

UDK 364-43:159.944

Primljeno: 03. 03. 2020.

Izvorni naučni rad  
Original scientific paper

**Anida Dudić**

## **(NE)SIGURNOST SOCIJALNIH RADNICA NA RADNOM MJESTU U BOSNI I HERCEGOVINI**

Uloga žena u profesiji socijalnog rada od samih začetaka pa do danas je vrlo značajna i neosporna. Već odavno studij socijalnog rada u Bosni i Hercegovini češće upisuju žene nego muškarci, stoga mnogi autori govore o socijalnom radu kao „ženskoj profesiji“. Razlog za veću zainteresiranost žena za studij socijalnog rada jeste u tradicionalnom poimanju ženske uloge kroz brigu i skrb, te stoga ne čudi da se žene više nego muškarci odlučuju za pomažuću profesiju. Zbog izrazite zastupljenosti žena u profesiji socijalnog rada, cilj rada je analizirati i interpretirati probleme i izazove s kojima se susreću socijalne radnice, s fokusom na (ne)sigurnost na radnom mjestu, prijetnje i napade kojima su svakodnevno izložene. Putem polustrukturiranog intervjua (N=14) došlo se do saznanja da su socijalne radnice često žrtve verbalnih, ali i fizičkih napada zbog čega se osjećaju nezaštićeno na svom radnom mjestu.

Zbog sve češćih napada na socijalne radnice u Bosni i Hercegovini, potrebno im je što prije omogućiti status službenog lica, angažovati zaštitare u svim centrima za socijalni rad i ustanovama socijalne zaštite, te sankcionisati bilo koji oblik nasilja kako bi se zaštitile i ne bi dovele u poziciju žrtve svojih korisnika.

**Ključne riječi:** socijalne radnice; izazovi; nesigurnost na radnom mjestu; Bosna i Hercegovina.

## 1. UVOD

Profesija socijalnog rada<sup>1</sup> u Bosni i Hercegovini je etablirana 1958. godine, kad je osnovana Viša stručna škola za socijalne radnike. Socijalni rad u Bosni i Hercegovini je bio odgovor na društvenu krizu i nagomilane socijalne probleme. Industrijalizacija, urbanizacija i migracije zahtijevali su stručnu intervenciju, te su ujedno bili i glavni razlozi za uvođenje socijalnog rada kao profesionalne djelatnosti. Iako je prošlo 60 godina od profesionalizacije socijalnog rada u Bosni i Hercegovini, još postoje mnogi faktori koji negativno utječu na društveni položaj i status socijalnih radnika i socijalnih radnica.

Na položaj profesije socijalnog rada u Bosni i Hercegovini, ponajviše utiče neujednačen sistem socijalne zaštite, koji formalno i normativno ne postoji na nivou države<sup>2</sup>. Ovako neujednačen sistem stvara prepreke i blokade u komunikacijskim kanalima između socijalnih ustanova, te samim time otežava rad socijalnih radnika. Pored toga, mnogobrojne analize (Vidjeti: *Specijalni izvještaj Ombudsmena Bosne i Hercegovine - Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta*, 2013) izvještavaju o nedostatku socijalnih radnika u ustanovama socijalne zaštite širom Bosne i Hercegovine. Broj korisnika kojima pomažu socijalni radnici daleko je iznad evropskog standarda, što uzrokuje preopterećenost i smanjenu produktivnost. Sve ovo dovodi do profesionalnog nezadovoljstva socijalnih radnika, ali i korisnika. Zbog ovakve situacije, u javnom diskursu u Bosni i Hercegovini prisutna je pretežno negativna slika o socijalnom radu kao pomažućoj profesiji, zahvaljujući kojoj su socijalni radnici i socijalne radnice izloženi nerazumijevanju, što vodi ka čestim neutemeljenim kritikama i profesionalnom neuvažavanju.

Kada je riječ o ulozi žena u profesiji socijalnog rada u Bosni i Hercegovini, ona je od samih začetaka pa do danas vrlo značajna i neosporna. Žene su posebno imale važnu ulogu u provođenju socijalno-zaštitnih aktivnosti, bez obzira na historijski period. Žene su stoljećima unazad bile nositeljice dobrovoljnog

---

<sup>1</sup> Međunarodna federacija socijalnih radnika (IFSW) i Međunarodno udruženje škola za socijalni rad (IASSW) 2001. godine postigli su konsenzus o usvajanju međunarodnog određenja socijalnog rada: „Socijalni rad kao profesija promiče socijalne promjene, rješavanje problema u međuljudskim odnosima te osnaživanje i oslobađanje ljudi kako bi se povećalo blagostanje. Koristeći teorije ljudskog ponašanja i socijalnih sustava, socijalni rad djeluje na mjestima gdje dolazi do interakcije ljudi i njihovog okruženja. Principi ljudskih prava i socijalne pravde su temeljni za socijalni rad“.

<sup>2</sup> Entiteti uređuju sistem socijalne zaštite, tako da na tom nivou funkcioniše sistem socijalne zaštite u FBiH i sistem socijalne zaštite u RS. Brčko Distrikt kao jedinica lokalne samouprave ima svoj odvojen sistem uređen propisima Distrikta. Institucije BiH nemaju zakonsku obavezu, niti mogućnost da utiču na uređenje sistema u entitetima i Distriktu, da vrše bilo kakav nadzor ili kontrolu, da prate njegovo funkcionisanje, prikupljaju podatke ili vode evidencije.

karitativnog rada, čime su udareni temelje profesiji socijalnog rada onakvoj kakvu danas poznajemo.

Profesija socijalnog rada je često označena kao *ženska profesija* (Thomas 1990; Whitehead 1996; Arnort i sur. 1999 prema Osgod, Francis i Archer 2006; Gottfredson 1996; Whitehead 1996 prema Branica i Jerbić 2003). Zainteresiranost žena za studij socijalnog rada neki autori vide u tradicionalnom poimanju ženske uloge kroz brigu i skrb, te stoga ne čudi da se žene više nego muškarci odlučuju za pomažuću profesiju. Branica i Jerbić (2003) objašnjavaju da postoji veza između ženske uloge i profesionalnog izbora, zbog čega se žene češće odlučuju za pomažuća zanimanja kao svoj profesionalni izbor. Na studijima u Bosni i Hercegovini na kojima se obrazuju budući socijalni radnici već nekoliko godina unazad bilježi se veća zastupljenost žena. Već je Dervišbegović (1999) pisao o feminizaciji socijalnog rada izvjestivši da su samo u prvim generacijama studija (od 1958. godine) preovladavali muškarci (64%). U narednim generacijama taj odnos se promijenio u korist žena (preko 85%). Veća zastupljenost žena prisutna je i danas; tako je u akademskoj 2018. godini na Odsjeku za socijalni rad Fakulteta političkih nauka u Sarajevu od upisanih 482 studenata bilo 411 žena i 71 muškaraca. Slična situacija bila je i na Odsjeku za socijalni rad Filozofskog fakulteta u Tuzli (u prvoj godini je upisano 19 žena i 4 muškarca), a na Odsjeku za socijalni rad Fakulteta političkih nauka u Banjoj Luci (također u prvoj godini studija) od ukupno 39 upisanih čak su 34 žene i samo 5 muškaraca. Isti trend je nastavljen i u akademskoj 2019/2020 godini.

Uprkos većoj zastupljenosti i posvećenosti profesionalizaciji socijalnog rada kao pomažućoj profesiji, socijalne radnice se suočavaju sa profesionalnim neuvažavanjem. Mediji u posljednje vrijeme sve češće izvještavaju o napadima na socijalne radnice od strane njihovih klijenata. Tako je u mjesecu julu 2019. godine javnost bila šokirana viješću da je u susjednoj Hrvatskoj u centru za socijalni rad ubijena socijalna radnica, a njen kolega pravnik teško ranjen. Počinitelj ubistva bio je korisnik centra za socijalni rad. Nakon ove tragične vijesti, u medijima su se mogli pročitati naslovi poput: *Tragedija: Horor u centru za socijalnu skrb u Đakovu! Ubio socijalnu radnicu i teško ranio njenog kolegu napadač u bijegu, policija intenzivno traga za njim!*<sup>3</sup>, *Socijalna radnica hladnokrvno ubijena, pravnik teško ranjen, ubojica uhvaćen*<sup>4</sup>, *Napad u Đakovu: ubijena socijalna radnica, grad pun policije*<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Više informacija na linku: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/crna-kronika/horor-u-centru-za-socijalnu-skrb-u-dakovu-ubio-socijalnu-radnicu-i-tesko-ranio-njenog-kolegu-napadac-u-bijegu-policija-intenzivno-traga-za-njim/9097631/>, pristupljeno 20. 08. 2019.

<sup>4</sup> Više informacija na linku: <http://www.glas-slavonije.hr/404585/1/Socijalna-radnica-hladnokrvno-ubijena-pravnik-tesko-ranjen-ubojica-uhvacen>, pristupljeno 20. 08. 2019.

Zbog nezadovoljstva i frustracija pojedinih korisnika kojima sistem ne uspijeva adekvatno zadovoljiti potrebe, usljed nerazumijevanja, neinformiranosti, nepoznavanja prava i sistema usluga, socijalne radnice su često meta agresivnih klijenata. Ovo najbolje potkrepljuju komentari na društvenim mrežama o prethodno navedenom tragičnom događaju, gdje je mišljenje javnosti bilo podijeljeno: dok su jedni smatrali da je sistem zakazao, drugi su osuđivali socijalne radnike i socijalne radnice za nestručnost. Štaviše, nezadovoljni korisnici podržavali su tragični čin i prenosili poruke mržnje prema socijalnim radnicima i socijalnim radnicama koji štite najranjivije članove društva. Samo neki od komentara su: *Lagao bih kad bih rekao da mi je žao, Ubojica treba biti proglašen ponosom Hrvatske, Ubojici skidam kapu, Socijalni radnici bi ovo trebali shvatiti kao upozorenje, Dobili su što su zaslužili.*<sup>6</sup>

Nakon ovih medijskih napisa i negativne reakcije dijela javnosti, mnogi stručnjaci<sup>7</sup> su uputili podršku i solidarizali se sa socijalnim radnicima. Ovaj događaj je, ujedno, bio povod za sistematičnije istraživanje položaja socijalnih radnika u Hrvatskoj. Rezultati istraživanja koje su proveli Hrvatska udruga i Komora socijalnih radnika (2019)<sup>8</sup> su pokazali da je više od 40% socijalnih radnika doživjelo fizički napad od strane korisnika.

Problem nesigurnosti socijalnih radnika i socijalnih radnica u Bosni i Hercegovini u posljednje vrijeme je izraženiji, zbog čega postaje sve češća tema za diskusiju na stručnim skupovima. Također, i mediji u posljednje vrijeme senzacionalistički izvještavaju o napadima na socijalne radnike, a problem je produbljen činjenicom da se ne vodi nikakva službena evidencija o napadima, jer ovi profesionalci nemaju status službene osobe. Time napadi na socijalne radnike i socijalne radnice (p)ostaju vijest u medijima i problem o kojem se godina šuti.

S obzirom da u kadrovskom pogledu profesiju socijalnog rada većinom čine žene, ranjivije su i izloženije napadima i nasilju. Kako u Bosni i Hercegovini nema opsežnijih istraživanja o ulozi, položaju i profesionalnim izazovima socijalnih radnica, kroz historijsko-teorijski dio ovog rada predstaviti će se njihova uloga u etabliranju profesije socijalnog rada kao i značaj njihova društvenog angažmana na

---

<sup>5</sup> Više informacija na linku: [https://www.youtube.com/watch?v=h\\_f9ZzKCQ8E](https://www.youtube.com/watch?v=h_f9ZzKCQ8E), pristupljeno 20. 08. 2019.

<sup>6</sup> Više informacija na: <http://hr.n1.info.com/Vijesti/a418532/Socijalni-radnici-Pisali-su-nam-da-ubojicu-treba-proglasiti-ponosom-Hrvatske.html>, pristupljeno 20. 08. 2019.

<sup>7</sup> Više informacija na: <https://www.rtl.hr/vijesti-hr/novosti/hrvatska/3649669/psiholozi-pitaju-zasto-je-poginuli-hrvatski-vojn timer-heroj-a-poginuli-socijalni-radnik-neradnik/>, pristupljeno 23. 04. 2020.

<sup>8</sup> Više informacija na: <https://net.hr/danas/hrvatska/anketa-pokazala-porazavajuće-stanje-gotovo-svaki-drugi-socijalni-radnik-u-hrvatskoj-bio-je-fizicki-napadnut/>, pristupljeno 23. 04. 2020.

provođenju socijalno-zaštitnih aktivnosti kroz posljednjih nekoliko stoljeća. U empirijskom dijelu rada pokušat ćemo demistificirati dubinu problema s kojima se suočavaju socijalne radnice u Bosni i Hercegovini s fokusom na pitanje (ne)sigurnosti na radnom mjestu.

## **2. ULOGA ŽENA U PROFESIONALIZACIJI SOCIJALNOG RADA U BOSNI I HERCEGOVINI**

Od prvih feminističkih ideja i akcija pa do danas, interes za istraživanje položaja žena ne prestaje. O tome svjedoči brojna literatura, istraživanja, različite političke akcije kojima se nastoji pronaći srazmjerno prihvatljivo rješenje i eliminirati pretpostavke koje perpetuiraju nejednakost između žena i muškaraca. Položaj žena na tržištu rada analizirao se iz različitih perspektiva, a rezultati teorijskih i empirijskih istraživanja upućuju na često prisutnu podjelu na „muške“ i „ženske“ poslove. S obzirom na to da je profesija socijalnog rada označena kao „ženska“ profesija, važnim se smatra pred-staviti društveni angažman, pomoć i podršku koju su žene u bosanskohercegovačkom društvu kroz historiju pružale najugroženijim kategorijama društva u različitim periodima – kroz karitativni, volonterski, dobrovoljni i na koncu, profesionalni rad.

Jedna od najutjecajnih žena u provođenju socijalno-zaštitnih aktivnosti za vrijeme osmanske vladavine bila je Hadži Staka Skenderova (1828-1891), čiji je društveni angažman bio zapamćen po nesebičnoj pomoći siromašnim porodicama i obrazovanju žena. Najveća životna želja Stake Skenderove bila je osnivanje djevojačke škole u Sarajevu, koju je i otvorila u oktobru 1858. godine. Tomašević (2015) opisujući društveni angažman i napore Skenderove, navodi da tadašnje društvo nije podržalo njenu ideju o obrazovanju žena, posebno onih iz siromašnih porodica, a i najbogatiji trgovci su u dobroj mjeri bojkotirali školu ne šaljući djevojčice pod izgovorom da „škola nije za žensku djecu“. To nije zaustavilo Skenderovu koja je uporno prikupljala materijale i sredstva za školu ostajući vjerna svom konceptu multikonfesionalne škole i ideji važnosti obrazovanja žene. Djelovanje Stake Skenderove u Bosni za vrijeme osmanske vladavine, reakcija sredine, dominantne kulturne i političke vrijednosti tadašnje Bosne i Hercegovine, mogu se povezati sa prvim aktivnostima i ulaskom žene u sferu društvenog života. Nakon tragične smrti, pisalo se o njenim zaslugama i značaju. Putopisci su je nazvali „prvom ženom na Balkanu“, a 1931. godine je njenim imenom nazvana i jedna ulica u Sarajevu. Njeno je ime nosilo i Društvo za

prosvjećivanje žena u Sarajevu, osnovano poslije Drugog svjetskog rata. Naziv ulice je davno promijenjen u neko drugo ime, Društvo više ne postoji, a o društvenom anagažmanu Skenderove znaju i pišu samo poneki stručnjaci i feministkinje.

U priči o bosanskohercegovačkim ženama vrijedno je spomena i ime Miss Irby (1831-1911), koja je 1866. godine došla u Sarajevo i uprkos brojnim problemima odmah otvorila žensku školu. Mnogi su se protivili radu škole, a Tomašević (2015: 67) navodi: „Uprkos nesebičnom, napornom i mudrom radu, tadašnje društvo je pružilo veliki otpor i nepovjerenje. Iako su školu mogla posjećivati sva djeca bez obzira na vjersku pripadnost, u njoj su do kraja rada ostala samo djeca iz pravoslavnih porodica“. Škola se okrenula najsiromašnijim, tako da je okupljala veći broj djece bez roditelja, pružajući im, pored učenja, smještaj, hranu i odjeću. Miss Irby je, zbog nesebične pomoći školovanju siromašnih djevojčica prozvana „majkom bosanske sirotinje“.

Koliko je bila važna, svjedoči podatak da je njena smrt okarakterisana kao narodna žalost: „Na sahrani kakvu Sarajevo nikada prije toga nije vidjelo, ispratila ju je ‘nepregledna masa svijeta iz gradova i sela’, a sa svih su strana stizali telegrami saučešća i delegacije s vijencima cvijeća. Svi su osjećali da je otišla posebna osoba kod koje su solidarnost i svijest o odgovornosti za drugog bili izrazito visoki na njenoj ljestvici etičkih vrijednosti“ (Tomašević 2015a: 66).

Kao veliki zaokret u ulozi žene u društvu, a posebno u profesionalizaciji socijalnog rada, može se u globalnim okvirima uzeti period Prvog svjetskog rata, kada je potreba za djelatnošću ove profesije bila izrazita. Knežević (1997: 11) za ovaj period navodi: „Posebno je bila zanimljiva pojava *Woman in Industry Service* koju možemo smatrati pravim početkom obiteljskog socijalnog rada. Kako su zbog potreba ratne industrije žene masovno ulazile u industrijske pogone, osnovana je ova služba, koja je trebala ženama i njihovim obiteljima pružiti socijalnu podršku kroz profesionalnu pomoć. Ovaj period za profesiju socijalnog rada je važan jer je tada intenziviran rad žena u industriji kao zamjena za muškarce na frontu, a posebno intenziviran i osnažen rad žena u području socijalnog rada.“

Iako je profesija socijalnog rada u državama bivše Jugoslavije etablirana krajem pedesetih godina prošlog stoljeća, socijalne aktivnosti su bile itekako zastupljene, a nositeljice su najčešće bile žene. Opisujući ulazak žena u javnu sferu krajem Drugog svjetskog rata u bivšoj Jugoslaviji, Završek (2005) navodi značaj dobrovoljnog rada žena organiziranih u civilnu organizaciju pod nazivom *Antifašistička fronta žena (AFŽ)* koja je brojala više od 2 miliona članica. Žene su obavljale brojne aktivnosti takozvanog neplaćenog „društvenog rada“ koji je bio od presudne važnosti za

modernizaciju zemlje, te su često bile nazivane „terenske radnice“ ili „dobrovoljne socijalne radnice“.

Period od 1992. do 1995. godine obilježen ratom i stradanjima, bio je izrazito težak kako za profesiju socijalnog rada, tako i za cjelokupno stanovništvo u Bosni i Hercegovini. U ratnim uslovima socijalne radnice i socijalni radnici su pružili neophodnu zaštitu i pomoć stotinama hiljada izbjeglih, raseljenih, gladnih, nezbrinutih, starih i nemoćnih. U ovom periodu socijalne radnice su bile angažovane na svim mjestima gdje je bila potrebna pomoć (u ustanovama socijalne zaštite, izbjegličkim centrima, humanitarnim organizacijama, bolnicama, domovima za nezbrinutu djecu...)

Period nakon rata do danas karakteriziraju teškoće u provođenju različitih oblika praktične djelatnosti socijalnog rada, prvenstveno zbog lošeg socio-ekonomskog stanja u društvu i velikog broja socijalnih problema (poput izrazito visoke stope nezaposlenosti, siromaštva i socijalne nejednakosti). Nagomilani socijalni problemi danas su najveća prepreka društvenoj stabilnosti i demokratiji, te stavljaju težak zadatak pred socijalne radnice. Angažman socijalnih radnica temelji se na preventivnim aktivnostima, radu sa pojedincima i njihovim okruženjem, uz puno poštivanje osnovnih principa prava čovjeka i socijalne pravde koji čine postulate profesije.

Socijalne radnice, pored vještina i znanja, provode psihosocijalni tretman sa vulnerabilnim grupama kao što su povratnici, duševni bolesnici, žrtve nasilja, ovisnici, uz neophodnost poznavanja menadžmenta u socijalnom radu, supervizije, ljudskih prava, a u saradnji sa drugim stručnjacima i institucijama. U svim ovim naporima svojim profesionalnim radom doprinose statusu i ugledu profesije. Prethodni primjeri društvenog i profesionalnog angažmana govore da su žene u sferi socijalnog rada prošle dug i trnovit put koji je često bio obavijen društvenim nerazumijvanjem, kritikama, osudama i neodobravanjima. Iznimni naponi i angažmani govore o važnosti žena kako u bosanskohercegovačkom društvu, tako i u profesionalizaciji socijalnog rada.

### **3. METODOLOŠKI OKVIR RADA**

Zbog izrazite zastupljenosti žena u profesiji socijalnog rada u Bosni i Hercegovini, cilj rada je analizirati i interpretirati probleme i izazove s kojima se susreću socijalne radnice, s fokusom na (ne)sigurnost na radnom mjestu, prijetnje i napade kojima su

izložene. Ključna istraživačka pitanja u istraživanju bila su: Sa kojim problemima i izazovima se suočavaju socijalne radnice? Da li se osjećaju (ne)sigurno na svom radnom mjestu? Da li su bile izložene nekom od oblika nasilja? Na koje načine se može unaprijediti sigurnost socijalnih radnika i socijalnih radnica u Bosni i Hercegovini?

Generalna hipoteza od koje se krenulo u istraživanju glasi: Zbog izloženosti verbalnim i fizičkim napadima od korisnika, socijalnim radnicama u Bosni i Hercegovini je narušena sigurnost na radnom mjestu.

Podaci su prikupljeni pomoću polustrukturiranih intervjua koji su obavljani sa 14 sagovornica. Intervjui su urađeni sa socijalnim radnicama koje su angažovane u ustanovama socijalne zaštite, centrima za socijalni rad i nevladinim ustanovama. S obzirom na to da, zbog prirode posla koji obavljaju, nije bilo moguće ugovoriti intervjue uživo sa svim sagovornicama, dio intervjua je obavljen putem e-maila. Proces intervjuisanja trajao je od septembra do novembra 2019. godine. Da bi se dobio obuhvat, širina i različitost podataka, intervjuisane su socijalne radnice iz oba entiteta, angažovane u javnom i nevladinom sektoru. Upit za učešće u istraživanju je poslan putem pošte na adrese socijalnih ustanova. Objašnjenje društvene i naučne opravdanosti istraživanja dostavljeno je menadžmentima uz molbu da upit proslijede onim socijalnim radnicama koje dobrovoljno žele podijeliti svoja iskustva i stavove o (ne)sigurnosti na radnom mjestu.

Positivan feedback je dobijen od 14 socijalnih radnica, koje su svoje odgovore dostavile putem pošte ili e-maila. Podaci i stavovi dobijeni iz intervjua socijalnih radnica angažovanih u centrima za socijalni rad, ustanovama socijalne zaštite i nevladinom sektoru poslužili su kao argumentacija za izvođenje zaključaka. Osim tehnike intervjuisanja, za izvođenje zaključaka poslužio je i uvid u ključne dokumente (poput entitetskih zakona o socijalnoj zaštiti, zakona o radu i krivičnih zakona) te analiza u svrhu kontekstualiziranja dobijenih odgovora.

Za potrebe interpretacije i analize podataka dobijenih putem intervjua, korištena je induktivna tematska analiza (Braun i Clarke 2006), koja je primijenjena u nekoliko koraka. Prvo je kreiran kodni list. U kodni list su unošene bitne teze iz svakog obavljenog intervjua. Potom su uočavane sličnosti u izjavama socijalnih radnica, da bi se u narednim koracima izdvojile potencijalne teme i najznačajnija saznanja. Radi preglednosti i što kvalitetnije interpretacije u ispitivanju izazova i stepena (ne)sigurnosti socijalnih radnica na radnom mjestu, izdvojene su tri glavne teme: (1) problemi i izazovi socijalnih radnica, (2) (ne)sigurnost socijalnih radnica na radnom mjestu i (3) moguća rješenja unapređenja njihove sigurnosti.



## 4. INTERPRETACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

### 4.1. Problemi i izazovi s kojima se suočavaju socijalne radnice

Uz sva profesionalna zaduženja i poteškoće s kojima se socijalne radnice svakodnevno susreću (poput neadekvatnih radnih uslova, loše organizacije rada, medijskih prozivanja i sl.), dodatno se kroz zakonodavne izmjene povećavaju zahtjevi prema ovim profesionalcima. U sistemu socijalne zaštite, koji pati od nedostatka kadra, socijalne radnice obavljaju i do 140 poslova. Velika količina različitih poslova dijelom je uslovljena društvenim promjenama koje su dovele do porasta broja korisnika sa složenim problemima. Kroz polustrukturirane intervjuje socijalne radnice su navele da njihovi radni zadaci podrazumijevaju: *(I:2)... pomoć i podršku korisnicima koji su u potrebi, psihosocijalnu pomoć, kontakte u službenim prostorijama Centra, odlazak na sud, posjetu školama, zdravstvenim i socijalnim institucijama, odlazak u službene posjete porodicama korisnika, duge i mučne telefonske razgovore i druge poslove.*

Na osnovu navedenog se vidi da su socijalni radnici u Bosni i Hercegovini u značajnoj mjeri „ukalupljeni“ u okvire administrativnog i psihosocijalnog modela, čime se ne ostvaruje u potpunosti uloga i funkcija ovih stručnjaka. Istraživanje Šerić i Dudić (2018) govori da se profesija socijalnog rada nalazi pred mnogobrojnim izazovima i neriješenim problemima, poput: limitirane mogućnosti djelovanja socijalnih radnika u sistemu uprkos znanju, vještinama i kompetencijama; nedostatna podrška od sistema, profesionalna odgovornost socijalnih radnika koju ne prate finansijski, kadrovski, tehnički i drugi resursi. Zbog prisutne problematike, uobičajen radni dan socijalnih radnica, između administrativnog rada, prevelikog broja korisnika i odgovornosti koje preuzimaju, obiluje mnogim izazovima, profesionalnim usponima i padovima.

U istraživanju mnoge socijalne radnice svoju ulogu poistovjećuju s ulogom „društvenog amortizera“ između zahtjeva korisnika, koji sa sobom nose teške životne priče, i države, odnosno zakonodavca koji nastoji da kruto normira socijalnu zaštitu. Često su rastrgane između administracije i birokratizma gdje je uloga socijalnih radnika svedena na ulogu „vatrogasca“, a kako Dervišbegović (2001) navodi, to nije „pravi socijalni rad“.

Uzrok u mnogobrojnim izazovima s kojima se suočava profesija, vide u nedostatnom nivou socijalne zaštite, tako da se *(I:1) krivica u konačnici za sve (ne)učinjeno prebacuje na socijalnu radnicu ili socijalnog radnika: ona/on je taj koji*

*nije obezbijedio pomoć, zaštitu, smještaj, nije zaštitio/la žrtvu, nije adekvatno zbrinuo/la dijete, nije prevenirao/la događaje u porodici i društvu i sl.*

Ranija istraživanja (poput Šerić i Dudić 2018) su ukazala na to da su socijalni radnici i socijalne radnice nezadovoljni svojim položajem u bosanskohercegovačkom društvu. Skoro 60% socijalnih radnika status profesije ocjenjuju loše, samo 0,9% njih smatra da je zadovoljavajuća pozicija u društvu. Milosavljević (1990) se, preispitujući profesiju socijalnog rada, fokusira na *nezadovoljstvo*: nezadovoljstvo korisnika usluga socijalnog rada, ali i nezadovoljstvo socijalnih radnika. To nezadovoljstvo se u praktičnom smislu s jedne strane očituje kroz opterećenost stručnih radnika u centrima za socijalni rad i administrativnim poslom, što mora imati za posljedicu smanjen broj, raznovrsnost, ali i kvalitet usluga, i s druge strane, „zamjeranje“ i nezadovoljstvo korisnika u centrima za socijalni rad što im se ne posvećuje dovoljno vremena, navodeći da „oni nisu brojevi, već da upravo njihov slučaj zahtijeva vrijeme, individualan program rada, a ne da rade „šablonski“, jer oni očekuju da se odvoji vrijeme da ih se sasluša, pokaže razumijevanje i želja da se pomogne“ (Specijani izvještaj Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djece 2013: 37). Iz sistema koji nije u mogućnosti osigurati potrebnu pomoć i podršku proističe sva težina posla koju obavljaju socijalni radnici i socijalne radnice: *(I:1) Uslovi su teški, sav teret pada na socijalnog radnika, koji je prvi, odnosno zadnji u nizu. On/ona ne kreira politike, samo ih realizuje, a da se pri tome ništa ne pita. Nemamo uticaja na većinu politika, ne pitamo se za mišljenje, nemamo prava, ali imamo ogromne obaveze i odgovornosti.*

Sagovornice u intervjuima navode da korisnici često imaju velika očekivanja od socijalnih radnica, na njih prebacuju odgovornost za probleme i usljed pasivnosti ne uključuju se u rješavanje vlastitih problema, što generira permanentnu ovisnost klijenta o pomoći sistema. *(I:13) Klijenti očekuju više nego li im jedan socijalni radnik može pružiti. Često se čuje pitanje „kakav si ti socijalni radnik kad mi ne možeš pomoći da riješim svoj stambeni problem i slično...“*

Knežević (2003) smatra da kontroverzni stavovi javnosti o kompetentnosti i ovlaštenjima socijalnih radnika nerijetko pridonose pritisku i osjećaju krivnje pomagača nakon donošenja relevantnih odluka. Javnost je često sklona okriviti upravo socijalnog radnika ili socijalnu radnicu ukoliko se, na primjer, izdvajanje djeteta iz porodice pokaže nepotrebnim ili ukoliko, zbog neizdvajanja zlostavljanog člana u porodici, dođe do teških posljedica. Položaj i uloga socijalnih radnika u sistemu socijalne zaštite često ih dovodi u srž kontradiktornosti.

Istraživanje Šerić i Dudić (2019) pokazalo je da čak 74% građana u Bosni i Hercegovini smatra da socijalni rad nije dovoljno cijenjen u Bosni i Hercegovini.

Negativni stavovi javnosti i osjećaj smanjene moći socijalnih radnika da bitno mijenjaju društvene okolnosti utječu na ugled profesije, autoritet i samopoštovanje. Ovakva nevidljivost i neuvažavanje u javnosti dovelo je do zamorenosti, zatvorenosti i često nespemnosti socijalnih radnika da se bore za razvoj, afirmaciju i unapređenje profesije. Neka istraživanja su otišla tako daleko da su inferiornost i loš društveni položaj profesije povezala sa činjenicom da u njoj većinu čine žene, ali su, kako navodi Milosavljević (1990), ona osporena saznanjem da je inferiornost djelatnosti i profesije samo manifestacija krize identiteta profesije. Lorenz (2001) socijalni rad u Evropi karakteriše visokim stepenom neizvjesnosti, nesigurnosti i podijeljenosti duž mnogo različitih pravaca i kriterija. On smatra da bi bilo pogrešno objašnjavati socijalni rad kroz jedinstvo, jednodimenzionalnost i stabilnu objedinjenost, jer socijalni rad u evropskim državama prate neriješeni problemi u vezi sa njegovom pozicijom u društvu. Problematizirajući profesiju socijalnog rada, uprkos brojčanom rastu profesionalaca posljednjih decenija, ističe da danas postati socijalnim radnikom nije „prestizžno“, nije nešto nedvosmisleno, što „obični građani“ mogu shvatiti i nema dileme da percepcija ove profesije pati od brojnih predrasuda i nerazumijevanja.

#### **4.2. Nesigurnost socijalnih radnica na radnom mjestu**

Težina profesije socijalnog rada leži u činjenici da je to pomažuća profesija, tako da socijalne radnice najčešće dolaze u profesionalni dodir sa ranjivim kategorijama društva. Izvori nezadovoljstva korisnika često su povezani sa njihovim ličnim teškoćama zbog kojih su i postali korisnici socijalne zaštite, ali čest okidač je i neproaktivna administracija, koja ograničava njihova prava pa nezadovoljstvo često usmjeravaju ka socijalnim radnicama. *(I:1) Izazov sigurnosti na radnom mjestu je svakodnevno prisutan: u Centar dolaze nezadovoljni klijenti, ljuti, nesretni, bolesni, društveno neprihvatljivog ponašanja, koji vrlo često ugrožavaju sigurnost socijalnih radnika i socijalnih radnica na radnom mjestu.*

Svakodnevni rad sa rizičnim i vulnerabilnim grupama dovodi do povećanog rizika verbalnog ili fizičkog napada. Tako socijalna radnica naglašava: *(I:1) Više puta sam bila napadnuta od strane klijenta. Najčešće su to bili verbalni napadi, psovke, uvrede, usljed nezadovoljstva obimom i vrstama prava koje može ostvariti. Nekoliko sam puta prisustvovala i fizičkim napadima na radnom mjestu, jednom prilikom je korisnik ušao u kancelariju, uzeo sa stola moj računar i bacio ga na pod, drugi je razbio šakom staklo, isjekao se...*

Da su socijalne radnice (i radnici) i u susjednim državama svakodnevno izloženi napadima, pokazuju podaci iz Hrvatske<sup>9</sup> po kojima je u toku 2019. godine njih 271 doživjelo verbalne napade od strane klijenta. Zbog čestih napada njih 15% se ne osjeća sigurno svaki dan, više od 35% barem jednom sedmično, 30% socijalnih radnika osjeća se nesigurno jednom mjesečno. Tek 6% socijalnih radnika se osjeća sigurno na radnom mjestu, što je iznimno poražavajuće. Istraživanje organizacije *Community Care* (2014)<sup>10</sup> pokazalo je da se nasilje nad socijalnim radnicima i dalje smatra samo „dijelom posla“ i ne tretira se ozbiljno. U istraživanju u kojem je učestvovalo 446 socijalnih radnika, 85% njih je izjavilo da su bili fizički napadnuti, verbalno zlostavljani ili maltretirani. U većini slučajeva zlopotrebu je izvršio korisnik usluge ili neko od rodbine korisnika. Jedno od važnijih istraživanja<sup>11</sup> u Velikoj Britaniji provedeno 2014. godine, pokazalo je da su se socijalni radnici u britanskim lokalnim vlastima suočili s oko 20.000 slučajeva napada. Nakon ovih saznanja, pokrenute se kampanje na državnom novu za zagovaranje nulte tolerancije nasilja nad socijalnim radnicima.

Pored prijatnji i napada koje socijalne radnice doživljavaju na radnom mjestu, često su i žrtve napada prilikom obavljanja terenskog rada i kućnih posjeta. S obzirom na to da socijalne radnice terenski rad i kućne posjete najčešće obavljaju kao dio stručnog tima (koji opet uglavnom čine žene) i to bez zaštite, posebno su ranjive i postaju meta svojih korisnika doživljavajući neprijatnosti i napade: *(I:6) Na terenu sam bila žrtva verbalnog, a potom i fizičkog nasilja jer sam išla u posjetu radi sačinjavanja socijalne anamneze u postupku razvoda braka.*

Mnoge ispitanice su mišljenja da su česti napadi na socijalne radnice povezani upravo s činjenicom da žene čine većinu ove profesije: *(I:1) Nasilnici se drugačije ponašaju prema ženama. Jednom sam doživjela da mi jedan muškarac kaže: Ja sam muško, a ti žensko, kad ja pričam, ti šutiš!* S druge strane, socijalne radnice navode da su im poznate situacije kada se i njihovim kolegama, socijalnim radnicima prijetilo ili su bili žrtva napada. Štaviše, u toku provedbe ovog istraživanja javljali su se socijalni radnici zainteresovani da i sami podijele svoja negativna iskustva sa korisnicima, koja su najčešće završavala napadom. Jedan od težih slučajeva napada na socijalne radnike u Bosni i Hercegovini desio se 2015. godine kada su u okviru

---

<sup>9</sup> Više informacija na: <https://www.hksr.hr/>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine

<sup>10</sup> Community Care je organizacija koja prati nasilje s kojima se socijalni radnici suočavaju u svom radu. U izvještajima na web stranici <https://www.communitycare.co.uk/workforce/violence-workforce/> prikupljaju podatke o problemima izazova socijalnih radnika iz zemalja EU. Pristupljeno 23. 04. 2020 godine

<sup>11</sup> Više informacija na: <https://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/british-social-workers-faced-estimated-20500-incidents-abuse-violence-201314/>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine

terenskog rada zbog utvrđivanja stanja u vezi sa ostvarivanjem prava iz oblasti socijalne zaštite, socijalni radnici sa dva pripadnika policije bili fizički napadnuti od strane korisnika kada je zaposlenik centra zadobio teške tjelesne povrede. O ovom napadu su izvještavali i mediji.<sup>12</sup>

Iako su mnogim socijalnim radnicima i socijalnim radnicama saosjećanje s drugima, te altruistična želja za poboljšanjem individualnih i društvenih uslova života, jedni od ključnih motiva za ulazak u profesiju (Radey i Figley 2007, prema Decker i sarad. 2015, prema Ilijaš 2018), to može imati dugoročno visoku cijenu. Nesigurnost na radnom mjestu, česte prijetnje i napadi utječu na život i zdravlje socijalnih radnica, što dovodi do ličnog nezadovoljstva i profesionalnog sagorijevanja. Istraživanja (Acker 1999, Egan 1993, Gilbar 1998, Sze i Ivker 1986, Um i Harrison 1998, Lloyd i sur. 2000, prema Ilijaš 2018) su pokazala da se profesija socijalnog rada smatra visokorizičnom za javljanje profesionalnog stresa i sagorijevanja. U intervjuu socijalne radnice su izjavile da se na svom radnom mjestu često osjećaju uplašeno, potcijenjeno, nezaštićeno i usamljeno: *(I:3) Sama činjenica da ulažemo mnogo truda, volje, stručnosti da pomogne korisnicima, i da on ili ona pokuša bilo kakav vid nasilja prema nama, čini nas tužnim. To potiče strah i izvan ustanove u kojoj radimo, jer time bivamo nesigurni i na ulici, budući da naše korisnike srećemo i izvan radnog okruženja.*

Iz situacija koje oslikavaju narušenu sigurnost na radnom mjestu proizilazi nezadovoljstvo položajem i ulogom socijalnih radnica u društvu: *(I:7) Smatram da je profesija socijalnog rada divna profesija, ali da je posao socijalnog radnika itekako rizičan, pogotovo kada ga obavlja žena. Umjesto u ulozi profesionalca često se nalazimo u ulozi žrtve: žrtve sistema, administracije, prevelikog broja korisnika do stvarne fizičke žrtve svojih klijenata i njihovih problema, frustracija i nezadovoljstva.*

Istraživanje Friščić (2006, prema Ilijaš 2018) je pokazalo kako većina socijalnih radnika svoj posao procjenjuje stresnim. Kao specifični izvori stresa vezani uz profesiju socijalnog rada najčešće se, prema Havelki (1999, prema Ilijaš 2018), navode: rad s korisnicima suočenim s raznovrsnim poteškoćama, nemogućnost udovoljavanja korisnikovim zahtjevima zbog objektivnih okolnosti (nedostatak sredstava, institucija, smještajnih kapaciteta i drugog), neizvjesnost oko ishoda pruženog savjeta i pomoći, osjećaj prevelike odgovornosti zbog diskrecionog prava (sloboda odlučivanja) u donošenju važnih životnih odluka, rad u teškim slučajevima socijalne bijede i neimaštine, problemi u međuljudskim odnosima te česta izloženost

---

<sup>12</sup> Više informacija na: <https://tuzlanski.ba/infoteka/uposlenici-centra-za-socijalni-rad-kalesija-napadnuti-u-kucitokom-posjete/>. Pristupljeno 15. 09. 2019.godine

stručnjaka kritikama javnosti. Druga istraživanja (Benet i Evans 1993; Zdovec, 1998; Frišić 2006; Friščić 2006; Jeleč 2007; Morazes i sur. 2010; Družić Ljubotina i Friščić 2014, prema Ilijaš 2018) posebno govore o izloženosti fizičkim napadima korisnika kao jednom od najvećih stresogena.

Socijalne radnice negativna iskustva često dijele sa članovima porodice i prijateljima, ističući da u situacijama kada doživljavaju napade i osjećaju se nesigurno teško mogu odvojiti profesionalno od privatnog. Ispitanice navode da su najčešće prijavljivale napade policiji, smatrajući da su etički odgovorene da to učine: *(I:14) Ali i pored straha i nesigurnosti bilo mi je važno da sam slučaj prijavila nadležnim institucijama i na taj način pokušala se zaštititi, ali i da pošaljem poruku drugim kolegicama i kolegama koji se susreću sa sličnim situacijama da je važn svaku prijetnju, nasilje i uznemiravanje prijaviti.* Ipak, oslanjanje na postulate profesije, altruizam, nesebičnu pomoć i podršku, razumijevanje i želju da pomognu svojim klijentima često nadizilazi brigu za sopstveni život: *(I:9) Nisam prijavila slučaj nadležnim jer nije u skladu sa etikom profesije socijalnog rada. Socijalni radnik treba da štiti svoje korisnike, a ne da ih tuži.* Mnoge socijalne radnice smatraju da su prijetnje „dio posla“ koji obavljaju.

Upravo ovakvo pogrešno razmišljanje često ih sprečava da poduzmu daljnje akcije. Izrazito nizak procenat prijavljenog nasilja je zabilježen i u drugim državama. U Engleskoj (2014)<sup>13</sup> čak dvije trećine socijalnih radnika, koji su doživjeli napade od korisnika, nisu prijavili incidente ni svom poslodavcu ni policiji. Kao i ispitanice u ovom istraživanju, smatrali su da se zlostavljanje „očekuje“ u njihovom poslu. U ovakvim situacijama saosjećajnost koja je vodilja socijalnim radnicama često ih sprečava da prijave pretrpljeno nasilje, što dovodi do nerealne i iskrivljene slike o profesiji socijalnog rada, gdje javnost nije upoznata sa svim onim s čime se bore socijalni radnici i socijalne radnice u svom poslu, te njihovi naponi i zasluge često ostaju nevidljivi.

### **4.3. Moguća rješenja za unapređenje sigurnosti socijalnih radnica (i radnika)**

Uzimajući u obzir učestale napade na socijalne radnice i radnike u Bosni i Hercegovini, najveći problem predstavlja činjenica da do danas nisu stekli status službene osobe, što uveliko otežava odluku da prijave nasilje: *(I:12) Nisam prijavila*

---

<sup>13</sup> Više informacija na: <https://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/violence-social-workers-just-part-job-70-incidents-investigated/>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine

*napad policiji iz razloga što bi to bila privatna prijava, a ne napad na službenu osobu na radnom mjestu. (I:12) Od zaposlenika se očekuje da podnose privatne tužbe za napade. Kolege ne žele da se izlažu dodatnom riziku i troškovima postupka...*

U situaciji kada socijalne radnice (i radnici) prijave nadležnima napade, isti se ne tretiraju kao napad na službeno lice, što ih samim tim čini još ranjivijim, izloženijim i nezaštićenijim jer sve informacije o njima iz privatnog života (adresa, mjesto stanovanja i ostalo) postanu dostupne nasilniku i uznemiravanje, umjesto da dobije svoj epilog, samo se produžava. *(I:12) Kolega koji je bio fizički napadnut, bio je izložen dodatnoj sramoti jer je nakon prijave sve odbačeno, štoviše, na kraju on je bio kriv što se desio fizički napad na njega. (I:14) Osjećala sam se nesigurno, bespomoćno, uplašeno, nisam znala šta da uradim, kako da se zaštitim, bila sam potpuno „u cipelama žrtve nasilja“ i razmišljala o opciji da odsutanem od prijave jer mi je i sam tužitelj rekao da mi može garantirati sigurnost u sudnici ali ne i van nje.“*

Sistematičnije rješenje u Bosni i Hercegovini<sup>14</sup> i susjednim zemljama<sup>15</sup> zatraženo je tek 2019. godine nakon tragičnog ubistva socijalne radnice i pravnika u Đakovu. U Hrvatskoj su socijalni radnici organizovali mirne proteste, a Ministarstvo socijalne politike obećalo da će u 2020. godini mijenjati krivični zakon kako bi i ovi stručnjaci dobili institucionalnu zaštitu. Status službene osobe se smatra nužnim korakom u narednim zakonskim izmjenama ukoliko se želi zaštititi sigurnost ovih profesionalaca. Zakonske izmjene i napadi koji bi se tretirali po službenoj dužnosti zasigurno bi utjecali na smanjenje prijetnji i nasilja koje se ispoljava prema socijalnim radnicama (i radnicima).

U situacijama napada od korisnika, vrlo važnu ulogu igraju i zaštitarski radnici. Uprkos tome, mnogi centri za socijalni rad u Bosni i Hercegovini nemaju angažovane zaštitare. S druge strane, u nekolicini centara koji imaju anagažovane zaštitare, na ovim poslovima rade osobe koje nisu adekvatno obučene za rad s specifičnim skupinama korisnika niti za rad u visokorizičnim situacijama koje su svakodnevice u centrima za socijalni rad: *(I:3) Prisustvo zaštitara ulijeva neku nadu za sigurnost socijalnih radnika, a s druge strane korisnici se ponašaju drugačije jer znaju da će se neko njihovo negativno ponašanje sankcionisati. Za nedovoljno angažovanje zaštitara, koji bi trebali osigurati rad socijalnih radnika u centrima i ustanovama*

---

<sup>14</sup> Više informacija na: <https://www.nezavisne.com/novosti/drustvo/Socijalni-radnici-traze-status-sluzbenog-lica/568686>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine

<sup>15</sup> Više informacija na: <https://sibenski.slobodnadalmacija.hr/sibenik/vijesti/hrvatska-i-svijet/socijalni-radnici-dobit-ce-status-sluzbenih-osoba-612948>, pristupljeno 23. 04. 2020 godine

socijalne zaštite, ispitanice glavnog krivca vide u sistemu koji ne prepoznaje i ne priznaje važnost socijalnih radnika i socijalnih radnica kao profesionalaca. Pored angažovanja zaštitara većoj sigurnosti mogu doprinijeti i detektori metala. Na ovaj način bi se prevenirali i ublažili napadi.

Koliko je izražen osjećaj nesigurnosti i nezadovoljstva socijalnih radnica, najbolje odražava mišljenje jedne socijalne radnice, koja je u intervju izjavila da kada bi ponovo mogla birati svoju profesiju, to ne bi bio socijalni rad: *(1:5) Ne bih ponovno izabrala svoje zanimanje jer profesija socijalnog rada nije priznata u društvu i uglavnom nas izjednačavaju sa korisnicima. Naša sigurnost je narušena, ali ovo je ujedno i naša greška jer ne radimo ništa da promijenimo položaj i status profesije.*

## ZAKLJUČAK

Društvena uloga i značaj socijalnih radnica u bosanskohercegovačkom društvu su neosporni. Socijalne radnice su bile nositeljice socijalno-zaštitnih aktivnosti, i svojim angažmanom udarile su temelje profesiji socijalnog rada u Bosni i Hercegovini kakvu danas poznajemo. Bez obzira na njihov značaj, kako za profesiju, tako i za cjelokupno društvo, suočavaju se sa mnogobrojnim izazovima. Svakodnevica socijalnih radnica obilježena je balansiranjem između zakonodavnih ograničenja, želje za pružanjem kvalitetnih usluga i stvarnih mogućnosti koje im stoje na raspolaganju. Uz sve to, socijalne radnice se često osjećaju nezaštićenim, ostavljene na „vjetrometini“ u borbi za vlastita prava i sigurnost.

Mnogobrojni medijski izvještaji i samoiskazi socijalnih radnica govore da su izložene svakodnevnim napadima od strane nezadovoljnih i frustriranih korisnika. Uprkos tome, u Bosni i Hercegovini već decenijama izostaje sistemska zaštita ovih profesionalaca. Ne postoji niti jedna službena baza niti statistički pokazatelji učestalosti napada, što otežava demistificiranje problema s kojima se suočavaju. Najveću prepreku zaštiti njihove sigurnosti predstavlja zakonski okvir koji ne prepoznaje socijalne radnike kao službena lica. Sistemskim izostankom zaštite ovih stručnjaka napadi na njih postaju tek brojka ili medijska priča. Većoj nesigurnosti i učestalim napadima svakako doprinosi činjenica da mnogi centri za socijalni rad, usljed finansijskih poteškoća, nemaju angažovane zaštitare koji bi se brinuli za sigurnost socijalnih radnika. Pored toga, u Bosni i Hercegovini izostaju istraživanja o ulozi, statusu i položaju socijalnih radnika i socijalnih radnica, koja bi s naučne strane rasvijetlili izazove i probleme s kojima se susreću.



Rezultati istraživanja su pokazali da su socijalne radnice često izložene verbalnoj agresiji od strane korisnika, koja nerijetko završava fizičkim napadima. Zbog svakodnevnih prijetnji narušeno im je psihofizičko zdravlje, što dovodi do bržeg profesionalnog sagorijevanja. Izloženost društvenoj marginalizaciji i predrasudama utječe na stepen samopoštovanja i zadovoljstva profesijom. Zbog sve češćih napada na socijalne radnice potrebno je zakonskim okvirom utvrditi nultu toleranciju na nasilje, te im što prije omogućiti status službenog lica. Socijalni radnici imaju pravo na zaštitu, a njihova dobrobit i sigurnost trebali bi biti podjednako važni kao i složeni poslovi koje svakodnevno obavljaju.

Izostanak nacionalnog pristupa u bilježenju incidenata, prikupljanju podataka, praćenju trendova i procjeni ishoda onemogućava pravovremene intervencije. Pored zakonskog okvira, nepohodno je angažovati zaštitare u ustanovama socijalne zaštite, kako bi se sankcionisao bilo koji oblik nasilja.

Da bi se dobila bolja slika o položaju socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini, potrebno je provesti sveobuhvatno istraživanje koje će uključiti podjednako i socijalne radnice i socijalne radnike angažovane u vladinom i nevladinom sektoru. Sveobuhvatnija istraživanja su potrebna kako bi se dobili kvantitativni i kvalitativni pokazatelji narušene sigurnosti socijalnih radnika na radnom mjestom. Statistički podaci i demistificiranje uzroka i posljedica čestih napada na socijalne radnike mogu poslužiti u zagovaranju izmjene postojećih zakonskih okvira kako bi se obezbijedila veća sigurnost ovih stručnjaka.

## LITERATURA

1. Branica, Vanja, Nataša Jerbić (2003). "Percepcija profesije socijalnog rada i socijalnog radnika", *Ljetopis socijalnog rada*, 10-1, str. 103-118.
2. Braun, Virginia, Victoria Clarke (2006), "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), str. 77-101.
3. Dervišbegović, Muhamed, (1999), "Četrdeset godina školovanja i rada socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini", *Zbornik radova Socijalni rad na pragu 21. stoljeća*, Centar za socijalna istraživanja, Odsjek za socijalni rad Fakultet političkih nauka u Sarajevu, str. 11-27.
4. Dervišbegović, Muhamed (2001), *Socijalni rad - teorija i praksa*, Studentska štamparija Univerziteta u Sarajevu, Sarajevo
5. Ilijaš, Antun (2018), "Nestabilnost zakona o socijalnoj skrbi – kako utječe na rad socijalnih radnika u centrima za socijalnu skrb?", *Ljetopis socijalnog rada*, 25 (3) str. 427-450.

6. Knežević, Mladen (2003), "Neka razmišljanja o identitetu profesije socijalnog radnika", *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada 10 (1), str. 45-60.
7. Knežević, Mladen (1997), "'Psihologizacija' socijalnog rada?", *Revija za socijalnu politiku*, 4 (1), str. 9-21.
8. Lorenz, Walter (2001), "Socijalni rad u Evropi - prikaz jedne raznovrsne profesionalne grupe", u: *Uspostavljanje međunarodnih standarda u visokom obrazovanju za socijalni rad*, Filozofski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci, Banja Luka, str. 17-34.
9. Milosavljević, Miloslav (1990), *Socijalni rad na raskršću*, Naučna knjiga, Beograd
10. *Specijalni izvještaj Ombudsmena Bosne i Hercegovine – Uloga centara za socijalni rad u zaštiti prava djeteta* (2013), Save the Children, Banja Luka
11. Šerić, Nedreta, Anida Dudić (2018), "Percepcija socijalnog rada u Bosni i Hercegovini", *Socijalne studije* 1 (1), str. 94-114.
12. Šerić, Nedreta, Anida Dudić (2019), "Socijalni rad u javnom diskursu u Bosni i Hercegovini", *Socijalna politika* 2, str. 99-117.
13. Tomašević, Dragana (2015), "Priče o bosanskim ženama: Hadži Staka Skenderova: feminizam u osmanskome Sarajevu", *Magazin Stav*, objavljeno 07. 05. 2015. godine. Dostupno na: <https://stav.ba/price-o-bosanskim-zenama-hadzi-staka-skenderova/>, pristupljeno 17. 11. 2019.
14. Tomašević, Dragana (2015a), "Priče o bosanskim ženama: Miss Irby, sirotinjska majka", *Magazin Stav*, objavljeno 14. 05. 2015. godine. Dostupno na: <https://stav.ba/price-o-bosanskim-zenama-miss-irby-sirotinjska-majka/>, pristupljeno 17. 11. 2019.
15. Zaviršek, Darja (2005), "Spol, socijalna skrb i obrazovanje za socijalni rad u početku socijalističke vlasti u Sloveniji", *Ljetopis socijalnog rada*, 13 (1), str. 63-74.

#### Internet izvori:

1. "85% of social workers were assaulted, harassed or verbally abused in the past year", dostupno na: <https://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/violence-social-workers-just-part-job-70-incidents-investigated/>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine
2. "Anketa pokazala poražavajuće stanje: Gotovo svaki drugi socijalni radnik u

- Hrvatskoj bio je fizički napadnut!”, dostupno na: <https://net.hr/danas/hrvatska/anketa-pokazala-porazavajuće-stanje-gotovo-svaki-drugi-socijalni-radnik-uhrvatskoj-bio-je-fizicki-napadnut/>, pristupljeno 23. 04. 2020.godine
3. "British social workers attacked or verbally abused more than 20,000 times in 2013/14", dostupno na: <https://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/british-social-workers-faced-estimated-20500-incidents-abuse-violence-201314/>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine
  4. "Horor u Centru za socijalnu skrb u Đakovu! Ubio socijalnu radnicu i teško ranio njenog kolegu napadač u bijegu, policija intenzivno traga za njim!", dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/crna-kronika/horor-u-centru-za-socijalnu-skrb-u-dakovu-ubio-socijalnu-radnicu-i-tesko-ranio-njenog-kolegu-napadac-u-bijegu-policija-intenzivno-traga-za-njim/9097631/>, pristupljeno 20. 08. 2019. godine
  5. "Psiholozi pitaju zašto je poginuli hrvatski vojnik heroj, a poginuli socijalni radnik neradnik", dostupno na: <https://www.rtl.hr/vijesti-hr/novosti/hrvatska/3649669/psiholozi-pitaju-zasto-je-poginuli-hrvatski-vojn timer-heroj-a-poginuli-socijalni-radnik-neradnik/>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine
  6. "Napad u Đakovu: ubijena socijalna radnica, grad pun policije", dostupno na [https://www.youtube.com/watch?v=h\\_f9ZzKCQ8E](https://www.youtube.com/watch?v=h_f9ZzKCQ8E), pristupljeno 20. 08. 2019. godine
  7. "Socijalna radnica hladnokrvno ubijena, pravnik teško ranjen, ubojica uhvaćen", dostupno na: <http://www.glas-slavonije.hr/404585/1/Socijalna-radnica-hladnokrvno-ubijena-pravnik-tesko-ranjen-ubojica-uhvacen>, pristupljeno 20. 08. 2019. godine
  8. "Socijalni radnici će dobiti status službenih osoba", dostupno na: <https://sibenski.slobodnadalmacija.hr/sibenik/vijesti/hrvatska-i-svijet/socijalni-radnici-dobit-ce-status-sluzbenih-osoba-612948>, pristupljeno 23. 04. 2020. godine
  9. "Socijalni radnici: Pisali su nam da ubojicu treba proglasiti ponosom Hrvatske", dostupno na: <http://hr.n1info.com/Vijesti/a418532/Socijalni-radnici-Pisali-su-nam-da-ubojicu-treba-proglasiti-ponosom-Hrvatske.html>, pristupljeno 20. 08. 2019. godine

## **(IN)SECURITY OF SOCIAL WORKERS IN THE WORKPLACE IN BOSNIA AND HERZEGOVINA**

### **Summary:**

The role of women in the social work profession from the beginnings to today, is greatly significant and indisputable. Long since, social work studies in Bosnia and Herzegovina were enrolled more often by women than by men, which is why many authors refer to social work as a “women’s profession”. The reason why women are more interested in social work studies is in the traditional understanding of women’s roles through care and welfare, and it is therefore not surprising that women more than men settle for the assisting profession.

Due to the strong representation of women in the social work profession, the aim of this paper is to analyze and interpret the specific role of women in the process of professionalizing social work in Bosnia and Herzegovina. The paper pays attention to the problems and challenges faced by social workers, and in particular the level of insecurity in the workplace, the threats and attacks they are exposed to on a daily basis. The semi-structured interview (N = 14) came to conclusion that social workers are often victims of verbal and physical assaults, which makes them feel unprotected in their workplace.

Due to the increasing frequency of attacks on social workers in Bosnia and Herzegovina, they need to enable official status as soon as possible, hire security guards at all social work centers and social welfare institutions, and to sanction any form of violence to protect these professionals and not to victimize their users.

**Key words:** social work; challenges; workplace insecurity; Bosnia and Herzegovina.

Adresa autorice  
Author’s address

Anida Dudić  
Univerzitet u Sarajevu  
Fakultet političkih nauka  
anida.dudic@fpn.unsa.ba