

*Недрета Шерић\**

*Факултет политичких наука, Универзитет у Сарајеву*

*Анида Дудић\*\**

*Факултет политичких наука, Универзитет у Сарајеву*

## **СОЦИЈАЛНИ РАД У ЈАВНОМ ДИСКУРСУ У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ**

### **Сажетак**

Социјални рад у Босни и Херцеговини као релативно млада професионална дјелатност различито је прихваћена од стране институција, радних организација и јавности. Иако изгледа да је друштвени значај ове професије неоспоран и да постоји изразита потреба за постајањем ове професионалне дјелатности, у пракси се јављају мања или већа неразумијевања, предрасуде и стереотипи. На овај начин социјални радници као стручњаци су изложени неразумијевању, што води ка честим неутемељеним критикама и професионалном неуважавању.

Предрасуде о социјалном раду се односе на друштвену улогу и природу, али највише су изражене у поимању функције социјалног рада. Без обзира да ли су имали искуство или не, већина грађана има одређену слику о типичном социјалном раднику. Тим поводом су се у истраживању испитивали ставови и перцепција босанскохерцеговачке јавности о улози и важности социјалног рада у Босни и Херцеговини.

Како на формирање позитивних или негативних ставова јавности утјече и начин извјештавања медија о професији

\*

\*\* [anida.dudic@fpn.unsa.ba](mailto:anida.dudic@fpn.unsa.ba)

социјалног рада и активностима социјалних радника, у циљу објективне елаборације теме рада, путем полуструктурираног интервјуа испитана су професионална искуства новинара (Н=5) и социјалних радника (Н=5) који су имали искуства у комуникацији с медијима.

Дошло се до закључка да босанскохерцеговачка јавност нема довољно сазнања о професији социјалног рада и да због недовољних информација социјални рад прати негативан имиџ. Такођер, резултати истраживања говоре да на негативно мишљење јавности утјече (негативно) медијско извјештавање о активностима социјалних радника.

Кључне ријечи: социјални рад, криза, предрасуде, перцепција, ставови, јавни дискурс, медији.

## УВОД

Развој савремене комуникацијске технологије омогућио је да медији буду приступачнији, доступнији и неизбјежни дио свакодневног живота човјека, али уједно и темељни извор информисања јавности. Спецификум развоја медија без обзира на проток времена и друштвено-политички контекст је у томе што су медији увијек били моћно средство утјецаја на јавно мишљење и обликовање јавног мнијења једног друштва. Не улазећи у хисторијски развој и комплексност у дефинисању шта су то све односи с јавношћу, за потребе овог рада прихватамо став Миросављевића<sup>1</sup> који односе с јавношћу перципира као начин комуникације, примарно фокусиран на придобијање јавног разумијевања и прихватања. Односи с јавношћу у основи су управљања угледом и добрим односима с јавностима. У јавном дискурсу, данас, више него икада раније, улога медијске презентације социјалног рада је врло битна. Неизбјежан значај медија за социјални рад можемо разумјети кроз следеће аспекте, у: упознавању јавности о улози и активностима социјалних радника у једном друштву; презентирању позитивних примјера из праксе; корекцији

---

<sup>1</sup> Младен Миросављевић, *Односи с медијима*, Фридрих Еберт Стифтунг, Бања Лука, 2008.

неафирмативног извјештавања; промоцији и афирмацији; укључивању социјалних радника у јавни дискурс; друштвеној препознатљивости професије, а посебно у демаргинализацији социјалног рада.

Социјални рад у Босни и Херцеговини је годинама бивао различито перципиран и прихваћен од стране различитих институција, организација, владиног и невладиног сектора, цивилног друштва, других сродних/сарадничких професија, појединаца али и корисника/клијената социјалног рада. У јавном дискурсу је присутна претежно негативна слика о социјалном раду као помажућој професији, која своје рефлексије оставља и на друштвени углед, вредновање и цијењеност социјалног рада. Као последица напријед наведеног, евидентно је да су социјални радници, годинама, незадовољни положајем и статусом социјалног рада.

Посебан значај медија је у активностима јавног заступања чланова локалне заједнице у вези с питањима од јавног интереса, јер су медији често катализатори социјалног и политичког развоја. Примјер овога су демократска друштва, гдје су медији и новинари често доприносили да се добре и корисне идеје реализују и успију. Кориштењем медија, посебно у заштити и остваривању људских права који су фундаментални за социјални рад, могуће је привући интерес јавности и добити подршку с којом можемо утјецати на креаторе политика и доносиоце одлука. Медијска промоција социјалних активности посебно је важна у организовању и развоју локалне заједнице која представља базу за сваког грађанина. Споменут ћемо само једну битну корист, а то је информисање: недовољана обавијештеност о појединим социјалним и другим рјешењима утјече на ставове чланова локалне заједнице, који могу имати своје импликације на пасивност или активност грађана у вези с питањима од јавног интереса, посебно значајних за унапређење квалитете њихова живота.

## **1. МЕТОДОЛОШКИ ОКВИР РАДА**

За сваку професију је важно познавање мишљење јавности, јер је друштвено препознавање професије уједно и манифестација друштвеног угледа, али и претпоставка за

ширење њезиног садржаја. Кнежевић<sup>2</sup> сматра да постоји однос између јавне перцепције неке професије и њезиних објективних друштвених могућности да своју мисију и оствари. То је, чини се, у савременом свијету све важнија релација; позитивнија и што повољнија јавна перцепција професије условљава и диктира колико ће професија досегнути у медијском простору, али и до важних друштвених фондова. Посебно када говоримо о кадровском оснаживању, заузимању припадајућег мјеста равноправно с другим професијама, финансијској подршци од које овиси остваривање циљева и реализација задатака, и у коначници развоју и унапређењу професије пратећи савремене трендове. С друге стране, једнако је важно, а можда и најважније, да о јавној перцепцији професије овиси и то, да ли ће се клијенти одлучити потражити помоћ тих професионалаца или неће. Стога су се кроз ово истраживање настојали спознати ставови јавности о професији социјалног рада и услугама које пружају социјални радници како би се добио увид на који начин јавност перципира социјални рад и какву улогу ова професија има у јавном дискурсу у Босни и Херцеговини.

У квантитативном дијелу истраживања судјеловало је 561 испитаник. Путем анкетног упитника испитивани су ставови и перцепција јавности о улози и важности социјалног рада у Босни и Херцеговини. Нека од истраживачких питања која су била значајна су слједећа: Која је прва асоцијација на социјални рад Босни и Херцеговини? Да ли су испитаници имали искуства са социјалним радницима? Које су утиске као професионалци оставили социјални радници? Да ли се, према мишљењу испитаника, од социјалних радника очекује да рјешавају сложене проблеме који превазилазе могућности, расположива средства и моћи ове професије? Да ли су социјални радници оптерећени административним пословима, простором који покривају својим радом и комплексношћу проблема којима се баве? Какав положај имају социјални радници у поређењу са стручњацима из других професија? Да ли је професија социјалног рада цијењена у босанскохерцеговачком друштву?

---

2 Младен Кнежевић, „Нека размишљања о идентитету професије социјалног радника“, *Љетопис Студијског центра социјалног рада*, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу, Студијски центар социјалног рада 10, 1, 2008, 45-60.

У истраживању се кренуло од хипотезе: Због недовољне информисаности грађана о улози и значају социјалног рада, босанскохерцеговачка јавност нема довољно сазнања о социјалном раду. Начин медијског извјештавања утјече на формирање мишљења јавности о социјалном раду и социјалним радницима.

У квалитативном дијелу истраживања, у циљу објективне елаборације теме рада, путем полуструктурираног интервјуа испитана су професионална искуства новинара<sup>3</sup> и социјалних радника<sup>4</sup> који су имали искуства у комуникацији с медијима. Подаци добивени путем анкетног упитника, анализирани су у SPSS програму за обраду података, док су подаци добивени путем полуструктурираног интервјуа анализирани сходно тематској анализи<sup>5</sup>. Најзначајнији подаци добивени помоћу анкетног упитника и интервјуа сажети су у сљедеће субтеме: *социјални рад кроз призму јавности и социјални рад кроз призму медијског извјештавања*.

## 2. О СОЦИЈАЛНОМ РАДУ КРОЗ ПРИЗМУ ЈАВНОСТИ

Позив социјалног радника спада у скупину помагачких професија чији је циљ пружање помоћи људима у савладавању животних тешкоћа, стога је врло одговоран хуманистички позив<sup>6</sup>.

Милосављевић<sup>7</sup> наводи да на перцепцију социјалног рада утјече и сам назив професије. Ријеч “социјално” повезује се са депривираним и маргиналним појединцима, тј. групама у друштву и тако утјече на негативну слику социјалног рада као помажуће службе. Термин “*помажући*” могуће је поједноставнити и свести на функцију “државног чиновника” који се бави спашавањем социјалних случајева. На тај се начин ствара негативна перцепција професије, те се она своди на

3 У екстрактима означени као: ИН:1,ИН:2, ИН:3, ИН:4, ИН:5

4 У екстрактима означени као: ИС:1, ИС:2, ИС:3, ИС:4,ИС:5

5 Виргиниа Браун, Вицторија Цларке, *Усинг тхематиц анализис ин псуцхологу, Оуалитативе Ресеарч ин Псуцхологу*, 3 Университу оф Вест Енгланд, (2). пп. 77-101, 2006.

6 Вања Браница, Наташа Јербић, „Перцепција професије социјалног рада и социјалног радника“, *Љетопис Студијског центра социјалног рада*, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу, Студијски центар социјалног рада 10, 1, 103-116, 2003.

7 Милослав Милосављевић, *Социјални рад на раскрићу*, Научна књига, Београд, 1990.

антиинтелектуално бирократско бављење појединцима и групама искљученима из друштва.

Контроверзни ставови јавности о компетентности и овлаштењима социјалних радника неријетко придонесе притиску и осјећају кривње помагача након доношења релевантних одлука. Јавност је често склона окривити социјалног радника уколико се, издвајање дјетета из породице покаже непотребним или уколико, због неиздвајања злостављаног члана у породици, дође до тешких посљедица. Положај и улога социјалних радника у систему социјалне заштите често их доводи у саму срж контрадикторности.

Урбанц<sup>8</sup> сликовито објашњава да: „иако се често нађу на заједничком “ступу срама”, припаднике различитих помагачких професија јавност не гледа кроз исту етичку призму. Тако ће, на примјер, статус лијечника бити нешто повољнији кад се ради о етичкој осуди јавности, будући да се сматра како лијечник лијечи особе које нису имале никакве контроле над својим обољењем или озљедом, те су се “нашле у невољи, не својом кривњом”. С друге стране, социјални радници често раде с људима које друштво сматра “лијенима, девијантнима, невриједнима пажње” или “онима који заправо ту помоћ не заслужују”. Њихов је посао да “штите” друштво од таквих “беспризорних”. Дакле, њихова је улога да проводе социјалну заштиту, али и социјалну контролу тамо гдје су затајили породица, заједница или појединац. С тог аспекта, на примјер, родитељско злостављање дјеце или неки други вид породичног насиља представља пријетњу социјалној стабилности и идеји о породици као његујућем и подржавајућем окружењу. Тако нешто се не смије догађати, а ако се ипак догоди, за јавност то у већини случајева значи да “професионални помагачи нису добро обавили свој посао”“.

Социјални рад у Босни и Херцеговини као релативно млада професионална дјелатност различито је прихваћена од стране институција, радних организација и јавности. Иако изгледа да је друштвени значај професије неоспоран и да постоји изразита потреба за постајањем ове професионалне дјелатности, у

8 Кристина Урбанц, „Етика и вриједности у социјалном раду“, *Љетопис Студијског центра социјалног рада*, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу, Студијски центар социјалног рада 8, 2, 153-164, 2001.

пракси се јављају мања или већа неразумијевања, предрасуде и стереотипи о социјалном раду. На овај начин социјални радници као стручњаци су изложени неразумијевању, које води ка честим неутемељеним критикама, али и професионалном неуважавању што је посебно изражено у недовољно развијеним апликативним подручјима професионалне праксе социјалног рада у којима су ангажовани социјални радници као сарадници.

Предрасуде о социјалном раду се односе на друштвену улогу и природу, али највише су изражене у поимању функције социјалног рада. Без обзира да ли су имали искуство или не, већина грађана има одређену слику о типичном социјалном раднику. Интересантно је примјетити да су испитаници у проведеном истраживању на питање: На шта Вас прво асоцира када се спомене социјални рад и социјални радници? најчешће давали асоцијације и коментаре, попут оних: проблеми, развод, посредовање при разводу, насиље у породици, брига, помагање, хуманост, помоћ особама у стању социјалне потребе, заштита породице, добротворни рад, помоћ сиромашнима, рад с малољетним преступницима, рад с овисницима о психоактивним супстанцама....

Очекивано је да шири јавност посао социјалних радника сагледава кроз активности које социјални радници најчешће проводе у центрима за социјални рад јер је управо кроз оснивање центара, професија социјалног рада постала препознатљива широј популацији. Истраживачки је интересантно коментарисати асоцијације испитаника које се односе на професију социјалног рада, попут оних: „ужас, лезихљебовићи, нерад, одуговлачење, персонализација, бирократија, шаблонски рад“, с једне, и „тежак посао, професионалци, мир, заштита, љубав“, с друге стране. Испитаници који нису имали лично искуство са социјалним радницима, своје ставове су формирали на основу искуства чланова породице, пријатеља, познаника али и информација добивених из медија. Међутим, треба истаћи да је перцепција испитаника који су имали искуство са социјалним радницима, у већини случајева субјективне природе и овиси од врсте/тежине проблема, као и задовољства исходом рјешавања истог. Генерално, корисници/клијенти социјалних радника у Босни и Херцеговини имају велика очекивања од социјалних

радника, често пребацују одговорност за рјешење проблема на социјалне раднике, често преузимајући улогу пасивног посматрача што генерира перманентну овисност клијента о помоћи система.

Негативан став јавности према социјалним радницима је забиљежен и у ранијим истраживањима. Кауфман и Раумонд<sup>9</sup> сматрају да је 60-их и 70-их година о социјалним радницима превладавало прилично негативно мишљење. Они су били ти који морализирају, уплећу се у околину појединца како би добили податке о својим клијентима. Такођер се сматрало да у свој посао не уносе довољно емоција, те да због тога немају довољно разумијевања за друге. Такав став се стварао претежно у оним срединама у којима су социјални радници били окупирани администрацијом, а мање су се бавили потребама људи, њихових породица и заједница.

Кроз ово истраживање се жељело добити сазнање и о првим утисцима који су социјални радници оставили приликом рада с клијентима. Иако је чак 66% испитаника изјавило да нису имали искуства са социјалним радницима, то их није спријечило да формирају (најчешће негативан) став и изразе (негативне) коментаре о социјалним радницима. Само 34% испитаника су имали искуства са социјалним радницима, а њихови утисци су контрадикторни. Тако једна испитаница наводи: „*Социјална радница која је радила на мом случају оставила је такав утисак на мене да сам пожељела да ми буде узор у животу. Показала ми је какав социјални радник треба да буде.*“ Док други испитаник сматра: „*Да они (социјални радници) раде онако како треба, не би ситуација у нашем друштву била толико очајавајућа.*“

Многа истраживања говоре да је перцепција професије од одлучујуће важности уколико професија жели освојити свој социјални простор и потврдити могућност реализације својих циљева. Рофф и Клеммац<sup>10</sup> су у својим истраживањима

9 Вања Браница, Наташа Јербић, „Перцепција професије социјалног рада и социјалног радника“, *Љетопис Студијског центра социјалног рада*, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу, Студијски центар социјалног рада 10, 1, 103-116, 2003.

10 Младен Кнежевић, „Нека размишљања о идентитету професије социјалног радника“, *Љетопис Студијског центра социјалног рада*, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу, Студијски центар социјалног рада 10, 1, 2008, 45-60.



закључили и то да професија може рачунати на подршку важних друштвених фактора на основу тога у којој је мјери њезин идентитет прихватљив за носитеље најважнијих друштвених функција у неким друштвеним тренуцима. Врло се често у круговима самих социјалних радника може чути како је то професија која је у друштву подцијењена, посебно кад се упореди с неким другим професијама, а како је то посебно случај с јавном презентацијом професије у средствима јавних комуникација.

Једно од значајнијих истраживања јавног мијења гледе перцепције појединих професионалних скупина (социјалних радника, психолога, савјетодаваца других професионалних модела, те психијатара) провео је Схарплеу<sup>11</sup> у Аустралији. Анализирао је перцепцију тих професионалних скупина с обзиром на образовање, наслов, професионалне активности, приходе, професионалне вриједности, увјерења и приступачност. Резултати су показали да је јавност оцијенила социјалне раднике као приступачне и склоне помагању, али су, за разлику од психолога и психијатара, перципирани као мање компетентни у погледу знања. Истраживање о перцепцији професије социјалног рада у јавном мијењу проведено у сусједној Хрватској на узорку од 800 испитаника, показало је да је опћа перцепција професије позитивна и у складу с основним одредницама професије.<sup>12</sup>

Компарирајући претходна истраживања јавности о перцепцији социјалног рада са резултатима овог истраживања, може се закључити да јавност у Босни и Херцеговини у просјеку не тражи професионалну помоћ од социјалних радника, али их то не спријечава да имају негативне асоцијације о самој професији социјалног рада и томе шта би социјални радник требао радити. Они који су имали искуства са социјалним радницима исказују контрадикторне ставове који уакзују да јавност није у довољној мјери упозната са улогом социјалног радника. Видљиво је да су претходно поменути ставови

11 Младен Кнежевић, „Нека размишљања о идентитету професије социјалног радника“, *Љетопис Студијског центра социјалног рада*, Правни факултет, Свеучилиште у Загребу, Студијски центар социјалног рада 10, 1, 2008, 45-60.

12 Младен Кнежевић, и Буттлер, Јаурен, „Публик перцепционс оф социал воркерс анд социал ворк ин тхе Републик оф Цроатиа“, *Интернационал Јоурнал оф Социал Велфаре*, 12,(1),50-60, 2003.

у јавном мјењу „зачињени“ одређеним предрасудама и необавјештеношћу о карактеру и могућностима социјалног рада.

У овом истраживању 41,7% испитаника се слаже с тврдњом да се од социјалних радника очекује да брзо рјешавају сложене проблеме који често превазилазе могућности, расположива средства и моћи ове професије. Из резултата је видљиво да босанскохерцеговачка јавност најчешће замјери социјалним радницима рад темељен на бирократизму и формалности. Тако се 48% испитаника слаже да су социјални радници преоптерећени административним пословима, простором који покривају својим радом и комплексношћу проблема којима се баве. У друштву у коме је социјални рад сведен на администрацију, упитна је успјешност и квалитета практичног рада.

Критизирајући рад темељен на бирократизму и затрпавање административним пословима, Милосављевић<sup>13</sup> сматра да рад гдје папири и извјештаји вриједу више од било каквих конкретно остварених резултата утичу и на искривљен приступ евалуацији и вредновању дјелатности социјалног рада. У „папирнатом“ систему вредновања, дјелатности, папири, извјештаји, „случајеви“, картони постају доминирајући „индикатори“ рада. Да су социјални радници препуштени „сваштарењу“ и преоптерећени административним пословима, указују и резултати истраживања Шерић и Дудић<sup>14</sup> гдје 74% социјалних радника у Босни и Херцеговини упозоравају на бирократизацију и нормативизам, кроз које професија губи свој идентитет и постаје „све и свашта“. Међутим, без обзира на контрадикторне и с негативним конотацијама обојене ставове јавности о социјалним радницима, 74% грађана сматра да социјални рад у босанскохерцеговачком друштву није довољно цијењен.

У истраживању 62,3% испитаника је мишљења да *социјалним радницима на располагању стоје скромна материјална средства и могућности за рјешавање социјалних проблема*, док 11,5% се не слаже, осталих 26,2% се нити слаже

<sup>13</sup> Милослав Милосављевић, *Социјални рад на раскришћу*, Научна књига, Београд, 1990.

<sup>14</sup> Недрета Шерић, Анида Дудић, „Перцепција социјалног рада у Босни и Херцеговини“. *Социјалне студије*. Факултет политичких наука, 1 (1),94-115, 2018.

нити не слаже. Овакво стање у Босни и Херцеговини најбоље описује став социјалног радника: „...*посебно је незахвална улога у којој се налазе социјални радници, који су као друштвени амортизер између захтјева корисника, који са собом носе тешке животне приче, и државе односно законодавца који настоји да круто нормирају социјалну заштиту...*“

Коментаришући ограничена расположива средства и домете социјалног рада, Милосављевић<sup>15</sup> наводи да треба имати на уму да је социјални рад, првенствено, нераздвојни дио социјалне политике и социјалне заштите. Истовремено, одвија се у конкретним друштвено-економским идејним, културним и другим условима и односима, и нужно трпи утицаје промјена у овим односима. Тако, с једне стране промјене у циљевима, сврси, садржајима, односима, институционалном систему и организацији социјалне политике и социјалне заштите се директно одражавају на социјални рад. С друге стране, промјене у садржајима, методологији, могућностима и дометима социјалног рада нису могуће без дубљих промјена у друштвено-економској, идејној, политичкој основи и пракси социјалне политике и социјалне заштите. Уколико се узму у обзир све сложенији узорци и посљедице социјалних проблема са којима се социјални радници свакодневно „хватају у коштац“, онда је неминовно да скромни и неповљни матријално-технички услови рада онемогућују и спутавају социјалне раднике да раде у најбољем интересу клијената.

### 3. СОЦИЈАЛНИ РАД КРОЗ ПРИЗМУ МЕДИЈСКОГ ИЗВЈЕШТАВАЊА

Највећа моћ односа с јавношћу налази се у едуцирању јавности, утјецају на ставове и понашања као и у успостављању међусобног разумијевања. Добри односи с јавношћу су невидљиви елементи при формирању бранда социјалног рада и околине која га препознаје. За професију је од изузетне важности да информације дођу до битних чланова јавности како би се широј јавности приближиле вриједности које промиче професија. Међутим, социјални радници у Босни и Херцеговини још увијек немају развијене механизме

15 Милослав Милосављевић, *Социјални рад на раскрићу*, Научна књига, Београд, 1990.

успостављања односа с јавностима, као и рада с медијима. Данас је у медијском простору, принтаном и онлине, тешко наћи позитивне вијести из професије социјалног рада. У низу негативних наслова, социјални радници бивају само пасивни проматрачи пристраних и необјективних јавних напада на професију. Повећана заступљеност социјалних радника у медијима се догађа искључиво када се догоди несретан случај, примјерице малолетничког или породичног насиља, те се преко медија тражи кривац.

Шућур<sup>16</sup> сматра да се „средишњи проблем комуникација професије социјалног рада и медија очитује међусобним неразумијевањем, што води до посљедице лоше репрезентације социјалног рада у медијима. Социјални радници, посебице практичари, понекад не знају или не смију давати изјаве а новинари, с друге стране, не познају подручје социјалног рада и његов категоријално појмовни апарат, односно стручну терминологију. Стога и један лош случај има снагу поткопати бројне позитивне приче из струке. Посљедице негативне слике социјалног рада у јавности очитују се у могућности да ће грађани двојити желе ли помоћ социјалних радника; јавна и политичка потпора активности социјалног рада се смањују, деморализира се и саме социјалне раднике, што утјече на могућност привлачења нових и задржавање постојећих стручњака у професији социјалног рада.“

С друге стране, социјални радници сматрају да су негативно заступљени у медијима, те су скептични када се ради о сарадњи с њима, што непосредно доводи до лоше комуникације двију струка. Када је у питању (не)задовољство медијским извјештавањем о активностима социјалних радника, резултати истраживања Шерић и Дудић<sup>17</sup> указују да је медијским извјештавањем незадовољно 65% социјалних радника у Босни и Херцеговини.

Међутим, социјални радници који су имали искуства с медијима не показују велики степен незадовољства. Овакво стање најбоље описује став интервјуисаног социјалног

16 Мустафа Схарифи, Приказ-Стручни скуп „Социјални рад и јавност: комуницирање социјалног« *Ревуја за социјалну политику*, 19, 2, 207-218, 2012.

17 Недрета Шерић, Анида Дудић, „Перцепција социјалног рада у Босни и Херцеговини“ *Социјалне студије*. Факултет политичких наука, 1 (1),94-115, 2018.

радника (ИСП: 1): „нису занемарљиви новински чланци којима се настоје грађани информисати о правима и услугама које пружа центар за социјални рад или промовисати услуге... Често је учешће социјалних радника у тематским емисијама у којима се представља улога социјалних радника на рјешавању или превенцији социопатолошких појава... Али суочени смо и с негативним извјештајима, који се односе на проицирање одговорности центрима за социјални рад за тешко стање у којима живе породице или за насиље у породици“ или (ИСП: 2): „да се у медијском извјештавању социјални радник само спомене као неко ко није адекватно поступио како би превенирао негативан исход“.

На питање да ли се о темама које се директно тичу улоге социјалног радника у медијима извјештава објективно без сензационализма, интервјуисани социјални радници су мишљења да је објективност дјеломично присутна или је код одређених тема уопште и нема. Извјештава се уопштено, паушално, непотпуно, без критичке анализе, да се задовољи форма, јер „медији траже вијест и информацију, а не рјешавање проблема и уколико се уђе у етиологију проблема, новинарима то није интересантно“. С наведеним се слажу и новинари, те истичу да постоје позитивни примјери медијског извјештавања о социјалној проблематици али заступљеност није задовољавајућа, јер „социјална проблематика је доста запостављена у медијском простору, док се примат даје високој политици“ и „...врло често се налази на граници између професионалне етике и сензационализма и неријетко ‘склизне’ у сензационализам“.

Иако интервјуисани социјални радници оцјењују став новинара према професији социјалног рада коректним, сви су мишљења да се путем медија траже кривци гдје су социјални радници често јавно прозвани, како каже испитаник „... без сагледавање цјелукупне слике система у којима дјелују социјални радници, те да укажу на проблеме и евентуалне неадекватности постојећег система заштите корисника и понуде рјешења“.

Новинари, због недовољног знања генерално о социјалном раду, законској регулативи која уређује њелокруг

рада социјалних радника, али и о одређеном социјалном проблему, кроз медије пласирају јавности инстант рјешења одређених актуалних социјалних проблема, не узимајући у обзир да су активности на рјешавању проблема процес, што често може бити збуњујуће за јавност. Стога, не изненађује податак да социјални радници немају повјерења у медије, како због негативних искустава тако и због чињенице да су социјални радници *„веома ријетко битни актери у медијским наступима, вјероватно јер позив социјалног радника није сензационалистички и популаран“*, тако да социјални радници не подижући рејтинг медијима бивају у фокусу пажње тек периодично.

Може се закључити да у јавном дискурсу социјални рад, ни у политичком, нити у економском контексту, није атрактиван, профитабилан и рентабилан због перцепције као оптерећења буџетима, што може утјецати и на интерес самих медија за социјални рад. Међутим, новинари недостатак повјерења социјалних радника према медијима објашњавају ставом да је у посљедње вријеме евидентан недостатак повјерења, како код самих грађана, тако и многих професионалаца без обзира о којој друштвено одговорној професији је ријеч. Разлози су *„објективни, али и субјективни, како на страни новинара и њихових пропуста, тако и на другој страни“* (мисли се на социјалне раднике).

Новинари социјалне раднике требају препознати као корисне саговорнике, а социјални радници зазор од новинара требају превазићи с више повјерења, отворености за сарадњу, неизбјегавајући медије и издићи се изнад *„но цоммент“* ситуације. Медији, посебно у вријеме конзумеризма и све веће алијенације, требају афирмирати социјални рад као важну карику у сваком друштву, а социјалног радника као стручњака који има шта за рећи и мимо стереотипних прича и перманентних социјалних проблема.

За медије требају бити важне и приче (ИН: 1): *„сваког појединца који не жели бити ‘социјални случај’ или ‘проблем друштва’ у чему му, вјероватно на првом мјесту могу помоћи социјални радници“*, који умјесто недовољно информисаних гласноговорника требају лично представити јавности чиме се

баве и колико су важни. У том контексту потребан је проактиван приступ према медијима, кроз иницирање изградње позитивне слике и продубљивања повјерења, уз већи ангажман социјалних радника, како истичу новинари (ИН: 3): „*да се и наметну ако треба као релевантни и важни саговорници јер то социјални радници и јесу*“.

#### 4. ЗАКЉУЧАК

Да би социјални рад и социјални радници били вредновани, поштовани и уважавани, неопходно је да буду „видљиви“ у јавности. Резултати истраживања показују да се социјални радници веома ријетко оглашавају у јавном дискурсу. На тај начин шаљу поруку у јавности да је социјални рад професија без гласа. Изазов веће препознатљивости социјалног рада у јавном дискурсу, неминовно је повезан с медијима, медијским извјештавањем о социјалним темама/ проблематици и на концу медијској промоцији. Неоспорно је да, у изградњи позитивног имиџа, фундаментални значај има начин и сазнање колико успјешно социјални радник обавља свој посао. Међутим, не смијемо подцијенити сазнање да упркос томе што социјални радници квалитетно обављављају посао, уколико паралелно немају и артикулисан глас у јавном дискурсу- као да и не постоје. Рад с медијима значајно утјече и на могућности социјалног рада, посебно у сегментима превентивног дјеловања, преузимање одговорности и јавности, развоју добровољних активности, промоције социјалне освјештености, информисаности и проактивног дјеловања грађана.

Будући да грађани (74%) сматрају да у Босни и Херцеговини социјални рад није довољно цијењен, неопходно је радити на афирмацији. Афирмирати социјални рад имплицира промоцију професије у широј јавности. Систематичном и континуираном медијском промоцијом, кроз информисање и едуцирање јавности, као и презентирању позитивних исхода реализованих активности социјалних радника, може се подићи свијести грађана. У медијским наступима су потребне кампање у којима ће се с позитивним ставом говорити о социјалном раду и социјалним радницима.

Креирање позитивне слика професије социјалног рада у Босни и Херцеговини захтијева већи ангажман и самих социјалних радника и бољу сарадњу с медијима, како не би преносили само негативне или сензационалистичке вијести, већ и оне добре које показују како се проблеми ипак могу ријешити. Позитивним медијским извјештавањем о активностима социјалних радника стварају се веће шансе за креирањем позитивне перцепције јавности о професији социјалног рада, која ће омогућити социјалним радницима да лакше и боље подстичу, заступају, заговарају и промовишу артикулисане потребе чланова локалне заједнице у којој дјелују.

## ЛИТЕРАТУРА

Knežević Mladen, „Neka razmišljanja o identitetu profesije socijalnog radnika“, *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada 10, 1, 2008, 45-60.

Knežević Mladen, Lauren Buttler, „Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia“, *International Journal of Social Welfare*, 12,(1),50-60, 2003.

Miloslav Milosavljević, *Socijalni rad na raskršću*, Naučna knjiga, Beograd, 1990.

Mirosavljević Mladen, *Odnosi s medijima*, Fridrich Ebert Stiftung, Banja Luka, 2008. Branica Vanja, Jerbić, Nataša, „Percepcija profesije socijalnog rada i socijalnog radnika“, *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada 10, 1, 103-116, 2003.

Urbanc Kristina „Etika i vrijednosti u socijalnom radu“, *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada 8, 2,153-164, 2001.

Šerić Nedreta, Dudić, Anida, „Percepcija socijalnog rada u Bosni i Hercegovini“. *Socijalne studije*. Fakultet političkih nauka, 1 (1), 94-115, 2018.



Braun Virginia, Clarke, Victoria, *Using thematic analysis in psychology, Qualitative Research in Psychology*, 3 University of West England, (2). pp. 77-101, 2006.

Kaufman A. V. i Raymond, G. T., *Public Perception of Social Workers: A Survey of Knowledge and Attitudes*. Arete. 20, (2), 24-35, 1996.

Sharifi Mustafa, Prikaz-Stručni skup „Socijalni rad i javnost: komuniciranje »socijalnog«, *Revija za socijalnu politiku*, 19, 2, 207-218, 2012.

**Nedreta Seric  
Anida Dudic**

## **SOCIAL WORK IN PUBLIC DISCOURSE IN BOSNIA AND HERZEGOVINA**

### **Resume**

Most of the citizens, regardless of their lack of experience in working with social workers, have negative associations related to the profession of social work and the social worker activities. However, citizens who had experience show contradictory attitudes formed on the basis of (un) satisfaction with the solution of a particular problem. Citizens' attitudes in public opinion are stained with prejudices, stereotypes and lack of knowledge about the content and function of social work. For the purpose of objective elaboration of topics, the professional experiences of journalists and social workers who had experience with the media were examined. The results of the survey show that social workers are not satisfied with the media coverage of social issues and the activities of social workers. The topics concerning the role of social workers are rarely written objectively without sensationalism. Mainly media gives more attention to social workers when they are "missing" some of the adequate reactions in solving social problems, attributing responsibility to social workers, or in case of escalating certain problems that attract their public attention. Most social workers do not trust journalists, so they rarely and unwillingly make statements. The negative presentation of social work in the public leaves its reflection on the social reputation, evaluation and, appreciation of social work. As a solution to this problem, respondents see improvement in the communication of social workers with the media and the media with social workers. Thus, social workers are expected to initiate the construction of a more positive and objective perception of social work in the public through the use of media space, and for journalists to recognize important and useful interlocutors in social workers. The BiHs publicity is not sufficiently informed about the role and importance of social work. The way that media report on social work and social

workers is very influential on shaping and forming attitudes about social work in public discourse.

Keywords: social work, crisis, prejudice, perception, attitudes, public discourse, media.

---

\* Овај рад је примљен 12. јула 2019. године, а прихваћен на састанку Редакције 25. августа 2019. године.