

УДК 364-3:343.85(497.11)

DOI: <https://doi.org/10.22182/sp.232022.4>

Оригинални научни рад

*Тамара Скорупан\**

*Центар за социјални рад „Сава“, Сремска Митровица*

## **СТАВОВИ СТРУЧНИХ РАДНИКА/ЦА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ О НАЧИНУ МЕДИЈСКОГ ИЗВЕШТАВАЊА О ЊИХОВОМ РАДУ И МОГУЋИМ ПЕРЦЕПЦИЈАМА ПРОМЕНЕ\*\***

### **Сажетак**

Негативно медијско извештавање о социјалном раду ствара искривљену слику у јавности о овој професији, што код корисника буди одбојност и неповерење, а код стручних радника/ца незадовољство и огорченост. Предмет овог рада је испитивање ставова стручних радника/ца центара за социјални рад у Републици Србији о медијском извештавању о њиховом раду. У извештавању медија издвајају се два приступа – тржишни и приступ професионалне одговорности, а према социјалним службама приступ окривљавања. Циљ истраживања је испитати ставове стручних радника/ца центара за социјални рад према актуелном медијском извештавању о њиховом раду. Испитивањем ставова увиђамо како они/е опажају одлике и узроке ове појаве, каква осећања код њих такво извештавање изазива и како утиче на њихов рад и однос према професији. Испитане су перцепције узрока актуелног медијског извештавања и процене корисности различитих стратегија за унапређење извештавања. Разумевање ових перцепција стручних радника/ца кључно је

\* skorup.96@gmail.com

\*\* Рад је проистекао из мастер рада „Ставови стручних радника/ца центара за социјални рад у Републици Србији о медијском извештавању о њиховом раду“ који је одбраћен на Факултету политичких наука у Београду.

за развијање одговарајућих смерница за побољшање односа и комуникације стручних радника/ца и представника медија.

**Кључне речи:** медији, медијско извештавање, стручни радници/це, ставови стручних радника/ца, центар за социјални рад.

## УВОД

У савременом друштву медији имају значајну улогу у информисању јавности, обавештавању, едуковању, забави, али и формирању ставова и мишљења људи о многобројним темама. То је, заправо, њихова најважнија функција. „Размишљање о социјалном утицају медија и анализа главних елемената који чине тренутну слику социјалног рада у штампи, омогућавају нам да схватимо потребу за бригом и тежимо изградњи позитивне слике о професији и дисциплини“ (Muriel-Saiz, Martin-Estalayo, García-Giraldez, 2018: 47). С обзиром да већина људи нема директан контакт са практичарима социјалног рада, самим тим не познају делокруг послова ове професије, слику о њој добијају углавном на основу медија. Медији ову професију и њене практичаре могу да приказују на позитиван, негативан или балансиран начин, сходно причама које преносе. „Иако ово може послужити за скретање пажње јавности на тежак посао који се обавља у тој професији, чешће превладавају негативне приче и извештавање, а они често не приказују сложеност одлучивања у овој професији“ (LeCroy, Stinson, 2004: 5).

Стручни радници/це у социјалној заштити су ограничени Законом и Кодексом око тога које податке могу да износе у јавност о случајевима на којима раде, а представници медија фактички не познају социјалну заштиту и категоријално-појмовни апарат професије социјалног рада. То доприноси стварању негативне слике у јавности, што грађане ставља у недоумице да ли да се у неким потенцијалним ситуацијама обраћају професионалцима за помоћ, што демотивише и саме стручне раднике/це, смањује се јавна подршка и ствара непривлачна слика за младе људе који би могли да се укључе у систем социјалне заштите. (Шарифи, 2012)

Ипак, медије треба препознати као потенцијални ресурс за промоцију професије социјалног рада и подршку стручним радницима/цама у тешким и комплексним случајевима, као и за приказивање позитивних примера из праксе и афирмацију вредности

социјалног рада. Тако „Жекић разликује две врсте публициитета: планирани и непланирани, где у већини случајева непланирани води к негативном публицикету, а струка социјалног рада треба планирати свој публицикет, а не чекати и деловати тек када се створи негативан“ (Шарифи, 2012: 217). Такође, сматра да стручни радници/це не треба да се плаше публицикета и изласка у јавност, него да то треба да практикују како би своје успехе учинили јавним и познатим, а не тајити се и у тишини обављати тежак, мукотрпан и значајан посао. (Шарифи, 2012) Постоји историја негативног представљања ове струке у медијима, те су радници/це на самом почетку скептични око сарадње са њима. Стручни радници/це немају поверења у медије јер се о њима пише само периодично, када има необичних прича које могу да се представе на сензационалистички начин, када медији нуде инстант решења кроз осуђивање и поједностављивање рада на случају, занемарујући да је тај рад увек процес и подразумева доношење низа комплексних одлука. (Шерић, Дудић, 2019)

Дакле, извештавање медија је веома важно како за професију социјалног рада, тако и за њене кориснике, а представници медија треба да пруже тачне информације и прикажу реалну слику. Њихов значај у овој сфери је важан и како би се грађани упознали са правима које могу да остваре у социјалној заштити, док дезинформације могу да доведу до социјалне искључености и стигматизације социјалних служби. (Muriel-Saiz, Martin-Estalayo, García-Giraldez, 2018) Стручни радници/це користе разне начине како би одржали свој осећај сврхе, самопоуздања и важности у друштву, који се негативним медијским представљањем руше. Ипак, у свом раду Галиле (Galilee) наводи да је „негативно извештавање у штампи резултирало тиме да су социјални радници постали опрезнији, са свеобухватном забринутошћу да се покрију за сваку могућност што резултира већом бирократијом“<sup>1</sup>, а то доводи до пада морала стручних радника/ца, већег одсуства са посла и потешкоћа са промоцијом социјалног рада као могуће каријере младима. Када је Актив социјалних радника у Србији 2020. године радио истраживање са социјалним радницима/цама, у делу где се занимају за њихово мишљење о медијском

<sup>1</sup> John Galilee. *Literature review on media representations of social work and social workers.*

извештавању о њима, једна испитаница је навела следеће: „Нашем послу се не даје значај, медијски смо експонирани у негативној конотацији. То су “бомбастичне” вести, а када се каже – то је центар за социјални рад, већина јавности то доживљава као социјалне раднике. Људи не знају шта ми радимо, а ствара се лоша слика о нашем послу.“ (Бранковић и др., 2020: 10). Од оваквог става полази истраживање које ће бити приказано у даљем тексту.

## ТЕОРИЈСКЕ ОСНОВЕ

Код извештавања медија, издвајају се два приступа према Потеру – професионалне одговорности и тржишни. Новинари/ке који/е примењују приступ професионалне одговорности сматрају да имају одговорност да информишу грађане о најважнијим дневним питањима, онако како су се дешавала, како би грађани добили праве информације и могли лакше да доносе одлуке. Насупрот овом стоји тржишни приступ, чије присталице прате које вести највише привлаче и занимају публику, те се рађе опредељују за извештавање о забавним темама и догађајима на сензационалистички начин, него за дневно-политичке теме. (Потер, 2011) У пракси се најчешће виђа мешавина ова два приступа.

Друштвена улога медија је далекосежна и незанемарљива, а управо због значаја може довести до „два различита ефекта: „убедљиви ефекат“ и „ефекат рефлексије“ – у убедљивом ефекту, људи виде садржај медија као формирање мишљења и такав директан утицај показује колико медији могу бити уверљиви; у ефекту рефлексије, медији се могу сматрати пуким одразом општег значења, без икаквог посебног утицаја на појединца“ (Apslund, 2012: 8). Можемо навести неколико главних утицаја медија на људе, а то су: сазнајни (усађивањем идеја и информација), утицај на ставове, емоционални, физиолошки (несвесно нам се дешавају промене у организму док конзумирамо одређене медије), утицај на понашање, макроутицај (на макројединице – нпр. институције). (Потер, 2011) С тим у вези, најопштије утицај медија можемо разврстати на позитиван и негативан. Тако, с гледишта појединца, „позитиван је онај када вам медијски утицај помаже да остварујете сопствене циљеве, насупрот томе, негативан утицај је када медији користе

вас као средство за остваривање својих циљева, а ти циљеви нису у складу с вашим“ (Потер, 2011: 157). На основу овога, требало би тежити усклађивању циљева, где медији током извештавања о социјалној заштити неће имати искључиво тенденцију да негативно представљају стручне раднике/це, а стручни радници/це неће имати тенденцију улепшавања слике, већ приказивања реалног стања.

Даље, значајно је поменути стварање „културе окривљавања“ код социјалних служби, чему доприносе медији. Социјалне службе постају „жртвено јагње“ за незадовољне кориснике и јавност. У овом процесу препознају се три корака. Први се односи на то да је најлакше окривити практичаре/ке који/е су били најближе трагичном догађају. Други јесте тенденција људи да када већ знају резултат неког догађаја, прецењују оно што је могло да се уради да би се променио ток. Трећи јесте да је једноставније приписати одговорност и кривицу појединачном раднику/ци него организацији (Bastos, Herrmansson, 2013), или пак нефункционално постављеном систему социјалне заштите. То може значити и да сами стручни радници/це, током овог процеса који стварају медији, преузимају одговорност на себе и препуштају се научној беспомоћности, јер им је тако најједноставније. Тај концепт не подразумева да је потребно ишта мењати, већ понашати се у складу са постојећом ситуацијом.

Још два концепта су занимљива у односу медија и социјалних служби. То су концепт „моралне панике“ и „симболичке моћи“. Моралну панику обично стварају медији који подржавају одређену групу или појединце, а на супротној страни је неки догађај који добија велику медијску пажњу. Због тог јаза се ствара осећај „ми и они“ у извештавању медија. (Bastos, Herrmansson, 2013) Дакле, када медији категорички осуђују и негативно представљају стручне раднике/це, без подробног истраживања око одређеног случаја, они заправо стварају јаз између струке и грађана. Јавност гради погрешну и искривљену слику о професији, због тога што медији у свом извештавању подржавају једну страну у догађају. С друге стране, симболичка моћ значи „убеђивање и да се контрола над понашањем и свешћу одвија посредно“ (Bastos, Herrmansson, 2013: 15). То, заправо, значи вршење свих горе наведених утицаја на појединца и друштво. Тако медији могу да граде ставове јавности о многобројним темама на латентне начине.

## ПРЕГЛЕД ПРЕТХОДНИХ ИСТРАЖИВАЊА

Да представници професије социјалног рада треба да представљају свој рад, делатност, потребе корисника и заједница у медијима, препознали су многи аутори који су се бавили том темом. Ипак, више је истраживања на тему како јавност гледа на стручне раднике/це, него како стручни радници/це тумаче своје приказивање у медијима. Свеукупно, стручни радници/це су већином незадовољни медијским представљањем њихове струке и рада, сматрају да је перцепција јавности претежно негативна и да преовлађују нетачне информације. Сliku у медијима доживљавају суморно и посебно наглашавају да их медији приказују као небитне и непрофесионалне или као „агенте Гестапоа који одузимају децу од неуких људи“ (Apslund, 2012: 9).

Зугазага и сарадници радили су истраживање са социјалним радницима/цама који су чланови НАСW-а (енг. The National Association of Social Workers) у Флориди, о томе како перципирају портрет своје професије у забавним медијима и вестима. Резултати су да већина социјалних радника/ца доживљава да су негативно представљени и у вестима и у забавним медијима, и то негативноје у вестима. Као најчешћи извор негативних представа наводе новине. Сматрају да излагање негативним сликама може смањити њихов морал, учинак, жељу за запошљавањем и финансирање. (Zugazaga et al., 2006)

Даље, спроведено је истраживање 2014. године у Великој Британији, када су социјални радници/це идентификовали искуства суочавања са јавном перцепцијом своје професије. Испитаници/це су претежно сматрали перцепцију негативном и били су узнемирени нетачностима у вези са њиховим улогама. За ово су окривили медије, али и Владу и друге професионалце из сродних струка. Многи социјални радници/це су веровали да ће негативни ставови увек доминирати, али су неки препознали и значај ангажовања да се њихов положај побољша и смањи утицај културе окривљавања и осећања страха. (Legood et al., 2016)

Истраживање рађено у Шведској са социјалним радницима/цама који раде са децом и младима довело је до сличних налаза. Испитаници/це доживљавају медијску слику о социјалним службама као негативну, што неповољно делује на статус њихове професије.

Сматрају да би бољи контакт са медијима користио њиховој служби. (Bastos, Herrmansson, 2013)

Што се тиче нашег региона, рађено је истраживање у Босни и Херцеговини. Полуструктурираним интервјуом испитивана су искуства новинара/ки и социјалних радника/ца који су имали прилику да коминирају са медијима. С обзиром да 65% испитаних социјалних радника/ца сматра да су негативно представљени у медијима, закључује се и да су скептични по питању сарадње са њима, што доводи до лоше комуникације између ове две професије. Међутим, они који су имали искуства у комуникацији са новинарима/кама, не показују толико велики степен незадовољства и препознају новинаре/ке као значајан ресурс за промоцију своје професије и информисање грађана о питањима из социјалне заштите. (Шерић, Дудић, 2019)

У Србији је 2020. године рађено истраживање Актива социјалних радника под називом „Обележја савременог социјалног рада и професионални идентитет социјалних радника у Републици Србији“. Рађене су фокус групе са стручним радницима/цама запосленим у установама социјалне заштите. Део истраживања обухватио је њихове ставове на тему медијског извештавања. Већина испитаника сложила се да се на професију не обраћа довољна пажња јавности, а медији и када извештавају, раде то у негативном контексту. Стручни радници/це то доживљавају на разне начине – код неких буди осећање страха и изложености, а код других појачавање ауторитарности. Тада се код њих препознају карактеристике „културе преживљавања“, када се процедуре и бирократија стављају на прво место, уместо заступања интереса корисника. Сматрају да за побољшање слике професије у медијима пресудну улогу могу да имају стручна удружења. Они се препознају у препорукама до којих је истраживање довело, као актери који могу да побољшају портрет професије у јавности, уз консултације стручњака за маркетинг, како би људима приближили право значење социјалног рада. (Бранковић и др., 2020).

Ови налази, из више земаља из различитих региона, показују да стручни радници/це примећују да негативно извештавање о њиховој струци преовлађује у медијима. То је независно од контекста у којем они делају, од животног стандарда и доступних ресурса. Ово показује да се медији воде истим принципима у већини држава, а стручни

радници/це деле осећања огорчености и незадовољства, независно од географских граница и специфичног система социјалне заштите.

## МЕТОДОЛОШКИ ОКВИР ИСТРАЖИВАЊА

*Циљ истраживања.* Медијска слика о стручним радницима/цама центара за социјални рад у Србији је углавном негативно приказана. Прате је сензационалистички наслови и приче које имају за циљ да на површан и необјективан начин прикажу комплексне и сложене проблеме за решавање. Такав начин извештавања може да доведе до стварања негативних емоција код корисника и јавности и стереотипа о стручним радницима/цама. Такође, таква слика може неповољно да утиче и на саме стручне раднике/це, будући код њих незадовољство и несигурност у раду. Стога је ово истраживање намеравало да испита ставове стручних радника/ца центара за социјални рад у Србији према актуелном медијском извештавању о њиховом раду. Испитивањем ставова стиче се увид како стручни радници/це опажају основне одлике и узроке ове појаве, каква осећања код њих такво извештавање изазива и како утиче на њихов рад и однос према професији. Поред ставова, испитане су перцепције узрока актуелног медијског извештавања, као и процене корисности различитих потенцијалних стратегија за унапређење таквог извештавања. Разумевање ових перцепција стручних радника/ца центара за социјални рад кључно је за развијање одговарајућих смерница за побољшање односа и комуникације стручних радника/ца и новинара/ки.

*Узорак.* Истраживање је спроведено на узорку од 242 стручних радника/ца запослених у 49 центара за социјални рад широм Србије. Ниједан мушкарац није узео учешће у истраживању. Просечна старост стручних радница које су учествовале у истраживању је 43 година (Мин = 24, Мах = 63, СД = 11.32). Просечна дужина радног стажа у социјалној заштити свих учесница је 14.48 година (Мин = 1, Мах = 39, СД = 10.26). Највећи број испитаница запослен је у центрима за социјални рад на територији Војводине (40.7%), затим следе испитанице из Западне Србије и Шумадије (23.3%), Источне и Јужне Србије (19.2%), а нешто мање њих ради у Београду (15.7%). Само две испитанице раде на територији Косова и Метохије. Најзаступљенији образовни профил је социјални радник/ца (45.76%), затим психолог/шкиња (17.51%), следе педагози/шкиње и специјални



педагози/шкиње са истим процентом од 11.86%, затим правници/це (10.73%) и социолози/шкиње (1.69%), док мање од 1% узорка чине други образовни профили. Према радном месту на којем раде, највише је учествовало водитеља/ки случаја (51.40%), затим стручних радника/ца на материјалним давањима (14.10%), супервизора/ки (13.60%), руководилица/тељки (11.30%), док најмање оних на радном месту директора/ке (6.80%) и пријемног радника/це (6.20%).

*Инструмент.* Емпиријски подаци прикупљени су путем квантитативне студије у оквиру које је конструисан упитник за потребе истраживања. Упитник се састојао из 8 питања распоређених у четири целине: 1) социодемографски подаци, 2) скала става према актуелном медијском извештавању, 3) скала процене чиниоца који утичу на начин медијског извештавања и 4) скала процене различитих стратегија за побољшање медијског извештавања.

У оквиру прве целине упитника испитане су следеће социодемографске карактеристике: пол, старост, радни стаж у социјалној заштити, образовни профил, радно место и територијална припадност центра за социјални рад у ком су запослени.

У другој целини задата је скала става према актуелном медијском извештавању о раду стручних радника/ца запослених у центрима за социјални рад која се састоји од 30 тврдњи. Тврдње су обухватиле три компоненте става, и то: 12 тврдњи за когнитивну (сазнајну) компоненту, 6 тврдњи за емоционалну компоненту и 12 тврдњи за конативну (понашајну) компоненту. Одговори су давани изражавањем слагања на петостепеној скали Ликертовог типа (при чему се први степен скале односио на одговор „Уопште се не слажем“, трећи на „Нити се слажем, нити се не слажем“, а пети „У потпуности се слажем“).

У трећој целини се тражило од испитаника/ца да процене у којој мери различити чиниоци утичу на актуелни начин медијског извештавања. Дефинисано је 8 могућих чинилаца који могу да утичу на извештавање, а испитаници/це су бирали један од пет одговора на скали Ликертовог типа (од одговора „уопште не утичу“ до „веома утичу“). На крају скале дато је празно поље где су испитаници/це могли да допишу неки други чинилац који није обухваћен скалом, а за који сматрају да може утицати на медијско извештавање о њиховом раду.

У четвртој целини су понуђене неке стратегије за унапређење актуелног медијског извештавања о раду стручних радника/ца

центра за социјални рад, за које су испитаници/це могли да процене колико би у пракси биле корисне. Понуђено је 10 могућих стратегија, а испитаници/це су бирали један од пет могућих одговора на скали Ликертовог типа (од одговора „уопште не би била корисна“ до „била би веома корисна“). На крају скале дато је празно поље где су учесници/це могли да допишу неку другу стратегију за коју сматрају да би била корисна за унапређење начина извештавања.

*Процедура.* Упитник је задат у електронској форми. Испитаници/це су регрутовани/е путем групе на друштвеној мрежи Фејсбук под називом „Удружење активних социјалних радника“, уз помоћ Удружења стручних радника социјалне заштите Србије и Коморе социјалне заштите. Они су путем својих канала поделили линк за попуњавање упитника и пропратно писмо са упутством и молбом за добровољно и анонимно учешће стручних радника/ца центара за социјални рад у овом истраживању, као и дељењем преко друштвених мрежа и е-маил адреса директно на адресе стручних радника/ца. Истраживање је спроведено у периоду од 9. до 19. новембра 2020. године.

## РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

### 5.1. Скала ставова према медијском извештавању о раду стручних радника/ца центара за социјални рад

Како би испитали став стручних радника/ца центара за социјални рад према медијском извештавању о њиховом раду конструисана је скала ставова која се састојала из 30 ајтема распоређених у три субскале које описују сазнајну, емоционалну и мотивациону димензију става. Поузданост скале у целини била је задовољавајућа ( $\alpha = .88$ ). Како би било утврђено да ли се са ове три теоријске димензије може описати и емпиријски утврђен став стручних радника/ца према медијском извештавању о њиховом раду, испитана је латентна структура скале применом експлораторне факторске анализе (метода екстракције је била *Principal axis factoring* уз примену *Promax rotације*, будући да је претпостављено да су латентне димензије међусобно повезане). Кајзер-Мејер-Олкинова мера адекватности узорковања износила је 0.86, указујући да разлике међу испитаницима/цама могу бити описане помоћу екстрахованих латентних димензија. Бартлетов тест сферичности је значајан и указује да међу испитаним варијаблама

постоји довољно коваријансе како би биле подвргнуте факторској анализи ( $\chi^2(435) = 2062.54, p < .01$ ).

Експлораторна факторска анализа је указала на постојање три латентне димензије, од којих прва објашњава 26.01% варијансе, друга 7.73%, а трећа 3.57%. Први фактор највише је засићен ставкама које се тичу емоционалне компоненте става. Ова димензија је засићена и ставкама које су конструисане у склопу когнитивне димензије, а односе се на ефекте медијског извештавања на стварање негативног односа јавности и корисника према стручним радницима/цама центара за социјални рад (нпр. „Начином на који извештавају, медији само учвршћују стереотип о “злим, корумпираним и нестручним” социјалним радницима.”). Стога је овај фактор назван *Негативне емоције код стручних радника и негативан однос јавности према стручним радницима*. На другом фактору групишу се ставке које се односе на одлике медијског извештавања о раду стручних радника/ца центара за социјални рад, претежно на мањкавости у приступу који новинари/ке имају када извештавању о раду стручних радника/ца. Овај фактор у највећој мери одговара сазнајној димензији става и назван је *Одлике неадекватног медијског извештавања*. Коначно, трећа димензија у целости одговара конативној компоненти става и окупља оне ставке које се односе на последице које актуелно медијско извештавање о њиховом раду има на понашање стручних радника/ца центара за социјални рад. Фактор је назван *Ефекти медијског извештавања на рад стручних радника*.

На основу резултата факторске анализе, формирана су три просечна сора као мере три екстраховане димензије става. У Табели 1 приказани су дескриптивни статистички показатељи за сва три сора. Према вредностима аритметичких средина можемо закључити да медијско извештавање о њиховом раду код највећег броја стручних радника/ца центара за социјални рад изазива негативне емоције, као и да стручни радници/це сматрају да актуелно медијско извештавање доприноси негативном односу јавности и корисника према њима. Такође, испитани узорак у великој мери сматра да актуелно медијско извештавање одликује низ мањкавости, пре свега неинформисан, нестручан, пристрасан и сензационалистички однос новинара/ки приликом извештавања. Ипак, испитани стручни радници/це означавају да овакав начин извештавања нема велики утицај на њихову професионалну улогу, односно обављање посла стручног/не радника/це центра за социјални рад.

Табела 1. Дескриптивни показатељи за три компоненте става према медијском извештавању о раду стручних радника центара за социјални рад

Димензије става:	Н	Мин	Мах	АС	СД
1. Негативне емоције код стручних радника и негативан однос јавности према стручним радницима као последица неадекватног медијског извештавања	177	2.63	5.00	<b>4.22</b>	0.47
2. Карактеристике неадекватног медијског извештавања	177	2.00	5.00	<b>4.34</b>	0.50
3. Ефекти неадекватног медијског извештавања на рад стручних радника центара за социјални рад	177	1.17	5.00	<b>2.83</b>	0.75

*Напомена:* Скор може да варира од 1 до 5, при чему 1 означава потпуно неслагање са садржајем фактора, 3 неутралан однос, 5 потпуно слагање.

*Извор:* Обрада аутора.

Скорови на три димензије става нису повезани са годинама старости и дужином радног стажа у социјалној заштити.

Разлике у факторским скоровима с обзиром на образовни профил испитане су једнофакторском анализом варијансе за непоновљена мерења (фактор: образовни профил), док су разлике између појединачних профила испитане помоћу ЛСД пост хок тестова. Утврђене су статистички значајне разлике на сва три факторска сора. Када је у питању први фактор, који се односи на негативне емоције код стручних радника/ца и негативан однос јавности према стручним радницима/цама, социјални радници/це и психолози/психолошкиње (АС = 4.30, СД = 0.44) нешто теже емотивно подносе актуелно медијско извештавање од осталих образовних профила (АС = 4.07, СД = 0.47), посебно правника и специјалних педагога ( $F(5,176) = 2.90, p = .01$ ). И на другом факторском скору проналазе се разлике ( $F(5,176) = 2.74, p = .02$ ). Овде социјални радници/це и психолози/психолошкиње (АС = 4.45, СД = 0.49) медијско извештавање виде нешто негативније него други образовни профили (АС = 4.21, СД = 0.48). Коначно, разлике на трећем фактору су такве да психолози/психолошкиње (АС = 3.25, СД = 0.67) сматрају да су ефекти медијског извештавања на рад стручних радника/ца негативнији него што то опажају други образовни профили (АС = 2.75, СД = 0.73) стручних радника/ца ( $F(5,176) = 2.65, p = .02$ ).

Разлике у факторским скоровима с обзиром на радну позицију такође су испитане једнофакторском анализом варијансе за непоновљена мерења (фактор: радна позиција), док су разлике између појединачних профила испитане помоћу ЛСД пост хок тестова. Утврђене су статистички значајне разлике на два факторска скорa. Када је у питању први фактор, који се односи на негативне емоције код стручних радника/ца и негативан однос јавности према стручним радницима/цама, водитељи/ке случаја и директори/ке ( $AC = 4.30$ ,  $CD = 0.38$ ) нешто теже емотивно подносе актуелно медијско извештавање од осталих радних позиција (супервизора, радника на материјалним давањима и руководилица) ( $AC = 4.05$ ,  $CD = 0.47$ ;  $F(4,151) = 2.54$ ,  $p = .04$ ). Разлике на трећем фактору су такве да директори/ке ( $AC = 3.55$ ,  $CD = 0.52$ ) сматрају да су ефекти медијског извештавања на рад стручних радника/ца негативнији него што то опажају друге радне позиције ( $AC = 2.80$ ,  $CD = 0.77$ ) стручних радника/ца ( $F(4,151) = 2.88$ ,  $p = .02$ ).

## **5.2. Узроци неадекватног медијског извештавања о раду стручних радника/ца центара за социјални рад**

Испитаницима/цама је понуђена скала помоћу које су могли да процене у којој мери различити чиниоци утичу на актуелни начин медијског извештавања. Понуђено је 8 чинилаца који могу да утичу на извештавање, а испитаници/це су бирали један од пет одговора на скали Ликертовог типа. Налази који су добијени приказани су у Табели 2. Сви понуђени чиниоци су процењени као утицајни. Као најутицајнији чинилац означена је „тежња представника медија да сензационалистичким извештавањем повећају гледаност, односно, читаност и тиме увећају профит“. Највећи број одговора ( $AC = 4.63$ ) се односио управо на овај чинилац као најутицајнији на актуелно медијско извештавање о раду стручних радника/ца центара за социјални рад. Нешто мањи број просечних одговора ( $AC = 4.49$ ) односио се на чинилац „недовољна информисаност новинара о законској регулативи, процедурама и ограничењима у раду стручних радника“ као веома утицајан на актуелни начин извештавања. Остали чиниоци су углавном оцењени као они који утичу на медијско извештавање. Као чинилац који најмање утиче на постојеће извештавање медија испитаници/це су означили „недовољну едукованост стручних радника како да медије и јавност

извештавају о свом раду“ (АС = 3.45), а одмах испред овог чиниоца је „недовољно ангажовање самих стручних радника на унапређењу медијске слике о њиховом раду“ (АС = 3.70), означено да утиче у одређеној мери.

Табела 2. Дескриптивни показатељи процене утицаја различитих чинилаца на актуелно медијско извештавање о раду стручних радника центара за социјални рад

Разлози:	Н	Мин	Мах	АС	СД
1. Тежња да се сензационалистичким извештавањем повећа гледаност/читаност и тиме увећа профит	172	1	5	<b>4.63</b>	0.63
2. Недовољна информисаност новинара о законској регулативи, процедурама и ограничењима у раду стручних радника	172	2	5	<b>4.49</b>	0.58
3. Нестручност и непрофесионалност новинара, деградација новинарске професије	172	3	5	<b>4.40</b>	0.59
4. Незаинтересованост ресорног Министарства и других надлежних да реагују и заштите стручне раднике у социјалној заштити	172	1	5	<b>4.29</b>	0.78
5. Општа криза друштвених вредности	172	2	5	<b>4.23</b>	0.58
6. Актуелне интерне процедуре у социјалној заштити које спречавају стручне раднике да иступају у јавности	172	1	5	<b>4.08</b>	0.87
7. Недовољно ангажовање самих стручних радника на унапређењу медијске слике о њиховом раду	172	1	5	<b>3.70</b>	0.97
8. Недовољна едукованост стручних радника како да медије и јавност извештавају о свом раду	172	1	5	<b>3.45</b>	1.02

*Напомене:* Чиниоци су поређани од оних који су процењени као најутицајнији, ка мање утицајним. Процене утицаја су вршене на петостепеној скали, при чему је број 1 имао значење „Уопште не утиче“, број 3 „Нити утиче, нити не утиче“, број 5 „Веома утиче“.

*Извор:* Обрада аутора.

Поред разлога понуђених у упитнику, испитаници/це су навели још неколико могућих узрока. Најучесталији разлог који су наводили био је што се на радна места долази политичким путем и одговорне функције врше особе које немају радног и стручног искуства у социјалној заштити.

*„Политичко запошљавање нестручних кадрова“.*

Овај разлог је навело 5 испитаника од укупно 32 који су попуњавали поље за дописивање додатних разлога. Наредни по учесталости су следећи разлози: недовољно објашњење догађаја од стране надлежних под окриљем “чување личних података корисника”; преоптерећеност и мањак радника; недовољно познавање делокруга и процедура рада центара за социјални рад од стране јавности; преклапање надлежности између центара за социјални рад и других државних органа, непоступање или неадекватно поступање других државних органа према заједничким случајевима. Ове разлоге навело је по 3 испитаника. Затим се наводе разлози као што су: нефункционалност Коморе; недостатак емпатије и солидарности; бројна папирологија и недовољна заштита права стручних радника/ца од стране синдиката. Ове разлоге навело је по 2 испитаника од укупног броја оних који су попуњавали ово поље. Остали разлози су навођени по једном, као што су: општа некултура, централизација, научена беспомоћност стручних радника/ца, лоше сачињен Правилник о раду центара за социјални рад, кажњавање запослених од стране ресорног министарства, и сл.

### ***5.3. Стратегије за промену медијске слике о раду стручних радника/ца центара за социјални рад***

Након испитаних чинилаца који утичу на актуелни начин извештавања медија, занимало нас је које би стратегије биле могуће за промену постојеће медијске слике. Да бисмо добили одговор на ово питање, испитаницима/цама су у упитнику понуђене неке од могућих стратегија за унапређење актуелног медијског извештавања о раду стручних радника/ца центара за социјални рад, за које су могли да процене колико би у пракси биле корисне. Понуђено је 10 стратегија, а испитаници/це су бирали један од пет одговора на скали Ликертовог типа. Налази који су добијени приказани су у Табели 3. Све понуђене стратегије су процењене као корисне. Као најкориснија стратегија оцењено је „веће ангажовање надлежног министарства, Завода

за социјалну заштиту и Коморе социјалне заштите на медијском плану и промоцији позитивне слике о социјалној заштити“ (АС = 4.67). Као нешто мање корисније стратегије, али и даље корисне за унапређење актуелног медијског извештавања, према просечним проценама су „боље информисање јавности о надлежностима центара за социјални рад“ (АС = 4.46) и „едуковање новинара о важности правилног извештавања о социјалној заштити“ (АС = 4.40). Одмах после ових стратегија следи „кажњавање новинара који се не придржавају етичких принципа своје професије“ (АС = 4.34). Као најмање корисне стратегије, али не са значајном разликом од претходних, издвојене су „уважавање перспективе стручних радника приликом извештавања о њиховом раду (интервјуисање и узимање изјава стручних радника“ (АС = 4.06) и „развијање процедура којима се долази до информација о раду центара за социјални рад“ (АС = 3.95).

Табела 3. Дескриптивни показатељи процена утицаја различитих стратегија за унапређење актуелног медијског извештавања о раду стручних радника/ца центара за социјални рад

Стратегије:	<i>N</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>АС</i>	<i>СД</i>
1. Веће ангажовање надлежност министарства, Завода за социјалну заштиту и Коморе социјалне заштите на медијском плану и промоцији позитивне слике о социјалној заштити.	166	2	5	<b>4.67</b>	0.57
2. Боље информисање јавности о надлежностима Центра за социјални рад.	166	3	5	<b>4.46</b>	0.57
3. Едуковање новинара о важности правилног извештавања о социјалној заштити.	166	1	5	<b>4.40</b>	0.71
4. Кажњавање новинара који се не придржавају етичких принципа своје професије.	166	1	5	<b>4.34</b>	0.84
5. Унапређење образовања новинара укључивањем садржаја о општим принципима функционисања социјалне заштите.	166	1	5	<b>4.22</b>	0.71
6. Промена актуелних процедура у социјалној заштити које се односе на комуникацију са медијима.	166	1	5	<b>4.19</b>	0.78



7. Едуковање стручних радника о начину комуницирања са представницима медија.	166	1	5	<b>4.17</b>	0.77
8. Веће ангажовање самих ЦСР на медијској промоцији различитих видова подршке коју пружају корисницима.	166	2	5	<b>4.14</b>	0.74
9. Уважавање перспективе стручних радника приликом извештавања о њиховом раду (интервјуисање и узимање изјава стручних радника).	166	1	5	<b>4.06</b>	0.79
10. Развијање процедура којима се долази до информација о раду Центара за социјални рад.	166	2	5	<b>3.95</b>	0.74

*Напомене:* Стратегије су поређане од оних које су процењене као најкорисније, ка мање корисним. Процене утицаја су вршене на петостепеној скали, при чему је број 1 имао значење „Уопште не би била корисна”, број 3 „Нити би била корисна, ни некорисна”, број 5 „Била би веома корисна”.

*Извор:* Обрада аутора.

Испитаници/це су навели још неколико могућих стратегија за побољшање актуелног медијског извештавања. Најучесталије су биле стратегије „кажњавање новинара појединаца суспензијама, новчаним казнама, и јавно објављивање истог“, као и „коришћење друштвених мрежа и интернета од стране самих центара за социјални рад за своју промоцију“.

*„Обојена” сам негативним медијским извештавањем о раду ЦСР до те мере да ризикујем заузимање става - један лош= сви лоши новинари. Мислим да би кажњавање појединаца суспензијама, новчаном казном, јавним објављивањем истог, обавезно одговарајуће образовање новинара имало више смисла од тога да ми учимо како се комуницира са медијима.“*

Ове стратегије навело је по 3 испитаника од укупно 13 који су попуњавали поље за уписивање додатне стратегије за побољшање извештавања. Следећа по учесталости је „стратегија која не подразумева добијање сагласности министра лично за давање изјаве у било ком медију“ – њу наводи два испитаника. Остале стратегије су навођене по једном, као нпр.: покретање медијских садржаја на националној телевизији у ударним терминима из области социјално-породичне заштите, са гостовањима стручних радника/ца; израда комуникацијских планова у центрима за социјални рад;

укључивање медија у пројекте центара за социјални рад; упознавање јавности са бројем корисника и запослених, као и са обавезама и одговорностима других система који су у корелацији са центрима за социјални рад; припрема вести и информативних садржаја и достављање медијима; и сл.

## ДИСКУСИЈА И ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

У овом истраживању испитани су ставови стручних радника/ца центара за социјални рад у Републици Србији о медијском извештавању о њиховом раду, како они опажају медијску слику о својој професији, како се осећају поводом таквог начина извештавања и како то утиче на њихов рад и њих лично. Оно са чиме се сви учесници/це ове и сличних студија слажу јесте да је извештавање о њима претежно негативно и необјективно. (Zugazaga et al., 2006; Bastos, Herrmansson, 2013; Шерић, Дудић, 2019; Бранковић и др., 2020) Код највећег броја стручних радника/ца такав начин извештавања изазива негативне емоције, као што су бес, љутња, разочарање и понижење. Такође, стручни радници/це сматрају да актуелно медијско извештавање доприноси негативном односу јавности и корисника према њима, чему све чешће сведоче. Сматрају да медијско извештавање одликује неинформисаност, нестручност, пристрасност и сензационализам. Ипак, оно што је занимљиво сазнање овог истраживања, јесте да овакав начин извештавања нема велики утицај на професионалну улогу стручних радника/ца, односно, негативан начин извештавања медија их не омета да професионално, морално и компетентно обављају посао стручног радника/це центра за социјални рад. То је оповргло почетну тезу. Такође, ово је у супротности са налазима претходне студије коју су радили Бастос и Хермансон (Bastos и Herrmansson) где су њихови испитаници известили да начин на који их медији представљају утиче на вршење њихове професионалне улоге, где често једни другима морају да „чувају леђа“ и избегавају контакт са медијима. (Bastos, Herrmansson, 2013) Овакви налази нашег истраживања потврђују почетну тезу и показују да стручни радници/це начин медијског извештавања о њима препознају као дугорочан и вишеслојан проблем, на којем се скоро ништа не ради да би се превазишао, те сматрају да би требало предузети одређене мере како би се овај начин извештавања и контакта са медијима побољшао.

Интересовало нас је шта су за стручне раднике/це центара за социјални рад чиниоци које опажају да утичу на недостатке у комуникацији између представника струке и медија. Наши испитаници/це су углавном на првом месту за актуелно медијско извештавање кривили представнике медија. Као кључан проблем истакли су нестручност и непрофесионалност новинара/ки и то што нису упознати са социјалном заштитом у довољној мери да би на адекватан начин извештавали о случајевима из тог система. Ови резултати се поклапају са резултатима студије Бастоса и Хермансона где су њихови испитаници/це такође препознали недовољну информисаност и незнање новинара/ки као проблем. (Bastos, Herrmansson, 2013) Такође, стручни радници/це центара за социјални рад у Србији препознају као разлог актуелног начина медијског извештавања нереаговање надлежних институција и то што их представници њихове струке не штите. Ту, најпре, препознају надлежно министарство, Завод за социјалну заштиту, Комору социјалне заштите, удружења и синдикате, за које сматрају да својим нереаговањем одобравају постојећи однос медија према професији социјалног рада. Оно што је занимљиво јесте да најмање препознају себе као узрочнике оваквог начина извештавања медија. Не сматрају да њихово слабо ангажовање у односима са медијима утиче на начин на који медији извештавају, јер сматају да имају ограничења у саопштењима о случајевима из праксе или да би медији, без обзира на њихову страну прице, и даље објављивали интригантне вести. Ово је, донекле, у корелацији са налазима студије Бастоса и Хермансона, где се наводи да стручни радници/це избегавањем контакта са медијима омогућавају ширење једностраних информација и стварање искривљене слике о њима. Ово, такође, подупире теорије „жртвеног јарца“ и ширења моралне панике. Поштовањем тајности и неизлажењем у јавност, постаје најлакше социјалне службе означити као кривце. Овим начином медији путем моћи коју имају могу допринети стварању моралне панике у јавности, а то што се социјалне службе често не оглашавају може проширити морални гнев у јавности. (Bastos, Herrmansson, 2013) С тим у вези, наши испитаници/це препознају ограничења која имају у давању саопштења за јавност и да би требало мењати прописе у оквиру тога, како би за сваки случај могле да се чују обе стране и грађанима пруже објективне информације и реалан увид.

Следеће смо испитивали на који начин би слика професије социјалног рада у медијима могла да се унапреди, на основу мишљења стручних радника/ца. Испитаници/це сматрају да би надлежно министарство и остале кровне институције требало да се ангажују на унапређењу односа представника професије социјалног рада и медија, како би то даље утицало на побољшање слике ове професије у друштву. Већина препознаје едуковање новинара/ки о важности правилног извештавања о социјалној заштити, поштовање етичког кодекса и правила о објективном извештавању, а кажњавање оних који раде у супротности са овим начелима. Оно што је интересантно сазнање истраживања јесте да испитаници/це најмање препознају ангажовање центара за социјални рад на медијској промоцији и развијање процедура којима се долази до информација о раду, али ипак сматрају да је и то важно. Ово је у супротности са резултатима иностраних студија. Легуд (Legood) и сарадници наводе да су учесници у њиховој студији препознали да је неопходно веће ангажовање стручних радника/ца на промоцији успешних случајева (уз очување професионалне тајне) и пружању увида у улоге и обим посла запослених, како би се супротставили предрасудама и побољшали перцепцију јавности. (Legood et al., 2016) Редован контакт са медијима, уз упознавање са делокругом посла који социјалне службе обављају, те ангажовање особе која има знање у обе области, која би била ПР менаџер, значајно би утицало на унапређење односа медија и струке и побољшање слике у јавности, сматрају испитаници који су учествовали у две иностране студије. (Staniforth, Fouche, Beddoe, 2014) Можемо приметити да су у ранијим студијама испитаници/це препознавали ангажовање обе стране у превазилажењу недостатака у комуникацији, а у нашем истраживању препознајемо дозу острашћености и да стручни радници/це сматрају да је већа одговорност на медијима и надлежним руководиоцима и доносиоцима одлука у институцијама система социјалне заштите. Ово тумачим као оправдан став с обзиром да стручни радници/це центара за социјални рад не могу самостално и својевољно да издају саопштења око спорних случајева, нити у постојећем систему имају довољно простора за импровизације и иницијативу. Неопходно је унапредити постојеће стандарде и прописе, како би утицали на пружање благовремених и реалних информација јавности и на тај начин мењали постојеће слике о професији социјалног рада у друштву.

Резултати су потврдили полазни став да стручни радници/це запослени у центрима за социјални рад у Републици Србији разумеју, доживљавају и процењују извештавање медија о њиховом раду као негативно, необјективно, површно и штетно за њихову професију. Сматрају да утиче негативно на јавност, тиме што се стварају предрасуде и осуђивачки став према њима, а такође негативно утиче и на кориснике, којима се повећава већ постојеће незадовољство и охрабрују неадекватни модели реаговања у односу са стручним радницима/цама. Ипак, на стручне раднике/це лично и на њихов однос према професији, овакав начин медијског извештавања, према њиховим тврдњама, не утиче у довољној мери да би то променило професионални начин рада. Ово је занимљив налаз, с обзиром да није у складу са почетном претпоставком. То само потврђује професионални однос стручних радника/ца према професији, који је у складу са етичким стандардима.

На основу ових резултата, препоруке су следеће:

1. Повећати и побољшати ангажовање надлежног министарства, Завода за социјалну заштиту и Коморе социјалне заштите на медијском плану и промоцији позитивне слике о социјалној заштити.
2. Унапредити контакт са медијима кроз развијање едукација за новинаре/ке о важности правилног извештавања о социјалној заштити и увођења едукација стручних радника/ца о начину комуницирања са представницима медија.
3. Кроз побољшање контакта са медијима, боље информисати јавност о надлежностима центара за социјални рад и делокругом професије социјалног рада у тој области, што би утицало на пружање реалнијег увида у послове стручних радника/ца и мењање слике о њима у јавности.

## РЕФЕРЕНЦЕ

- Бранковић, И.; Трбовић, В.; Курица, ЛЈ. и Гајић, Ж. *Обележја савременог социјалног рада и професионални идентитет социјалних радника у Републици Србији*. Удружење стручних радника социјалне заштите Србије, Актив социјалних радника. Београд, 2020.
- Потер, Џ. (2011). Медијска писменост. Београд: Клио.
- Шарифи, М. (2012). Социјални рад и јавност: комуницирање »социјалног«. *Ревизија за социјалну политику*. [онлине]. Вол. 19, бр. 2: 207-218. Доступно на: <http://www.rsp.hr/ojs2/index.php/rsp/article/viewFile/1078/1191>. [приступљено 01. септембар 2020].
- Шерић, Н.; Дудић, А. (2019). Социјални рад у јавном дискурсу у Босни и Херцеговини. *Социјална политика*. [онлине]. бр. 2/2019: 99-117. Доступно на: <https://www.ips.ac.rs/publications/socijalni-rad-u-javnom-diskursu-u-bosni-i-hercegovini/>. [приступљено 01. септембар 2020].
- Apslund, L. (2012). *Svenska tidningars bild av socialt arbete – En kvalitativ studie*. Diplomski rad, Umeå: Institutionen för socialt arbete, Universitet Umeå.
- Bastos, F. i Herrmansson, K. (2013). *Massmedia och socialtjänsten – Framställning och påverkan*. Diplomski rad, Institutionen för socialt arbete, Mittuniversitetet.
- John Galilee. *Literature review on media representations of social work and social workers*. Dostupno na: <https://www.socialworkscotland.org.uk/resources/pub/SocialWorkersandtheMedia.pdf> [pristupljeno 01. septembar 2020].
- LeCroy, C. W.; Stinson, E. L. (2004). The Public's Perception of Social Work: Is It What We Think It Is?. *Social Work*. [online].Vol. 49, Issue 2: 164–174. Dostupno na: <https://doi.org/10.1093/sw/49.2.164>. [pristupljeno 01. septembar 2020].
- Legood, A; McGrath, M; Searle, R; Lee, A. (2016). Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession. *The British Journal of Social Work*. [online]. Vol. 46, Issue 7: 1872-1889. Dostupno na: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv139>. [pristupljeno 01. septembar 2020].
- Muriel-Saiz, M.; Martín-Estalayo, M.; García-Giraldez, T. (2018). La imagen del Trabajo Social y los Servicios Sociales en la prensa

- escrita en España. *Trabajo Social Global – Global Social Work*. [online]. Vol. 8, No. 15: 45-77. Dostupno na: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/54452>. [pristupljeno 01. septembar 2020].
- Staniforth, B; Fouche, C and Beddoe, L. (2014). Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work*. [online]. Vol. 26, No. 2/3: 48-60. Dostupno na: <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=497230654630932;res=IELFSC> ISSN: 1178-5527. [pristupljeno 01. septembar 2020].
- Zugazaga, C. B.; Surette, R. B.; Otto, C. W.; Mendez, M. (2006). Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study. *Journal of social work education*. [online]. Vol. 42, No. 3: 621-636. Dostupno na: [https://www.researchgate.net/publication/240846387\\_Social\\_worker\\_perceptions\\_of\\_the\\_portrayal\\_of\\_the\\_profession\\_in\\_the\\_news\\_and\\_entertainment\\_media\\_An\\_exploratory\\_study](https://www.researchgate.net/publication/240846387_Social_worker_perceptions_of_the_portrayal_of_the_profession_in_the_news_and_entertainment_media_An_exploratory_study). [pristupljeno 01. septembar 2020].

**Tamara Skorupan\***

*Center for Social Work "Sava", Sremska Mitrovica*

**ATTITUDES OF PROFESSIONAL WORKERS  
OF SOCIAL WORK CENTERS IN THE  
REPUBLIC OF SERBIA ON THE METHOD OF  
MEDIA REPORTING ON THEIR WORK AND  
POSSIBLE PERCEPTIONS OF CHANGE**

**Resume**

Negative media reporting on social work creates a distorted public image of this profession, which arouses aversion and mistrust among users, and dissatisfaction and resentment among professionals. The subject of this paper is to examine the attitudes of experts from social work centers in the Republic of Serbia on media coverage of their work. There are two approaches in media reporting – market and professional responsibility, and according to social services, the approach of blaming. The aim of the research is to examine the attitudes of the professional workers of the centers for social work towards the current media reporting on their work. By examining attitudes, we see how they perceive the characteristics and causes of this phenomenon, what feelings such reporting evokes in them and how it affects their work and attitude towards the profession. Perceptions of the causes of current media reporting and assessments of the usefulness of different strategies for improving reporting were examined. Understanding these perceptions of professionals is key to developing appropriate guidelines for improving the relationships and communication of professionals and media representatives.

**Keywords:** media, media reporting, professionals, attitudes of professionals, center for social work.

---

\* skorup.96@gmail.com

\*\* Овај рад је примљен 24. јула 2022. године, а прихваћен на састанку Редакције 29. марта 2023. године.