mislili da je potrebno radi unapređenje profesije socijalnog rada. Nakon što je istraživanje sprovedeno, tražili smo učestale odgovore i formirali grupe onih koji imaju iste ili slične odgovore. S tim u vezi

odgovori glase: 20% ispitanika smatra da se treba povećati ljubaznost, osjećaj empatije i zainteresiranosti za klijenta. Isti toliki procenat nije dao nikakve savjete, odnosno nisu odgovorili na pitanje. Nadalje, 19% ispitanika smatra da je veoma važno raditi na većoj zaposlenosti socijalnih radnika, a u pojedinim odgovorima smo primijetili da su ljudi insistirali na povećanju zapošljavanja mlađih osoba kako bi se povećala produktivnost rada. Zatim 8% smatra da je važna promocija socijalnog rada putem medija, 10% smatra da je važna promjena zakona, a pod tim između ostalog dominantan broj odgovora je davanja socijalnim radnicima status službenog lica. Isti procenat od 10% smatra da je nužna promjena organizacije rada, dok 3% smatra da je potrebna veća kontrola odnosno nadzor socijalnih radnika, način na koji oni radi, te utvrđivanje da li postoje propusti u radu. Narednih 5% smatra da je potrebna veća podrška od strane vlasti socijalnom radu, dok isti toliki procenat smatra da ne bi trebalo biti miješanje politike u profesiju socijalnog rada.

## ZAKLJUČNA RAZMATRANJA I PREPORUKE

U skladu s dobijenim rezultatima nužno je izvesti zaključke istraživanja i provjeriti ranije zadane hipoteze. U vezi s tim, započet ćemo od generalne hipoteze koja glasi:

“Pitanje ugleda, važnosti i pozicioniranosti profesije socijalnog rada u snažnoj je vezi s mišljenjem javnosti o profesiji, a koje se gradi na temelju ličnog iskustva ili kroz vidljivost rada profesionalaca u društvu, odnosno putem medija.”

Generalna hipoteza koja je postavljena na početku istraživanja je potvrđena dobijenim rezultatima, a razlog tome je što osobe koje su sudjelovala u istraživanju koje je bilo namijenjeno za građane su iznosile svoje pozitivne i negativne stavove o socijalnom radu, važnosti pozicioniranosti profesije u društvu i medijima a sve to je bio proizvod vidljivost profesije u društvu i medijima te vlastitom iskustvu kojeg su imali ispitanici s profesionalcima. Iako se može smatrati da propitivanje stavova ljudi koji nisu bili u kontaktu sa socijalnim radnikom je nepotrebno i ne nudi nikakve konkretne rezultate niti bilo kakvu pomoć za budući rad i unapređenje rada stručnjaka je nešto o čemu treba malo dublje promisliti. Razlog tome je jednostavan, naslov rada glasi Socijalni rad kroz prizmu javnosti u KS. Javnost obuhvata sve one osobe koje su se u trenutku empirijskog istraživanja nalazile na području Kantona Sarajevo i čij su trenutno stanovnici a koji su imali želju dati doprinos ovom istraživanju. Važan momenat je upravo i želja za doprinosom istraživanju, odnosno sudjelovanju. Svakako da osoba koja nema nikakva znanja o ovoj temi ne bi sudjelovala, dok s druge strane svi oni koji su sudjelovali u istraživanju dali su određena promišljanja te im je poznato u određenom domenu šta to socijalni radnici rade, koliko su vidljivi u društvu. Nadalje, baš kako smo i naveli veći broj je bio onih koji nisu imali kontakt sa socijalnim radnicima ali faktor vidljivosti, odnosno zastupljenosti socijalnog rada u zajednici u kojoj osobe žive, medijima čij smo svi konzumenti itekako djeluje na formiranje stava o jednoj profesiji. S tim u vezi vidljivost socijalnog rada u prosjeku, a u skladu s ovim istraživanjem najzastupljenija je u srednjim školama odnosno onda kada postoji potreba da se mladoj osobi pomogne u usmjeravanju na stručnjake s kojima može da razgovara, a shodno tome možemo reći da bez obzira što osobe nisu imale kontakta u smislu potrebe za pomoći, ipak su u većini slučajeva imale iskustvo upoznavanja osobe koja pomaže u kreiranju društvenog mira, kohezije, odnosno u upoznavanju socijalnog radnika.

Nadalje, posebne hipoteze nisu potvrđene, a svaku ćemo u nastavku obrazložiti. Prva posebna hipoteza odnosi se na pitanje vidljivosti socijalnog rada, što je uistinu povezano sa jačanjem i afirmacijom profesije. Ponovo ćemo navesti gore navedeno da je srednjoškolski period, period u kojem je socijalni radnik nametljiv imajući u vidu da je to životna faza raskrižja, kreiranja određenog životog puta gdje su pomoć i podrška mladoj osobi ključ u pronalaženju sebe. Nametljivost socijalnog radnika, njegovo upoznavanje sa svakom novom generacijom ustvari su faktori koji doprinose afirmaciji i jačanju socijalnog rada odnosno njegovoj vidljivosti. U drugim životnim fazama socijalni radnik gotovo je nevidljiv s tim u vezi ova informacija treba biti uvertira u podsticanje promjena i rad na povećanoj vidljivosti socijalnog rada na način da se na primjer organizuju podcasti, emisije u kojima će se moći uključiti javnosti i postavljati pitanja o problemima u kojima će socijalni radnik navoditi osobu na drugačije perspektive u rješavanju problema gdje će ona u konačnici odlučivati, snimanje dokumentaraca, organiziranje "Dana otvorenih vrata" u centrima za socijalni rad gdje će svaka individu koja želi biti obrazovana o aktivnostima centara dobiti priliku da nauči nešto, pored toga nezaobilazno je insistirati na pisanju stručnih radova od strane socijalnih radnika. Socijalni radnici trebaju preuzeti odgovornost u promicanju i afirmaciji socijalnog rada.

Zatim, druga posebna hipoteza odnosila se na to da je građanska percepcija profesije socijalnog rada pretežno negativna. Ipak u kontekstu rezultata ovog istraživanja, percepcija nije negativna, čak što više dominantno je pozitivna ali itekako javnost primjećuje da socijalni rad prate određeni nedostaci i potreba za unapređenjem profesije što potvrđuju odgovori da socijalni rad "nije u dovoljnoj mjeri zastupljen." S druge strane, socijalni radnici poučeni iskustvom i ranijim opširnijim istraživanjem su ipak razmišljanja da socijalni rad je itekako negativno percipiran. Naravno, u kontekstu ovog istraživanja trebamo imati u vidu i dobnu skupinu koja je bila dominantna kao i postotak onih koji su koristili usluge. U konačnici u kontekstu ovog rada druga posebna hipoteza nije potvrđena.

Hipoteza koja se odnosila na: "Visok stepen neizvjenosti i nesigurnosti profesije socijalnog rada moguće je otkloniti većom promocijom socijalnog rada u društvu." U skladu s navedenim u većem broju odgovora socijalnih radnika vidimo potrebu za unapređenjem profesije, promicanjem socijalnog rada putem medija, što potvrđuje ovu hipotezu. Također može se zapaziti i određena nesigurnost socijalnih radnika u smislu poduzetnosti, vodstva, insistiranja i nametanja. Prvi korak u svemu jeste postojanje svjesnosti, ali isto osvještenost socijalnih radnika o krizi u kojoj se

socijalni rad nalazi decenijama, a shodno tome neophodno je vratiti se na obrazovanje socijalnih radnika i obučavanju istih za liderstvo, kreiranje ideja i slično. Ovdje bismo istakli naše duboko žaljenje a ujedno i želju za insistiranjem akademskog osoblja na kreiranju bar jednog projekta tokom jednog ciklusa studija kako bi se potaknulo kreativno promišljanje i borba sa cjelokupnim državnim aparatom za ostvarenje i realizaciju projekta jednog studenta ili grupe njih. Upravo smatramo da minimalno 10% studenata jedne generacije će razviti takve vještine vodstva, samoinicijativnosti te će im se ojačati samopouzdanje da upravo oni u budućnosti budu vršitelji promjena i afirmatori socijalnog rada.

“Jačanje saradnje unutar lokalne zajednice, saradnje s medijima, te veće zatupljenosti neformalnih edukacija za socijalne radnika kao i jačanje ljudskih resursa u centrima za socijalni rad trebali bi doprinijeti većoj vidljivosti profesije socijalnog rada i njenoj afirmaciji.” Navedena hipoteza u potpunosti potvrđuje kako promišljanja socijalnih radnika tako i javnosti KS.

“Djelovanje na veću vidljivost profesije socijalnog rada trebalo bi se odvijati već od prvog susreta između klijenta i socijalnog radnika, preko lokalne zajednice te unutar medijskog prostora.” Ova hipoteza je nešto što se još tokom studija uči i na što se socijalni radnici usmjeravaju a to je da izgradnja odnosa započinje prvim susretom i kao takva treba pozitivna. Međutim, kako da očekujemo pozitivnost ako za primjer uzmemo da je prvi susret sa socijalnim radnikom u tridesetoj godini kada osoba prvi put čuje za istog i to baš u trenucima razvoda braka i to u odlučivanju o dodjeljivanju djeteta. Naravno da neko u svoj toj priči neće imati pozitivan stav o socijalnom radniku, zato naš odnos upravo započinje dosta ranije i poželjno bi bilo da započinje od lokalne zajednice. Međutim rezultati istraživanja potvrđuju da građani uglavnom za socijalnog radnika ili su čuli kada im je usitinu bila potrebna pomoć ili tokom srednjoškolskog obrazovanja kada se socijalni radnik, pretpostavljamo, samovoljno predstavio i nametnuo učnicima kako bi prevenirao moguće negativne ishode i prikazao se u svjetlu pomoćnika, ohrabriivača. Nažalost vidljivost socijalnog rada niti u medijima niti u lokalnoj zajednici nije u pravoj mjeri i na pravi način zastupljena.

“Većim izvještavanjem o aktivnostima centara za socijalni rad od strane socijalnih radnika u konačnici bi trebalo dovesti do boljeg razumijevanja i afirmacije profesije socijalnog rada u društvu.” Nažalost, kako smo i ranije naveli, socijalni radnici se slažu da su medij važni u afirmaciji



socijalnog rada, međutim neki od njih ipak smatraju da socijalni radnici nisu u dovoljnoj mjeri obučeni za takva istupanja u javnosti, neki smatraju da ne postoji volja dok nekima odgovara ova statika socijalnog rada smatrajući da zakonski okvir ne dopušta govor o korisnicima. Slažemo se, naravno da ne dopušta, ali ni medicina ne bi napredovala se nije govorilo o različitim specifičnostima i oboljenjima kod čovjeka te zato danas i znamo mnogo o bolestima bez poznavanja ijedne osobe koja je istu preživjela ili nije. Prepoznavanje socijalne patologije je važno za sve ljude, to je faktor kojim štitimo osobu i upravo kao takav treba biti prepoznat u javnosti i treba joj biti dostupan.

U konačnici, socijalni radnici nikako ne smiju dozvoliti da se ovakvo stanje statusa quo produljuje jer mi svakodnevno imamo nove izazove i nove socijalno patološke pojave a s tim u vezi trebamo stalno raditi na unapređenju naših znanja, vještina, naše kreativnosti te biti u skladu s vremenom i potrebama društva. Na taj način jedino možemo raditi na učvršćenju naše pozicije i sigurnosti našeg posla kojeg određeni autori smatraju nepouzdanim.

Također, socijalni rad u skladu sa mišljenjima socijalnih radnika, građana ali i rezultatima teorijskih istraživanja treba određene izmjene u obrazovanju kako bi socijalni radnici bili spremni suočiti se s problemom i kreativno rješavati isti. Pored toga, budući socijalni radnici trebaju imati karakteristike lidera koji će svakodnevno podsticati različite inicijative i aktivnosti.

Socijalni rad treba biti više zastupljen u medijima, a socijalni radnici trebaju biti obučeni na temu odnosa s javnošću, komunikaciji u virtualnom svijetu, načinima isticanja rada socijalnih radnika i korištenja medijskog prostora za govor o idejama unapređenja društva u kojem se nalaze. Socijalni radnici se svakako slažu da nam je potreban prostor u medijima, međutim potrebni su nam i obrazovani socijalni radnici, vođe, inicijatori kako bi to sve bilo potpuno i moguće. S tim u vezi nama je jako značajno da djelujemo na izmjeni obrazovanja socijalnih radnika kako bismo bili u koraku s vremenom i problemima s kojima se naše društvo suočava a isto tako naučili se prezentirati u javnosti. Zašto je dobra prezentacija javnosti nama uopće značajna? Značajna je kako bismo izmjenili sliku o profesiji socijalnog rada na način da ljudi ranije budu upoznati sa širokim opcijama i mogućnostima koje socijalni rad nudi, a ne da o tome saznaju tek kada im bude potrebna pomoć. Na ovaj način ujedno ćemo prevenirati građenje negativne slike produkovane razočarenjem klijenta zbog previsokih očekivanja a nasuprot tome ćemo omogućiti racionalnost u očekivanjima i osvještenost svakog pojedinca.

U konačnici rezultatom ovog istraživanja možemo prepoznati osvještenost socijalnih radnika o nedostacima, gdje se kod određenih ispitanika putem odgovora prepoznaje želja da se ti nedostaci otklone, te da se ne stavljaju pod tepih s izjavom: "Opterećeni smo poslom." nego nasuprot tome da iako jesu preopterećeni poslom se djeluje na smanjenje te preopterećenosti. Također ono s čime se socijalni radnici slažu jeste insistiranje na proširenju ljudskih resursa i otvaranju većeg broja centra za socijalni rad kako bi se smanjila propterećenost poslom i omogućilo brže i efikasnije zadovoljenje potreba klijenata/korisnika uluga. Nadalje, među pojedinim socijalnim radnicima važi uvjerenje "Mi smo svakako negativno okarakterisani u javnosti", međutim s druge strane postoje i ona shvaćanja koja ne dozvoljavaju da se ovako nešto prihvatiti kao takvo, te da se ide linijom manjeg otpora nego nasuprot tome smatraju da ovakva promišljanja društva trebaju biti vjetar u leđa da se pokaže suprotno, da se zalaže još više na otklanjanju svega što se pripisuje a nije u stvarnosti ono šta pripada profesiji socijalnog rada. Također kroz određenu literaturu i promišljanja socijalnih radnika posebno se ističe kako socijalni radnik treba imati određeni stepen ljubavi prema svojoj profesije, štiti je kada je nepravедno napadnuta i izvrgnuta omalovažavanju, ali isto tako s druge strane treba racionalno sagledavati sve nedostatke, otklanjati ih te podsticati sve prednosti, prikazivati ih i afirmirati. Socijalni radnici trebaju imati stepen osvještenosti da bez njih profesije ne može napredovati ali isto tako da s njima, odnosno s njihovim manjkom ili potpunim izostankom zalaganja može biti ugašena i stvar prošlosti. To znači da neaktivnost socijalnih radnika može djelovati na marginalizovanje i odbačenost profesije, odnosno izostankom našeg napora za unapređenjem profesije, našim mirovanjem i ne davanjem nikakvih značajnih rezultata itekako možemo biti društveno ocjenjeni nepotrebnim bez obzira što mi mislili da smo potrebni. Također značajno je pomenuti društvenu dinamiku koja se odnosi da društvo i društvene politike se svakodnevno mijenjaju, svaka politika ima svoj glavni fokus, shodno tome socijalni radnici bi trebali kreirati vlastite politike rada koje su ciljano usmjerene na zaštitu obesnaženih, slabih, kreirati našu neovisnost, stvarati vlastiti izvor snage i moći, biti javno prepoznati kao značajni i oni bez kojih bi svijet mogao biti surovo mjesto za svakog pojedinca. Sve to naravno zahtjeva stvaranje snažnog osjećaja u svakom socijalnom radniku prema našoj profesiji i naravno u skladu s istraživanjem standardizovanog obrazovanja koje se unapređuje na način da bude u koraku s vremenom i s problemima s kojima se suočavamo. U konačnici socijalni radnici ne smiju izgubiti entuzijazam za pomaganjem drugima, ne smiju izgubiti kreativnosti nego trebaju unapređivati profesiju i vlastiti rad na različite načine.

## LITERATURA

Knjige, članci, zbornici:

- Ajduković Marina; (1994). Obrazovanje socijalnih radnika u Hrvatskoj i svijetu; Studijski centar socijalnog rada; Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu; Zagreb; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/46795>
- Buljubašić Suada (2012). Savremena socijalna politika; Arka pres; Sarajevo
- Buljubašić S., Šerić N., Babić N.; (2018). Socijalni rad u primarnoj zdravstvenoj zaštiti-ključna karika u procesu deinstitucionalizacije; Zbornik radova s konferencije održane 28.02.2018; Socijalni rad u zdravstvu
- Bašić Sanela (2022). Socijalni rad u BiH; Društveni uvjeti i profesionalne perpektive; Sarajevo, UNSA (259 – 359)
- Branica Vanja; Jerbić Nataša; (2003). Rad studenata; Percepcija profesije socijalnog rada i socialnog radnika; 2-5 str; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/3501> (10.01.2024)
- Cincar Martina (2018). Pojam i značaj odnosa s javnošću; Univerzitet u Puli; Sveučilište Jurja Dobrile u Puli; str: 9-11; dostupno na: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/unipu%3A3264/datastream/PDF/view>
- Dervišbegović Muhamed (1999). Razvoj socijalnog rada i obrazovanje socijalnih radnika u BiH u periodu od 1958 do 2012; Sarajevo; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/260663>
- Dervišbegović Muhamed; Hessle Sven; 1998; Socijalni rad s djecom u poslijeratnim uslovima; FPN UNSA; Sarajevo
- Jurčić Daniela (2017). Teorijske pretpostavke o medijima – definicije, funkcije i utjecaj; Filozofski fakultet Sveučilišta u Mostaru; Mostar; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/280344>
- Knežević Mladen (1996). "Socijalno" i socijalni rad; Studijski centar socijalnog rada; Pravnog fakulteta Sveučilište u Zagrebu; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/46925> (5.02.2024)
- Knežević Mladena (2008). Neka razmišljanja o identitetu profesije socijalnog rada, Ljetopis studijskog centra socijalnog rada, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu; Studijski centar socijalnog rada; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/3474>
- Kletečki Radović Marija (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu; Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu; Studijski centar socijalnog rada; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/46184>
- Luka Stanić (2021). "Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme?" Analiza medijskih izvještavanja o socijalnim radnicima povodom medijskih eksponiranih slučajeva zlostavljanja djece; Ambidekster klub Zagreb, Hrvatska; 317-323; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/392603>
- Milosavljević Milosav (1990). Socijalni rad na raskršću, problemi, protivrečnosti, perspektiva; Beograd
- Morten Jacobsen Bengt (1999). Socijalni rad u Nordijskim zemljama; zbornik radova "Socijalni rad na pragu 21. stoljeća"; FPN UNSA; Sarajevo
- Shardlow Steven (1999). Socijalni rad – nepouzdana disciplina: nužna etički utemeljena praksa; zbornik radova "Socijalni rad na pragu 21. stoljeća"; FPN UNSA; Sarajevo
- Sudar Nevenka (n.d). Analiza medijskog izvještavanja o slučajevima nasilja prema ženama; Prvobraniteljica za ravnopravnost polova Republike Hrvatske; EU projekat "Prema

učinkovitijoj zaštiti: promjena sustava za borbu protiv nasilja prema ženama " Zagreb; dostupno na: [https://vawa.prs.hr/storage/uploads/publikacije/Analiza\\_medijskog\\_izvjestavanja-f8f4.pdf](https://vawa.prs.hr/storage/uploads/publikacije/Analiza_medijskog_izvjestavanja-f8f4.pdf)

- Šadić Sanela (2004). Socijalni radnici i predrasude; Sarajevo, FPN UNSA
- Šadić Sanela, Bašić Sanela (2012). Etika socijalnog rada; FPN UNSA
- Šerić Nedreta, Šadić Sanela; (2014). Iskustva mentora i studenata socijalnog rada na studijskoj praksi; UNSA FPN; Sarajevo
- Šerić Nedreta, Dudić Anida (2018). Percepcija socijalnog rada u BiH; Socijalne studije UNSA FPN Sarajevo; (94-113) dostupno na: <https://socijalnestudije.fpn.unsa.ba/a/wp-content/uploads/2020/01/SOCIJALNE-STUDIJE-BR.-1-1.pdf>
- Šerić Nedreta, Dudić Anida; (2019). Socijalni rad u javnom diskursu u Bosni i Hercegovini; Socijalna politika; Časopis za teoriju i praksu socijalne politike i socijalnog rada, br 2/2019; Institut za političke studije (99-117); dostupno na: [file:///C:/Users/USER/Downloads/SP-2\\_2019-5%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/SP-2_2019-5%20(10).pdf)
- Termiz Dževad (2022). Metodologija društvenih nauka, FPN; Međunarodno udruženje metodologa društvenih nauka; Sarajevo
- Žganec Nino (1999). Etika pomažućih profesija – Primjer socijalnog rada; Teorija i praksa socijalnog rada; Pravni fakultet; Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/292380>

#### Zakoni i internet izvori:

- Evropska konvencija o ljudskim pravima: Član 8. Pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života
- Medijska pismenost; (n.d). Zašto je bitno kvalitetno izvještavanje? dostupno na linku: <https://medijskapismenost.raskrinkavanje.ba/kakvi-mediji-trebaju-bit/zasto-je-bitno-kvalitetno-izvjestavanje/> (15.02.2023)
- Udruženje socijalnih radnika "Socillibrium"; (Anon). Marry Richmond: Tvorac socijalnog rada; dostupno na: <https://almirglavic.wixsite.com/socillibrium/single-post/2016/06/02/mary-richmond-tvorac-socijalnog-rada> (01.02.2024)
- Zakono o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rada i zaštite porodice sa djecom FBiH (Službene novine FBiH; br 36/99, 54/04; 39/06, 7/14 – rješenja US BiH 45/16, 19/17 – dr. zakon; 40/18, 52/22 – dr.zakon; 16/23, 60/23)

## **PRILOZI**

Popis slika:

Slika broj 1. (Komentari čitatelja teksta prvog navedenog primjera);

Slika broj 2 (Komentari čitatelja teksta prvog navedenog primjera)

Slika broj 3 (Komentari čitatelja teksta prvog navedenog primjera)

Slika broj 4 (Komentar čitatelja teksta prvog navedenog primjera)

Slika broj 5 (Komentari čitatelja teksta prvog navedenog primjera)

Sve slike prikazuju komentare koji su napisani na portal Klix od strane građana koji su čitali tekst i na koji su ostavljali svoje komentare, promišljanja. Određene komentare sam uslikala i navela u tekstu (str.35, 36, 37)

Popis grafikona:

Grafikon 1: Spolna struktura učesnika anketnog upitnika

Grafikon 2: Dobna struktura

Grafikon 3: Stepen obrazovanja

Grafikon 4: Službe socijalne zaštite u KS čij su socijalni radnici bili sudionici istraživanja

Grafikon 5: Oblast u kojoj socijalni radnik djeluje

Grafikon 6: Zastupljenost govora o profesiji socijalnog rada u javnosti

Grafikon 7: Faktori koji djeluju na zastupljenost socijalnog rada u javnosti

Grafikon 8: Značaj percepcije javnosti o profesiji socijalnog rada

Grafikon 9: Trenutna slika profesije socijalnog rada i problemi s kojima se suočava profesije

Grafikon 10: Faktori koji utječu na percepciju profesije socijalnog rada

Grafikon 11: Pozitivni i negativni faktori koji doprinose percepciji profesije socijanog rada

Grafikon 12: Posljedice nedovoljne vidljivosti profesije socijanog rada

Grafikon 13: Osjećaj odgovornosti zbog manjka zastupljenosti govora o profesiji u javnosti

Grafikon 14: Svrishodnost PR u svakoj službi

Grafikon 15: Sugestije/prijedlozi za unapređenje profesije socijalnog rada

Grafikon 16: Spolna struktura ispitanika

Grafikon 17: Dobna struktura ispitanika

Grafikon 17: Stepen obrazovanja ispitanika

Grafikon 18: Dob u kojoj je ispitanik prvi put čuo za profesiju socijalnog rada

Grafikon 19: Iz kojih izvora su ispitanici prvi put čuli za socijalni rad kao profesiju

Grafikon 20: Koliko odsto ispitanika je koristilo usluge Centra za socijalni rad

Grafikon 21: Pitanje zadovoljstva pruženim uslugama u Centru za socijali rad

Grafikon 22: Kakva je precepcija profesije socijalnog rada od strane građana

Grafikon 23: Šta utječe na formiranje stave o profesiji socijalnog rada

Grafikon 24: Vidljivost profesija socijalnog rada u javnosti

Grafikon 25: Način na koji medij o socijalnom radu pišu

Grafikon 26: Intenziviranje javnog govora o aktivnostima CSR kao preduvjet za obraćanje ustanovi CSR

Grafikon 27: Razlozi zbog kojih bi se ispitanici obratili CSR

Grafikon 28: Očekivanja koja ispitanici imaju od socijalnih radnika

Grafikon 29: Mogućnost socijalnog rada da riješi bilo koji problem

Grafikon 30: Asocijacija koju ispitanici imaju kada se spomene socijalni radnici

Grafikon 31: Savjeti za unapređenje profesije socijalnog rada

## Anketni upitnici

U narednom dijelu prikazani su anketni upitnici na koje su ranije odgovarali građani KS i socijalni radnici zaposleni u KCSR.<sup>16</sup>

### **ANKETNI UPITNIK NAMJENJEN ZA GRAĐANE KANTONA SARAJEVO**

Poštovani,

Ispred Vas se nalazi anketni upitnik sačinjen od 17 pitanja. Namjera je da putem anketnog upitnika dođem do saznanja o percepciji profesije socijalnog rada iz ugla građana Kantona Sarajeva. Anketni upitnik je u potpunosti anonimn, shodno tome zamolit ću Vas da budete iskreni i dajete vaše istinite stavove o profesiji spcijalnog rada. Dobijeni odgovori koristit će se u svrhu izrade master rada na temu: "Socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo", odnosno u svrhu davanja doprinosa i unapređenja profesije socijalnog rada. Pitanja su polutvorenog tipa, a vrijeme potrebno za davanje odgovora je 5-7 minuta. Unaprijed Vam se zahvaljujem na učešću. U slučaju bilo kakvih nerazumijevanja ili pitanja možete me kontaktirati na email: [maidaamaida0020@gmail.com](mailto:maidaamaida0020@gmail.com)

#### **PRVI DIO – DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE**

1. Spol
  - a) Muško
  - b) Žensko
  
2. Godine:
  - a) 22 – 31
  - b) 32 – 41
  - c) 42 – 52
  - d) 53 – 60
  
3. Stepen obrazovanja:
  - a) Osnovna škola
  - b) Srednja škola
  - c) Viša škola
  - d) Visoka stručna sprema – diplomski studij
  - e) Master studij
  - f) Doktorski studij
  - g) Nešto drugo:

---

<sup>16</sup> Ideju za kreiranje anketnog upitnika ali i realizaciju cjelokupnog istraživanja dobila sam čitajući dva značajna rada prof. dr. Nedreta Šerić, dr. Anida Dudić (2019). Socijalni rad u javnom diskursu te drugi rada istih autorica prof. dr. Nedreta Šerić, dr. Anida Dudić (2018). Percepcija profesije socijalnog rada u Bosni i Hercegovini.

4. S koliko godina ste prvi put čuli za naziv/ postojanje "profesije socijalnog rada"? \_
5. Za "Socijalni rad" kao profesiju ste čuli iz/od:
- a) Medija
  - b) Škole
  - c) Roditelja/Prijatelja
  - d) Od strane stručnjaka koji su me usmjerili u tu ustanovu
  - e) Nešto drugo; šta? –
6. Da li ste ikada koristili bilo koje usluge Centra za socijalni rad?
- a) Da
  - b) Ne
7. Da li ste bili zadovoljni pruženim uslugama?
- a) Da
  - b) Djelimično sam zadovoljna/zadovoljan
  - c) Ne
  - d) Nisam koristila/koristio usluge CSR
8. Kakvo je vaše viđenje profesije socijalnog rada?
- a) Pozitivno
  - b) Negativno
9. Na formiranje vašeg stava o profesiji socijalnog rada utjecalo je?
- a) Vlastito iskustvo
  - b) Iskustvo meni bliskih osoba
  - c) Mediji (tv, novine, internet..)
  - d) Nešto drugo, šta?
10. Da li je profesija socijalnog rada dovoljno vidljiva u javnosti?
- a) Da, jeste
  - b) Jeste ali ipak nedovoljno
  - c) Ne, nije
11. Mediji o socijalnom radu govore/pišu na način
- a) Pozitivan
  - b) Negativan
12. Da li bi govor o aktivnostima Centara za socijalni rad putem medija, djelovao na vas da se obratite istoimenoj ustanovi?
- a) Da
  - b) Ovisno o situaciji/potrebi
  - c) Ne



13. Koji su razlozi zbog kojih biste se obratili CSR?  
Napisati
14. Kakva očekivanja imate od socijalnih radnika?
- a) Da riješe moj problem
  - b) Da mi pomognu da riješim svoj problem
15. Da li socijalni radnici usitinu mogu riješiti svaki problem?
- a) Da, mogu
  - b) Mogli bi da je zakon malo drugačiji
  - c) Mogli bi da su zainteresirani
  - d) Ne, ne mogu
16. Socijalni radnici:
- a) Su brižni i osjećajni
  - b) Su prezauzeti administrativnim zadacima
  - c) Imaj jako malo uposlenih shodno tome ne mogu odgovoriti svim zadacima
  - d) Su lijeni, nezainteresirani
  - e) Istresaju vlastite frustracije na nama
  - f) Nešto drugo –
17. Koji bi bili vaši savjeti za unapređenje rada socijalnih radnika? Napisati

## ANKETNI UPITNIK NAMJENJEN ZA SOCIJALNE RADNIKE

Poštovani,

Ispred Vas se nalazi anketni upitnik sačinjen od 18 pitanja. Namjera je da putem anketnog upitnika dođem do saznanja o percepciji profesije socijalnog rada iz ugla profesionalaca, odnosno socijalnih radnika. Anketni upitnik je u potpunosti anoniman, shodno tome zamolit ću Vas da budete iskreni i iskažete vaše stavove o profesiji socijalnog rada u KS. Dobijeni odgovori koristit će se u svrhu izrade master rada na temu: "Socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo" s kojim imam namjeru dati doprinos razvoju socijalnog rada. Pitanja su polutvorenog tipa, a vrijeme koje Vam je potrebno je 10 minuta. Unaprijed vam se zahvaljujem na učešću.

U slučaju bilo kakvih nerazumijevanja ili pitanja, možete me kontaktirati na email: [maidadedic147@gmail.com](mailto:maidadedic147@gmail.com)

### PRVI DIO: SOCIO - DEMOGRAFSKE KARAKTERISTIKE

1. Spol

- c) Muško
- d) Žensko

2. Godine:

- e) 22 – 31
- f) 32 – 41
- g) 42 – 52
- h) 53 – 60
- i) 60 +

3. Stepen obrazovanja:

- a) Završena Viša škola za socijalne radnike
- b) Završen diplomski studij socijalnog rada
- c) Završen magisterij/master studij socijalnog rada
- d) Završen doktorski studij
- e) Nešto drugo:

4. Služba socijalne zaštite u kojoj radite (zaokružite broj):

1. Stari Grad	5. Ilidža
2. Centar	6. Hadžići

3. Novo Sarajevo	7. Vogošća
4. Novi Grad	8. Ilijaš

5. Oblast na kojoj radite:

- a) Socijalna zaštita
- b) Zaštita braka, porodice i djece
- c) Zaštita i tretman djece i omladine sa poremećajem u ponašanju i članova porodice
- d) Hraniteljstvo
- e) Nešto drugo:

#### DRUGI DIO: PITANJA O PREDMETU ISTRAŽIVANJA

6. Govor o profesiji socijalnog rada je zastupljen u javnosti:

- a) Mnogo je zastupljen
- b) Nije dovoljno zastupljen
- c) Nije nikako zastupljen

7. Prema vašem mišljenju na zastupljenost profesije socijalnog rada u javnosti najviše utječe:

- a) Nedostatak medijskog izvještavanja o aktivnostima socijalnih radnika
- b) Nemogućnost socijalnih radnika da budu više angažirani u medijskom prostoru zbog prebukiranosti poslom
- c) Nezainteresiranost ili manjak volje ili strah socijalnih radnika da budu medijski eksponirani
- d) Nešto drugo - navedite:

8. Koliko je značajna percepcija javnosti o profesiji socijalnog rada?

- a) Jako je značajna
- b) Značajna je
- c) Nije značajna

9. Prema vašem mišljenju, kako iz ugla profesionalaca trenutno izgleda profesija socijalnog rada?

10. Šta mislite da najviše utječe na percepciju javnosti o profesiji socijalnoga rada?

11. Molim vas da navedete po tri (3) negativna i tri (3) pozitivna faktora koji djeluju na percipiranje profesije socijalnog rada

Pozitivni :

- a)
- b)
- c)

Negativni:

- a)
- b)
- c)

12. Šta mislite kakva je posljedica ili kakve su moguće posljedice nedovoljne vidljivosti profesije socijalnog rada u javnosti?

13. Da li se vi kao socijalni radnik/ica osjećate odgovornim zbog manjka zastupljenosti govora o profesiji socijalnog rada u javnosti?

- a) Osjećam se odgovornim
- b) Ne osjećam se odgovornim jer zbog obima posla i manjka kadra ne mogu se tome posvetiti
- c) Nešto drugo – navedite:

14. Da li vi u vašoj Službi socijalne zaštite imate vašeg PR?

- a) Da
- b) Ne

15. Ukoliko je prethodni odgovor bio potvrđan, koliko često vaš PR promovira profesiju socijalnog rada?

- a) Jako često
- b) Rijetko
- c) Ne promovira profesiju
- d) Nešto drugo:

16. Ukoliko je odgovor na 17. pitanje bio potvrđan, zamoliti ću vas da navedete najčešće teme koje vaš PR prezentira javnosti:

17. Da li bi bilo korisno da svaka Služba socijalne zaštite u KS ima svog PR-a koji bi promovirao i izvještavao o radu socijalnih radnika?

- a) Da
- b) Možda
- c) Ne

18. Koje su vaše sugestije radi unapređenja vidljivosti/zastupljenosti socijalnog rada u medijskom prostoru?



FAKULTET  
POLITIČKIH  
NAUKA

Obrazac AR

UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA

IZJAVA o autentičnosti radova

Stranica 92 od 96

Naziv odsjeka i/ili katedre: Socijalni rad  
Predmet: Magistarski rad

### IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADA

Ime i prezime: Maida Dedić  
Naslov rada: Socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo  
Vrsta rada: Završni magistarski rad  
Broj stranica: 91

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

Sarajevo; 21.06.2024

\_\_\_\_\_

