

Primljen: 27.08.2024.

Prihvaćen: 27.11.2024.

Socijalne studije / Social studies 7 (7) 2024, str. 111-130.

<https://doi.org/10.58527/issn.2637-2908.7.7.111>



UDK 36(497.6 Sarajevo)

Originalni naučni rad

SOCIJALNI RAD KROZ PRIZMU JAVNOSTI U KANTONU SARAJEVO¹

Maida Dedić

Ustanova socijalne zaštite Park, Vogošća, Bosna i Hercegovina

Sažetak: Socijalni rad je relativno mlada društvena profesija koja je proizišla iz ideje humanizma s tendencijom povećanja društvene jednakosti i kvalitetnijeg društvenog razvoja. 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. Cilj ovog istraživanja usmjeren je na otkrivanje različitih faktora koji utječu na društvenu percepciju i mišljenje o profesiji socijalnog rada, te uviđanje koliko snažan utjecaj može imati mišljenje javnosti u kontekstu društvenog pozicioniranja profesije socijalnog rada. Ispitanici u ovom istraživanju bili su socijalni radnici uposleni u Kantonalnom centru za socijalni rad, bilo da su građani Kantona Sarajeva koristili ili ne usluge centara za socijalni rad. Uzorak je obuhvatao 49 socijalnih radnika i 161 građanina Kantona Sarajeva koji su dali svoj doprinos istraživanju.

Ključne riječi: socijalni rad, javnost, afirmacija profesije

E-mail: maidadedic147@gmail.com

¹ Rad predstavlja sažetak magistarskog rada autorice pod naslovom "Socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo" odbranjenog 12. jula 2024. godine na Univerzitetu u Sarajevu – Fakultetu političkih nauka.

UVOD

Profesija socijalnog rada već decenijama je 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, ali i pritiska koji su svakodnevnica socijalnim radnicima. 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 i Dudić, 2019: 105). Postojanje dviju apsolutnih krajnosti u razmišljanju o socijalnom radu nije nešto što je pratilo socijalni rad na počecima njegovog nastajanja, jer je socijalni rad prošlog stoljeća bio potreba i kao takav je predstavljen društvu. Nije postojalo dvojbe zašto nam treba profesija socijalnog rada, nego je naprosto socijalni rad morao postojati zbog svih kriza koje su se događale, a odgovori tadašnjih socijalnih radnika samo su potvrđivali imperativ postojanja socijalnog rada. Pogrešno je razmišljati da današnje društvo nema nikakve značajne krize i da je profesija koja ne proizvodi novac nepotrebna, ili potrebna tek toliko da zadovolji formu i ispoštuje zakon. Danas više nego ikad ranije, problemi su postali mnogo složeniji, društvo sačinjava mnogo više novih različitosti, mnogo različitih vrijednosti, izazova je više, a, nažalost, prilika za implementiranje novih ideja od strane stručnjaka sve manje se prepoznaje kao značajna. Upravo ovim istraživanjem namjera je bila djelovati na afirmaciju profesije socijalnog rada, odnosno ojačati njegovu društvenu poziciju, na način da se prije svega uvidi slika koja postoji u jednom dijelu društva, da se uvidi koji su nedostaci i kako ih otkloniti/ublažiti, te u konačnici da se putem ispitivanja različitih individua dođe do različitih ideja i prijedloga o unapređenju profesije socijalnog rada, a samim time zadovoljstva tražitelja usluga, ujedno i zadovoljstva 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 profesionalaca ili neće. O

toj važnoj temi u svijetu također treba postojati nekoliko istraživanja.” (Andersen i Newman, 1973; Von Sydow i Reimer 1998). Istraživanje percepcije socijalnog rada trebalo bi 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 činjenicu da ova “Profesija promovise 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 centra 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 ključ je uspješnog rada, afirmacije i prosperiteta profesije socijalnog rada.

Metodologija istraživanja

Problem istraživanja ovog rada odnosi se na društvenu percepciju profesije socijalnog rada, koja je sudeći po mnogim istraživanjima šarolika – ima dvije krajnosti, pozitivnu i negativnu. Također, problem se ogleda u tome da postoje iskrivljenja shvatanja o profesiji socijalnog rada, nerazumijevanje njene svrhe, značaja i značenja, što u konačnici ovu profesiju dovodi na margine i djeluje na upitnost njenog opstanka.

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

Kako bi zadana hipoteza bila provjerena, korištena je metoda ispitivanja. Za potrebe ovog istraživanja kreirana su dva anketna upitnika, a pitanja su bila kombinovanog tipa. Jedan upitnik bio je namijenjen za socijalne radnike uposlene u Kantonalnom centru za socijalni rad, a drugi za građane Sarajevskog kantona, bez obzira na to jesu li ili nisu koristili usluge centra za socijalni rad, a imali su u momentu istraživanja između 18 i 60 godina, imali su spoznaju o postojanju profesije socijalnog rada i želju za doprinosom istraživanju. Nakon dobijene dozvole za provođenje istraživanja, svakoj Službi socijalne zaštite dodijeljen je

određeni broj anketnih upitnika s vremenskim ograničenjem za predaju odgovora. S druge strane građanima je bio dostupan online upitnik (Google Forms), koji se sastojao od pitanja vezanih za sociodemografske karakteristike ispitanika i pitanja o predmetu istraživanja. U kontekstu sociodemografskih karakteristika ispitanih građana, najviše su dale doprinos osobe ženskog spola, procentualno njih 68%, te 32% muškaraca. Stepenn obrazovanja je raznolik, ali s višim procentom osoba sa visokom stručnom spremom (42%), završenim master studijem (26%), srednjom stručnom spremom (25%), višom školom (5%) te najmanje s osnovnim obrazovanjem. U kontekstu socijalnih radnika, dominantno su učestvovala socijalne radnice, njih 86%, potom socijalni radnici – 14%. Najzastupljenija dobna skupina bili su socijalni radnici u dobi između 42 i 52 godine, te dominantno sa završenim diplomskim studijem (67%). Ukupan broj ispitanih socijalnih radnika iznosio je 49, te 161 ispitanik građanin. Namjera upitnika bila je uvidjeti percepciju profesije socijalnog rada, njenu društvenu pozicioniranost u Kantonu Sarajevo, kao i faktore koji utječu na imidž profesije, što nas dovodi do predmeta istraživanja. 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, čime smo ujedno došli i do naučnog objašnjenja.

Neka od značajnih pitanja postavljena ispitanicima socijalnim radnicima bila su: *Da li je govor o profesiji socijalnog rada zastupljen u javnosti? Koji faktori utječu na zastupljenost govora o profesiji socijalnog rada u javnosti? Da li je društvena percepcija profesije socijalnog rada značajna za profesiju te šta utječe na percepciju? Koje su posljedice nedovoljne vidljivosti profesije socijalnog rada? Da li bi bilo korisno da svaka Služba socijalne zaštite ima osobu koja se bavi odnosima s javnošću? Koji su vaši savjeti za unapređenje profesije socijalnog rada?*

Sljedeća značajna pitanja postavljena građanima Kantona Sarajevo odnosila su se na: *Kada i od koga ste prvi put čuli za postojanje profesije socijalnog rada? Šta je utjecalo na vaše formiranje stava o profesiji socijalnog rada? Koje su Vaše asocijacije kada se spomene socijalni radnik / socijalni rad? Koji bi bili Vaši savjeti za unapređenje profesije socijalnog rada?*

Tokom obrade prikupljenih podataka korištena je statistička metoda, komparativna metoda te kvalitativna analiza za pitanja otvorenog tipa.

Percepcija socijalnog rada

Percepcija socijalnog rada je različita, a ta različitost je uvjetovana različitim polaznim stajalištima svakog pojedinca. Polazno stajalište odnosi se na to kako smo formirali stav o profesiji socijalnog rada, vlastitim iskustvom ili iskustvom drugih osoba razgovarajući s njima ili informišući se o njima/socijalnom radu putem medija. Da bismo bolje razumjeli, percepcija, kako Hrvatska enciklopedija objašnjava, riječ je latinskog porijekla “perceptio” te predstavlja opažanje, ona se odnosi i na psihološki proces kojim se upoznaje objektivna realnost. Također “Na perceptivni doživljaj uvijek u znatnoj mjeri djeluju psihološki čimbenici kao što su: motivacija, očekivanje, stajališta, emocije.”²

S tim u vezi percepcija socijalnog rada zavisi 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 izvještavanje o profesiji. Svi ovi faktori u većoj ili manjoj mjeri potiču javnost da formira mišljenje o profesiji socijalnog rada. Međutim, koliko god postojali različiti faktori utjecaja na individuu i na njeno formiranje stava o profesiji socijalnog rada, na socijalnim radnicima je da prikažu profesiju u najljepšem svjetlu te da se trude pronaći različite mehanizme upoznavanja šire javnosti sa svojim zadacima, misijom, ali i poteškoćama, kako bi stavovi o profesiji socijalnog rada bili zasnovani na što realnijim osnovama.

Upravo težnja ka jačanju i afirmaciji profesije socijalnog rada, ali i djelovanju na kreiranje pozitivnih osjećaja o profesiji socijalnog rada kod šire javnosti, od nas socijalnih radnika zahtijeva veću zainteresiranost za uvođenje promjena. Potreba za određenim izmjenama u socijalnom radu prepoznata je još 90-ih godina prošlog stoljeća kada je Milosavljević (1990: 16) ukazao na problem: “Socijalni radnici su stručno nepripremljeni za delatnosti novog tipa i bavljenje savremenim socijalnim problemima i potrebama ljudi, njihovih porodica, organizacija i zajednica itd.” Danas, nakon više od tri decenije, situacija nije bolja, socijalni radnici se i dalje bave kurativnim djelovanjem, dok prevencija izostaje, čime se potvrđuje postojanje određenih propusta, neadekvatne kadrovske i finansijske podrške, nedovoljna afirmacija socijalnog rada te povrh svega izostanak bavljenja

² “percepcija”, u: *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje.*

savremenim problemima i potrebama ljudi. U prilog tome ide i izjava ispitanika kako je to "...šablonski rad" (Šerić i Dudić, 2019: 105). Međutim socijalni rad nikako ne smije biti šablonski rad, nego on zahtijeva individualan pristup svakom pojedincu, odnosno priznavanje jedinstvenosti pojedinca i njegovog problema i okolnosti s kojom se pojedinac suočava. Bez obzira na to što neki problem izgleda sličan nečijem drugom, pristup socijalnih radnika nikako ne smije biti isti u oba slučaja. Time se želi staviti poseban akcenat na kreativnost i jedinstvenost pristupanju u radu s klijentom, kao prvi korak u afirmaciji profesije socijalnog rada. Posebno značajno za afirmaciju i jačanje profesije zasigurno bi bilo jačanje odnosa sa javnošću, odnosno njihovo prisustvo u medijskom prostoru. Mediji su vrlo snažno sredstvo utjecaja na javnost i oblikovanja stavova. S tim u vezi autorica Cincar (2018: 6), pozivajući se na Kesića, navodi: "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." Iz navedenog određenja "odnosi s javnošću", ključni elementi koji se trebaju posebno razmotriti su sljedeći: komunikacijski oblik, pažljivo planiranje, obezbjeđenje ostvarenja ciljeva, stvaranje pozitivnog imidža. Ova četiri elementa su socijalnim radnicima i profesiji socijalnog rada od velikog značaja. Baš kako je citirano na početku: "...o javnoj percepciji neke profesije ovisi i to da li će se klijent odlučiti potražiti pomoć od tih profesionalaca ili neće. O toj važnoj temi u svijetu također treba postojati nekoliko istraživanja." (Andersen i Newman, 1973; Von Sydow i Reimer 1998) Može se uvidjeti da upravo pozitivna slika profesije, dobar imidž ili da je na "dobrom glasu" ovise o odnosu koji neka profesija ima sa širom masom, društvom, odnosno s javnošću. Percepcija javnosti, odnosno javnost i odnosi s javnošću, veoma su važni faktori koji djeluju na pozicioniranost bilo koje profesije u društvu, pa tako i socijalnog rada.

Govoreći o ranije pobrojanim elementima, komunikacijski oblik se tumači kao način na koji se pristupa javnosti; kakva je komunikacija, pozitivna, negativna, asertivna, agresivna. Tokom studija socijalnog rada, pridaje se pažnja načinu obraćanja klijentu/korisniku usluge, komunikaciji s djecom, starijim osobama, pravilnoj upotrebi termina u radu s osobama s invaliditetom, no nažalost, ne pridaje se važnost aktivnoj uključenosti socijalnih radnika u odnosima s javnošću.

Moguće je na televiziji vidjeti socijalne radnike, 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 problemu i trenutnom mogućem djelovanju. Upravo u kontekstu odnosa s javnošću postoji problem nenametanja, čekaju se pozivi, a kada se socijalni radnici pojave, pretrpe puno negativnih komentara jer nisu djelovali. Ovdje se želi 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 uglavnom bude vrlo formalan, bez prikazivanja saosjećanja, a s dominantnim prikazivanjem zakonskih mogućnosti, tako da u konačnici socijalni radnici izgledaju kao osobe koje obavljaju posao formalno bez mnogo unošenja i zalaganja. Ovdje se želi staviti fokus na to da je socijalnim radnicima prosto potreban novi, svjež 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 uspjeha, na način da se prikazuje 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, a ono zahtijeva dobru upoznatost s vremenom, kulturom i mjestom u kojem se nalazimo. Ako uzmemo za primjer seriju *East Side/West Side*, čiji je glavni fokus bilo prikazivanje ravnopravnosti članova društva bijelaca i crnaca u Americi, ipak je u bosanskohercegovačkom društvu nemoguće imati taj fokus, zato što se ovdje, na primjer, teži ka ravnopravnosti: spolova, 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 tome bili bi bespotrebni, jer se ne suočavamo s takvim problemima. Zato bi, s druge strane, komunikacija čiji bi glavni fokus bio iskazivanje ravnopravnosti Roma s tri konstitutivna naroda u Bosni i Hercegovini zasigurno javnost natjerala na razmišljanje, a time bi se djelovalo na bar jedan korak naprijed u pozitivnom pristupu prema ovoj populaciji. Dobro osmišljenim pristupom ujedno bi se osiguralo i ostvarenje cilja, što je treći element. Stvaranje dobrog imidža ne podrazumijeva jednu predstavu za narod, nego 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 tome, pristup javnosti itekako djeluje na primarno razmišljanje o nekoj profesiji, a potom i kreiranje pozitivne ili negativne slike o njoj. Ovdje će se spomenuti da su psiholozi prvobitno bili okarakterisani jako negativno, međutim, njihovo istupanje u javnost, prikazivanje da uistinu brinu o osjećajima ljudi i situacijama kroz koje prolaze i tako javno, bez naplate, davanje savjeta doveli su psihologe do jednog novog stepena razvijenosti i afirmiranosti u društvu. Time se želi reći da socijalni radnici koji se nalaze na raskrižju, tj. 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 razumijevanju i pozitivnom prihvatanju profesije socijalnog rada, jer se socijalni rad u konačnici i razvio iz humanog pristupa prema čovjeku, odnosno čovjekoljublja, brige za stanje svake jedinice u društvu, i to treba da bude prepoznato.

Rezultati i analiza istraživanja

Propitivanje mišljenja javnosti od strane socijalnih radnika trebalo bi provoditi vrlo često kako bi se javnosti ukazalo na cijenjenost njihovog mišljenja, ali i ideja. U nastavku su predstavljeni rezultati istraživanja u kojem su sudjelovali socijalni radnici zaposleni u Kantonalnom centru za socijalni rad te građani Kantona Sarajevo, bez obzira na to jesu li ili nisu koristili usluge centara za socijalni rad. Iako se može postaviti pitanje zašto bi se ispitalo mišljenje osoba koje nisu bile korisnici usluga centra za socijalni rad, ipak treba imati na umu da je svaka osoba koja se odlučila sudjelovati u ovom istraživanju imala određeno saznanje o socijalnom radu, gradila ga je na temelju prisutnosti socijalnih radnika u lokalnoj zajednici, u medijima, kroz iskustva bliskih osoba, kroz rad u školama, zdravstvenim ustanovama ili jednostavno poznavajući osobu koja je socijalni radnik te opažajući njen rad i pristupanje drugima.

S druge strane, socijalni radnici u Kantonu Sarajevo su dobar izvor informacija u kontekstu govora o njihovom položaju, s obzirom na to da je njihov položaj “središnji”, između države, njene politike i zakona koje oni trebaju sprovesti i s druge strane građana kojima trebaju pomoći. Upravo njihovo stalno balansiranje u zadovoljavanju potreba društva i prava, odnosno mogućnosti s kojima oni raspolažu, stvara određeni pritisak kod socijalnih radnika, jer balansiranje uključuje i etičko postupanje, moral, zakone koji se stalno međusobno prepliću.

Rezultati istraživanja u kojem su učestvovali socijalni radnici

Veoma važno je kreirati okolnosti za zdrav način razmišljanja o bilo kojoj profesiji. S tim u vezi ovo istraživanje pokazuje gdje je to pozicioniran socijalni rad i koje stvari se trebaju mijenjati. U nastavku su prvo predstavljeni odgovori socijalnih radnika. U istraživanju je sudjelovalo 49 socijalnih radnika, a od tog broja primjećuje se znatno veći broj žena uposlenica u Kantonalnom centru za socijalni rad, koje čine 86% ispitanika. Da je profesija socijalnog rada postala feminizirana potvrđuju i ranija istraživanja; “Već je Dervišbegović (1990) govorio o feminizaciji socijalnog rada izvijestivši da su u prvim generacijama studija socijalnog rada na Višoj školi za socijalne radnike u Sarajevu (od 1958. godine) preovladavali muškarci (64%). U narednim godinama taj odnos se promijenio u korist žena, žene preovladavaju (preko 85%) u odnosu na muškarce. Ovaj trend nastavljen je i danas; u akademskoj 2017/18. na Odsjeku za socijalni rad Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu upisano je ukupno 482 studenta, od toga 411 žena i 71 muškarac.” (Šerić i Dudić, 2018: 99) U kontekstu feminizacije profesije socijalnog rada, treba naglasiti da ponekad nejednaka zastupljenost polova može djelovati na percepciju profesije i kreiranja stava o njoj. Na primjer, u kontekstu bosanskohercegovačkog društva, koje je više tradicionalno i jasno su podijeljene muške i ženske uloge, samim tim i poslovi, nerijetko se može čuti da su poslovi poput vozača i vojnika muški, a rad u vrtiću i dizajniranje su ženski. Upravo ovim primjerom pokazuje se snaga društvenog usmjeravanja i djelovanja na ljude. Pod tim se podrazumijeva da će manjak muških socijalnih radnika u socijalnom radu djelovati sumnjivo, posebno za mladog muškarca koji želi upisati studij socijalnog rada. Osnovno pitanje bit će, je li njemu mjesto u ovoj profesiji? S tim u vezi potrebno je obezbijediti društvu uvid u rad kao i različita okruženja u kojima

socijalni radnici djeluju. Time bi se stekao uvid da ova profesija nije namijenjena isključivo ženama. Nadalje, u kontekstu sociodemografskih karakteristika, jedno od pitanja socijalnim radnicima odnosilo se na Službu socijalne zaštite u kojima djeluju. Ovdje je važno spomenuti da je u Kantonu Sarajevo rad socijalnih radnika organizovan na način da je krovna ustanova Kantonalni centar za socijalni rad, koji ima svoje Službe socijalne zaštite raspoređene po jednu na svaku općinu u Sarajevskom kantonu. U istraživanju je sudjelovalo osam Službi socijalne zaštite i time dalo uvid u to da u različitim općinama imamo različit broj uposlenih u Službama socijalne zaštite, koji se kreće u rasponu oko pet do četrnaest socijalnih radnika po Službi. Važnost ovog podatka ogleda se u spoznaji da rad socijalnih radnika nije standardizovan, te da postoji jako mali broj uposlenih socijalnih radnika. Pod tim se podrazumijeva da je u jednoj općini, na primjer Hadžići, ukupan broj stanovništva (prema popisu³ iz 2013. godine) 23 891, dok, prema informacijama koje su dobijene tokom pripreme za istraživanje, u smislu broja upitnika koji se trebaju dostaviti u Službu socijalne zaštite Hadžići, ukupan broj socijalnih radnika na nivou te Općine jest pet. S druge strane, prema standardu EU, jedan socijalni radnik pokriva 50 korisnika. To potvrđuje rezultat istraživanja iz 2019 Institucije Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine pod naslovom *Specijalni izvještaj o stanju i problemima s kojima se susreću Centri/Službe za socijalni rad u Bosni i Hercegovini*. U istraživanju se navode neki od problema Kantona Sarajevo, poput nestandardizovanih mjera i usluga, što se odnosi na potkapacitiranost, konkretnije da jedan socijalni radnik pokriva 400 korisnika, dok prema standardu EU jedan socijalni radnik treba da pokriva 50 korisnika. Nadalje, tu je neadekvatan radni prostor, nepostojanje fizičkog obezbjeđenja, a socijalni radnici su stalno izloženi potencijalnim napadima i prijetnjama. Uza sve to, niske plaće, nedovoljna materijalna i tehnička opremljenost samo su neki od problema s kojima se susreću socijalni radnici u KS (Institucija Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine, 2019). U skladu s tim postavlja se pitanje zašto sistem ne posmatra sve ove poteškoće kao stvaran problem koji se treba riješiti? Također treba imati u vidu da je pitanje potkapacitiranosti socijalnih radnika usko povezan s brzinom rješavanja poteškoća s kojima se građani suočavaju. Djelovanje na jačanje ljudskih resursa u socijalnom radu nije samo pitanje zaposlenja

3 Popis stanovništva u 2013 godini, Općina Hadžići

socijalnog radnika nego je i pitanje odgovornosti i obaveze koju država ima prema svome građaninu. Izostanak brzine u pomoći građanima može se riješiti većom zainteresiranošću za upošljavanje socijalnih radnika, kao i povećanje preventivnog djelovanja. Treba imati u vidu da je preventivno djelovanje mnogo jeftinije u odnosu na svaki oblik kurativnog djelovanja.

Pitanja koja se odnose na predmet istraživanja pobrojana su u metodološkom okviru rada i predstavljena u nastavku. Prvo navedeno pitanje odnosilo se na *zastupljenost govora o profesiji socijalnog rada u javnosti?* Na ovo pitanje dominantan broj socijalnih radnika, njih 79%, odgovorilo je da govor o profesiji socijalnog rada nije dovoljno zastupljen, dok je 21% odgovorilo kako nikako nije zastupljen. Ne može se u potpunosti reći da se o socijalnom radu nikako ne piše, jer se o socijalnom radu piše, ali izrazito rijetko i senzacionalistički. Analizom najpopularnijih portala izveden je zaključak da je govor o profesiji socijalnog rada kakav danas postoji preduslov za stvaranje negativnih osjećaja o profesiji socijalnog rada, posebno kada se govori o porodici, o izuzimanju djece iz porodice ili pak femicidu. Razlog tome su upravo mediji, koji podliježu dvjema krajnostima – mediji koji se bave istraživačkim novinarstvom i mediji koji su neprofesionalni, te je njihov fokus usmjeren na senzacionalizam, veću čitanost i gledanost bez obzira na tačnost informacija. To znači da, što je tema osjetljivija, veći je prostor za manipulacije s javnošću jer su osjetljive teme uglavnom povezane s osjećajima. Na primjer, slučajevi porodičnog nasilja ili uopćeno porodičnih problema donose za sobom upitnik koliko je iznošenje mnoštva detalja o nekoj porodici i imena članova te porodice u medije dobar potez,

u smislu da pomaže žrtvi i ne narušava njeno pravo na privatn i porodičan život, koji joj se garantira Evropskom konvencijom u članu 8. (CoE, *Evropska konvencija o ljudskim pravima*). Osjetljive teme zahtijevaju veću odgovornost, jer zasigurno cilj ne bi trebao biti etiketiranje žrtve porodičnog nasilja za čitav život.

Nadalje, na pitanje *Koji faktori utječu na zastupljenost govora o profesiji socijalnog rada u javnosti?* socijalni radnici su davali različite odgovore, a među njima najzastupljeniji odgovor je bio “nedostatak medijskog izvještavanja o aktivnostima centara za socijalni rad”, potom “nemogućnost socijalnih radnika da budu angažirani u medijima zbog obimnosti posla”, te “nezainteresiranost za odnose s javnošću s obzirom na to da socijalni radnici nisu obučeni za to”. Ovi odgovori su

jasna potvrda potrebi za određenim izmjenama u socijalnom radu, jer socijalni radnici uviđaju značaj medija s jedne strane, ali nikako način na koji mu pristupiti. S tim u vezi ova informacija bi mogla poslužiti kao ideja za promišljanje o novom predmetu za izučavanje na studiju socijalnog rada, kako bi se gradili jaki, svestrani i poduzetni socijalni radnici.

Da su socijalni radnici svjesni značaja društvene percepcije socijalnog rada potvrđuje i odgovor, gdje 69% ispitanika odgovara da je percepcija profesije socijalnog rada jako značajna, 29% da je značajna i samo 2% da nije značajna. Ovdje nema dvojbe da je percepcija javnosti od izuzetnog značaja za jačanje i afirmaciju profesije socijalnog rada. Ali, kako bi se došlo do jačanje i afirmacije profesije socijalnog rada, bilo je neophodno pitati socijalne radnike koji su osnovni faktori koji utječu na percepciju javnost o socijalnom radu. Socijalni radnici su naveli tri ključna: medij, karakteristike društva i same socijalne radnike. Ovdje treba imati u vidu da je najveći broj socijalnih radnika odgovorilo “medij”, a najmanji “socijalni radnici”. S tim u vezi, važno je istaći da se promjene ne odvijaju tako što se odgovornost prebacuje na nekog drugog, nego tako što se postaje svjesniji vlastitog utjecaja, mogućnosti nametanja javnosti, medijima, insistiranju na govoru o profesiji socijalnog rada. Također, mišljenje javnosti utječe na povjerenje između klijenta i profesionalca. Što je veća nepovjerljivost među njima uzrokovana snagom javnosti, veća je napetost i manji su uspjesi u radu na ostvarenju ciljeva.

Na pitanje *Koje su posljedice nedovoljne vidljivosti profesije socijalnog rada?* Socijalni radnici su ponudili različite odgovore. Među njima, najznačajniji je bio da nedovoljna vidljivost profesije socijalnog rada rezultira nerazumijevanjem profesije. Tu se zaključuje da nedovoljno razumijevanje jedne profesije daje opciju javnosti da kreira mnoštvo negativnih kritika i negativnih stavova, a ovim odgovorom se potvrđuje značaj prisustva socijalnih radnika u medijima, te govora o profesiji, kako bi se ovako nešto preveniralo.

S namjerom da se socijalni radnici počnu baviti odnosima s javnošću i nametanju njoj putem medija, većim angažmanom u lokalnoj zajednici i učestalijim govorom o profesiji socijalnog rada, naredni set pitanja odnosio se upravo na stepen povezanosti socijalnih radnika s medijima. S tim u vezi postavljeno pitanje odnosilo se na postojanje osobe koje se bavi odnosima s javnošću na nivou

svake Službe socijalne zaštite u Kantonu Sarajevo, gdje su socijalni radnici dali odgovore da ne postoji, nego da osoba koja se bavi odnosima s javnošću radi na nivou Kantonalnog centra za socijalni rad. Također, pojedini su dodali da radom PR nisu zadovoljni. Nadalje u sklopu ovog pitanja, nalazilo se pitanje o korisnosti postojanja PR-a na nivou svake Službe, gdje je 43% socijalnih radnika odgovorilo da bi bilo korisno, 49% da bi možda bilo korisno i samo 8% da ne bi bilo korisno. U skladu s ranije datim odgovorima, postojanje PR-a na nivou svake Službe bilo bi više nego korisno jer ako se analiziraju određene izjave u medijima, gdje se osoba obraća u ime Kantonalnog centra za socijalni rad, vrlo često, kako bi se izbjegao ulazak u dubinu nekog problema koji se iznosi pred javnost, primjetno je da se samo u kratkim crtama istakne da su aktivnosti obavljene po službenoj dužnosti. Službena dužnost građanstvu ništa ne znači jer ništa nije objašnjeno, a povrh svega toliko se često koristi da je postala kliše, besmislena. S tim u vezi, davanje mogućnosti svakoj Službi da iskaže problem, ali na način da štiti najbolji interes klijenta/korisnika usluge, da postupa u skladu s etičkim načelima i s druge strane da obezbijedi objašnjenje javnosti kroz prava kojima raspolaže i situacije u kojima ih može koristiti, zasigurno bi bilo korisnije nego da se kaže da je postupljeno po službenoj dužnosti.

Jedno od značajnijih pitanja postavljeno socijalnim radnicima odnosilo se na davanje prijedloga/savjeta za unapređenje profesije socijalnog rada. Veliki broj socijalnih radnika odgovorio je da je potrebno da se uspostavi saradnja s medijima, zatim da se pospješi edukacija stručnjaka, da se veći broj stručnjaka uposli i da se socijalnim radnicima dodijeli status službenog lica. Ova četiri odgovora bila su najzastupljenija te kao takvi predstavljaju stvarne potrebe, posebno jer je ovo nešto što uočavaju stručnjaci. U svrhu afirmacije i jačanja profesije socijalnog rada zasigurno je potreban novi pristup, odnosno bolja saradnja s medijima, koja može uključiti češća gostovanja, snimanje podcasta, davanje boljih i jednostavnijih objašnjenja, savjeta građanima putem medija, gostovanja socijalnih radnika s otvorenim linijama za građane i slično. Nadalje, da bi se socijalni radnici ohrabрили da istupe u javnost, potrebna je određena izmjena u obrazovnom procesu, s obzirom na to da raniji odgovori pokazuju da socijalni radnici nisu spremni da se bave odnosima s javnošću jer nisu za to obučeni. Obrazovanje socijalnih radnika treba biti u skladu s vremenom, što podrazumijeva obuku o odnosima s javnošću, korištenje savremenih tehnoloških dostignuća, a sve s namjerom da se približe

građanstvu, pridobiju povjerenje i u konačnici ponude različite načine dolaska do rješenja kroz različite oblike savjetodavnog rada. Naravno, davanje statusa službenog lica socijalnim radnicima značila bi sigurnost i kreiranje sasvim druge percepcije profesionalaca.

Rezultati istraživanja u kojem su sudjelovali građani Kantona Sarajevo

Propitivanje mišljenja javnosti neosporno je značajno kako bi se unaprijedila profesija, oslušujući savjete građanstva i posmatrajući probleme iz njihovog ugla. U nastavku su predstavljeni odgovori građana na anketni upitnik, koji su veoma značajni jer oni daju jednu sasvim novu ideju pristupu javnosti koja može doprinijeti vidljivosti profesije u društvu.

U ovom anketnom upitniku, sudjelovao je 161 ispitanik, od čega je procentualno bilo 68% žena i 32% muškaraca, u dobi između 18 i 60 godina i s različitim obrazovnim stepenom. S obzirom na to da je u fokusu istraživanja bio socijalni rad kroz prizmu javnosti u Kantonu Sarajevo, 78% ispitanih građana nisu bili korisnici usluga za socijalni rad, dok 22% jesu. Namjera ovog istraživanja bila je uvidjeti koliko je socijalni rad prepoznat u društvu te kakva je njegova percepcija. Neka od značajnih pitanja postavljena građanima odnosila su se na: *Kada i od koga ste prvi put čuli za postojanje profesije socijalnog rada? Šta je utjecalo na vaše formiranje stava o profesiji socijalnog rada? Koje su Vaše asocijacije kada se spomene socijalni radnik / socijalni rad? Koji bi bili Vaši savjeti za unapređenje profesije socijalnog rada?*

Odgovori na ova četiri pitanja predstavljeni su u nastavku, počevši od prvog koje se odnosi na starosnu uzrast, odnosno kada i od koga je ispitanik prvi put čuo za profesiju socijalnog rada. Odgovori na ovo pitanje bili su prilično raznoliki, međutim, najčešće su osobe za socijalni rad prvi put čule u dobi između 15 i 18 godina – njih 38%, zatim u dobi između 10 i 14 – njih 24% te u dobi između 19 i 25 godina – njih 19%. Najmanji procent (5%) odnosi se na osobe koje su za socijalni rad prvi put čule u dobi iznad 31 godine, te 7% za dob između 26 i 30 godina, kao i isti taj procent za djecu do 10 godina. Nadalje 50% ispitanika su za profesiju socijalnog rada čuli u školi, 19% je bilo informisano od strane roditelja, 16% od

strane medija, 12% preko prijatelja, te 3% od strane stručnjaka koji ih je usmjerio na to da se obrate socijalnom radniku. U kontekstu predstavljenih rezultata, nemoguće je ne primijetiti kako socijalni radnici u školama itekako obavljaju dobar posao. Tome u prilog ide da je u dobi između 15 i 18 godina (srednjoškolski period) njih 38% upoznato sa socijalnim radom, a 50% je prvi put čulo za profesiju socijalnog rada upravo u školi. Nadalje, pitanje koje se odnosilo na pozitivnu ili negativnu percepciju profesije socijalnog rada: 89% građana odgovorilo je da je percepcija pozitivna i 11% negativna. Iako je ranije navedeno kako je percepcija profesije pretežno negativna i podliježe dvjema krajnostima, treba imati u vidu da su ranija istraživanja sprovedena s korisnicima usluga i samim tim njihovi stavovi su više povezani s rezultatima saradnje sa socijalnim radnikom. S druge strane, mišljenje javnosti je povezano s našim indirektnim djelovanjem i komunikacijom s javnošću. Na pitanje *Šta to utječe na formiranje stava o profesiji socijalnog rada?* građani su odgovorili: vlastito iskustvo – 39% ispitanika, 35% ispitanika odgovorilo je da su to bili medij, zatim 21% smatra da je iskustvo njima bliskih osoba bio presudan faktor u formiranju stava o profesiji socijalnog rada, te je bilo 5% onih koji su formirali svoje stavove utjecajem drugih faktora poput rada u humanitarnoj oragnizaciji, preko prijateljice koja je socijalna radnica i slično. U kontekstu ovih rezultata pristup u radu je značajan za stvaranje osjećaja, ali i stavova o profesiji socijalnog rada. Naredno pitanje postavljeno građanima odnosilo se na asocijaciju koju imaju kada se spomene profesija socijalnog rada ili socijalni radnik, te kakva su njihova očekivanja od socijalnih radnika. Najčešće asocijacije bile su: osobe koje imaju mnogo zadataka, jako malo uposlenih, zauzeti administrativnim zadacima, nezainteresirani za rad te brižni i osjećajni. Da stvari ne idu iz jedne krajnosti u drugu potvrđuje i realno sagledavanje socijalnog rada, kada ispitanici uviđaju našu potkapacitiranost, što je pozitivno je jer primjetno određeno razumijevanje. Također, s obzirom na to da socijalni radnici vrlo često znaju reći kako klijenti od njih očekuju da sve riješe kao da imaju čarobni štapić, bilo je neizostavno postaviti pitanje da li socijalni radnici uistinu mogu riješiti svaki problem, a dati odgovori su bili: 55% da ne mogu, 35% da mogu ukoliko bi bili više zainteresirani te 10% da mogu. Ovo je jasan indikator da manje od polovine ispitanika ima visoka očekivanja od socijalnih radnika, što je proizvod nedovoljnog razumijevanja profesije, a djelovanje na bolje razumijevanje profesije bilo bi moguće ukoliko bi postojalo veće interesovanje od strane socijalnih radnika, ali i sistema.

Posljednji, ali najznačajniji odgovori ispitanika u kontekstu ovog rada bili su njihovi savjeti za unapređenje profesije socijalnog rada i među njima najučestaliji bili su: više empatije i zainteresiranosti za klijenta, povećanje zaposlenosti socijalnih radnika, veća promocija socijalnog rada u medijima, nova organizacija rada i izmjene u zakonima, veća podrška vlasti, veća kontrola socijalnih radnika te manje politike. Svi ovi savjeti mogu poslužiti u kreiranju pozitivne percepcije i afirmaciji profesije socijalnog rada.

ZAKLJUČAK I PREPORUKE

Zadatak ovog rada ogleda se u tome da se ispita pitanje ugleda, važnosti i pozicioniranosti profesije socijalnog rada, koje je u snažnoj vezi s mišljenjem javnosti o profesiji, a gradi se na temelju ličnog iskustva ili kroz vidljivost rada profesionalaca u društvu, odnosno putem medija.

Kroz analizu dobijenih odgovora od strane građana potvrđeno je da su ispitanici iznosili svoje pozitivne i negativne stavove o profesiji socijalnog rada te važnosti bolje pozicioniranosti profesije u društvu i medijima. Njihovi stavovi su proizvod vidljivosti profesije u društvu i medijima, te vlastitog iskustva koje su imali ispitanici s profesionalcima. Iako se može smatrati da je propitivanje stavova ljudi koji nisu bili u kontaktu sa socijalnim radnikom nepotrebno i ne nudi nikakve konkretne rezultate niti bilo kakvu pomoć, za budući rad i unapređenje rada stručnjaka nešto je o čemu treba malo dublje promisliti. Razlog tome je jednostavan: naslov rada glasi *Socijalni rad kroz prizmu javnosti u KS*. Javnost obuhvata sve osobe koje su se u trenutku empirijskog istraživanja nalazile na području Kantona Sarajevo čiji su stanovnici, a koji su imali želju dati doprinos ovom istraživanju. Važan moment je upravo i želja za doprinosom istraživanju, odnosno sudjelovanju. Svakako da osoba koja nema nikakva znanja o ovoj temi ne bi sudjelovala, dok su s druge strane svi oni koji su sudjelovali u istraživanju dali određena promišljanja te im je poznato u određenom domenu šta to socijalni radnici rade, koliko su vidljivi u društvu. Nadalje, baš kako je navedeno, više je bilo onih koji nisu imali kontakt sa socijalnim radnicima, ali faktor vidljivosti, odnosno zastupljenosti socijalnog rada u zajednici u kojoj osobe žive, medijima čiji smo 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. Tačnije, onda kada postoji potreba da se mladoj osobi pomogne u usmjeravanju na stručnjake s kojima može razgovarati. U skladu s tim, bez obzira na to što osobe nisu imale potrebu da pomognu, ipak su u većini slučajeva imale iskustvo upoznavanja osobe koja pomaže u kreiranju društvenog mira i kohezije, odnosno upoznavanja socijalnog radnika. Ovo istraživanje ponudilo je značajne preporuke u unapređenju profesije socijalnog rada. Te preporuke odnose se na potrebu za većom zastupljenosti socijalnih radnika u medijima kako bi javnost bila upoznata s njihovim aktivnostima i time prepoznala njihovu ulogu i značaj u društvu. Međutim, sve to je teško ako se u obzir ne uzme i potreba za izmjenama u obrazovanju socijalnih radnika, jer bez obučениh socijalnih radnika za odnose s javnošću ne možemo očekivati kvalitetne medijske istupe koji će pomoći osnaživanju i jačanju profesije. Izmjene u obrazovanju socijalnih radnika zahtijevale bi stjecanje znanja u oblasti komunikacije i odnosa s javnošću kako bi budući socijalni radnici znali kako da medijski promoviraju profesiju s jedne strane te kako da budu etični i moralni s druge strane. Pored formalnog, nužno je i neformalno obrazovanje postojećih socijalnih radnika kako bi se ohrabрили da komuniciraju s javnošću, ali i kako bi stekli poduzetnički duh. Jedna od iznimno važnih preporuka, bez koje nema kvaliteta u radu, jeste potreba za povećanjem zaposlenosti socijalnih radnika.

Ovo je ujedno i ogroman problem o kojem socijalni radnici godinama govore. Kvalitet usluge i brz odgovor na problem korisnika se ne može postići ako se ne ulaže u ljudske resurse. Zato mali broj zaposlenih jednostavno mora prolongirati rješavanje “manjeg” problema, a dati prioritet “većem”, čime dolazi do odugovlačenja, nezadovoljstva, čak i tragičnih ishoda. S druge strane socijalni radnici trebaju raditi na obezbjeđenju vlastitog mjesta u društvu, na način da prikažu javnosti zašto oni moraju biti dio društva i zašto se ne smiju dovoditi u pitanje. To zahtijeva i jedan stepen neovisnosti koji se treba graditi upravo kroz ove preporuke. Profesija socijalnog rada nikako ne smije biti predmet politike, kako su pojedini građani primijetili, nego je potrebno da kreira vlastitu poziciju, neovisno o bilo kome ili čemu. Sve ove preporuke mogu se shvatiti kao smjernice koje, ukoliko se ispoštuju, mogu značajno poboljšati poziciju profesije socijalnog rada.

LITERATURA

- Andersen, R. i Newman, J. F. (1973) “Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States”, *The Milbank Memorial Fund quarterly. Health and society* 51 (1), 95-124.
- Andrews, J. (1987) “Social work public image building: ‘East Side/West Side’ revisited”, *Social Service Review* 61 (3), 485-497.
- Buljubašić, S. (2012) *Savremena socijalna politika*, Sarajevo: Arka pres.
- Bašić, S. (2022) *Socijalni rad u Bosni i Hercegovini: Društveni uvjeti i profesionalne perspektive*, Sarajevo: UNSA.
- Branica, V. i Jerbić N. (2003) “Rad studenta – Percepcija profesije socijalnog rada i socijalnog radnika”, *Ljetopis socijalnog rada* 10 (1), 103-118. <https://hrcak.srce.hr/3501> (10. 1. 2024).
- Cincar, M. (2018) *Pojam i značaj odnosa s javnošću*, završni rad, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma “Dr. Mijo Mirković”. <https://repositorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A3264/datastream/PDF/view> (10. 1. 2024).
- Dervišbegović, M. (1999). “Razvoj socijalnog rada i obrazovanja socijalnih radnika u BiH u periodu od 1958. do 2012.”, *Socijalne teme, Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti* 1 (3), 11-29. <https://hrcak.srce.hr/file/260663> (20. 1. 2024).
- Dervišbegović, M. i Hessle, S. (1998) *Socijalni rad s djecom u poslijeratnim uslovima*, Sarajevo: FPN UNSA.
- CoE, *Evropska konvencija o ljudskim pravima*, Strasbourg: Council of Europe, Evropski sud za ljudska prava. https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_bos (6. 4. 2024).
- Institucija Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine (2019) *Specijalni izvještaj o stanju i problemima s kojima se susreću Centri/Službe za socijalni rad u Bosni i Hercegovini*, Banja Luka. https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen_doc2019112015101009eng.pdf (7. 2. 2024).
- Jurčić, D. (2017) “Teorijske pretpostavke o medijima – definicije, funkcije i utjecaj”, *Mostariensia* 21 (1), 127-136. <https://hrcak.srce.hr/file/280344> (15. 2. 2024).

- Milosavljević, M. (1990) *Socijalni rad na raskršću, problemi, protivrečnosti, perspektive*, Beograd: Naučna knjiga.
- Morten Jacobsen, B. (1999) “Socijalni rad u nordijskim zemljama”, u: Kljajić, Vahid (ur.) *Socijalni rad na pragu 21. stoljeća: zbornik radova sa naučnog skupa*, Sarajevo: FPN UNSA.
- “percepcija”, u: *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2013–2024. [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) (10. 3. 2024).
- *Popis stanovništva u 2013 godini, Općina Hadžići*. <http://www.statistika.ba/?show=12&id=10847> (21. 3. 2024).
- Shardlow, Steven (1999) “Socijalni rad – nepouzdana disciplina: nužna etički utemeljena praksa”, u: Kljajić, Vahid (ur.) *Socijalni rad na pragu 21. stoljeća: zbornik radova sa naučnog skupa*, Sarajevo: FPN UNSA.
- Stanić, L. (2021) “‘Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme?’ Analiza medijskih izvještavanja o socijalnim radnicima povodom medijskih eksponiranih slučajeva zlostavljanja djece”m *Ljetopis socijalnog rada* 28 (2), 317-351. <https://hrcak.srce.hr/file/392603> (21. 1. 2024).
- Šerić, N. i Dudić, A. (2018) Percepcija socijalnog rada u BiH; *Socijalne studije* 1 (1), 94-114. <https://socijalnestudije.fpn.unsa.ba/a/wp-content/uploads/2020/01/SOCIJALNE-STUDIJE-BR.-1-1.pdf> (22. 2. 2024).
- Šerić, N. i Dudić, A. (2019) “Socijalni rad u javnom diskursu u Bosni i Hercegovini”, *Socijalna politika: Časopis za teoriju i praksu socijalne politike i socijalnog rada* 2, 99-117. https://www.researchgate.net/publication/357685532_SOCIJALNI_RAD_U_JAVNOM_DISKURSU_U_BOSNI_I_HERCEGOVINI (14. 2. 2024).
- Termiz, Dž. (2022) *Metodologija društvenih nauka*, 3. izmijenjeno i dopunjeno izd., Sarajevo: Fakultet političkih nauka Univerziteta; Beograd: Međunarodno udruženje metodologa društvenih nauka.
- Von Sydow, K. i Reimer, C. (1998) “Attitudes toward psychotherapists, psychologists, psychiatrists and psychoanalysts: A meta-content analysis of 60 studies published between 1948 and 1995”, *American Journal of Psychotherapy* 52 (4), 463-488.

SOCIAL WORK FROM THE PERSPECTIVE OF THE PUBLIC IN SARAJEVO CANTON

Summary: Social work is a relatively young profession that arose from the idea of humanism with the goal of increasing social equality and fostering better social development. However, in its desire to create positive changes and assert itself in society, even today, the profession of social work is not equally developed in all parts of world. Numerous factors influence the development of a profession and this is also the starting point of how a society perceives a certain profession. The aim of this research is to discover various factors that influence social perception and opinion about the profession of social work. Respondents in this research were social workers employed in the Cantonal Center for Social Work, and the citizens of the Sarajevo Canton, regardless of whether they used the services of centers for social work or not. The sample included 49 social workers and 161 citizens of the Sarajevo Canton who contributed to the research.

Keywords: *social work, public, affirmation of the profession*