

# »ZAŠTO DJECA NISU ODUZETA NA VRIJEME?«: ANALIZA MEDIJSKIH IZVJEŠTAJA O SOCIJALNIM RADNICIMA POVODOM MEDIJSKI EKSPONIRANIH SLUČAJEVA ZLOSTAVLJANJA DJETETA

## SAŽETAK

*Tijekom posljednjih nekoliko godina hrvatsku javnost su potresli tragični događaji nasilja nad djecom u obitelji. Prvo je 2017. godine majka usmrtila svojeg 3-godišnjeg sina, a 2019. godine je otac pokušao ubiti svoje četvero malodobne djece. Kada se dogode ovakvi događaji, mediji i javnost nastoje utvrditi zašto takvi događaji nisu spriječeni i tko je odgovoran za njihovo sprječavanje, a kao odgovornima se najčešće smatra socijalne radnike. Cilj ovog istraživanja je analizirati diskurzivne konstrukcije (narrative, retoričke tehnike) unutar medijskih članaka o socijalnim radnicima povodom medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta. Kao metoda analize korištena je diskurzivna psihologija. Analizirano je 76 članaka objavljenih na hrvatskim najposjećenijim news portalima. Portali su odabrani prema broju stvarnih korisni-*

1 Luka Stanić, magistar socijalnog rada, doktorand, e-mail: luka.ambidexster@gmail.com

Izvorni znanstveni članak  
Primljeno: prosinac, 2020.  
Prihvaćeno: lipanj, 2021.  
UDK: 364.62:364.65-053.2  
DOI 10.3935/ljsr.v28i2.411

Luka Stanić<sup>1</sup>  
<https://orcid.org/0000-0002-6602-252>

Ambidexter klub Zagreb

### Ključne riječi:

socijalni rad, mediji,  
zlostavljanje djeteta,  
diskurzivna psihologija

ka prema podacima Gemius Ratinga te Reuters istraživanja o samoiskazu sudionika o posjećivanju web stranica. Članci koji su analizirani objavljeni su u razdoblju od 24.5.2017. do 24.10.2018. te od 28.2.2019. do 1.7.2019. Rezultati ukazuju na to da se prilikom izvještavanja o kritičnim događajima zlostavljanja djeteta u medijima najčešće pojavljuje narativ »neadekvatno postupanje socijalnih radnika«. U tom narativu, mediji i javnost kritiziraju socijalne radnike za nepružanje adekvatne zaštite djeteta te ih smatraju nedovoljno stručnima. Kao odgovor tom narativu, pojavljuju se narativi »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava«, »sustav socijalne skrbi u krizi« i »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima«. Unutar tih narativa, socijalni radnici i strukovne organizacije upoznaju javnost s nedostacima i teškoćama unutar sustava socijalne skrbi koji otežavaju rad socijalnih radnika što može dovesti do povrede prava korisnika. Također, pozivaju nadležne vlasti na poduzimanje nužnih reformi. Socijalne radnike se karakterizira kao stručne i predane svom poslu. Također se pojavljuju još dva narativa: »problemi unutar javnih službi« i »poziv na poduzimanje promjena«. U narativu problemi unutar javnih službi, pravnici i suci navode probleme u sudskim postupcima vezanima za zaštitu prava djeteta, ali i propituju znanja i stručnost socijalnih radnika. U narativu poziv na poduzimanje promjena, strukovne organizacije traže od vlasti i javnosti da se okrenu reformama umjesto kritiziranju socijalnih radnika.

## UVOD

S početkom 2020. godine *Netflix* je počeo s prikazivanjem dokumentarne serije »*The Trials of Gabriel Fernandez*«. Serija opisuje događaje koji su doveli do smrti 8-godišnjeg dječaka od strane njegove majke i očuha. Iako serija opisuje obiteljsku situaciju, fokus je stavljen i na sustav zaštite djece koji, prema redatelju, često ne uspijeva u zaštiti djece<sup>2</sup>. Ovaj primjer nije jedini u kojemu su mediji posvetili pažnju slučajevima zlostavljanja djeteta. Primjerice, u Nizozemskoj je 2004. godine u medijima izvještavano o slučaju ubojstva trogodišnje djevojčice Savanne. Dijete je ubijeno od majke nakon što je godinama bilo zanemarivano u obitelji. Obitelj je bila pod nadzorom socijalnih službi koji su, nakon što su dijete izdvojili iz obitelji, iz nepoznatih razloga odlučili dijete vratiti obitelji. Pitanja koja su se postavljala u javnosti bila su: »Tko je odgovoran?« i »Zašto odgovarajuće intervencije nisu poduzete?« (Knijn i van Nijnatten, 2011.).

Goddard i Lidell (1995.) smatraju kako mediji imaju značajan utjecaj na oblikovanje smjera i orijentacije sustava zaštita djece. U literaturi se često spominje slučaj smrti Marie Colwell što je u Britaniji 1975. godine dovelo do donošenja »*Children Act*« (Mendes, 2001.). Blomberg (2017.) također navodi kako je u Švedskoj 2006. godine, uslijed medijskog izvještavanja o ubojstvu 10-godišnjeg dječaka od strane majke i

---

2 <https://time.com/5790549/gabriel-fernandez-netflix-documentary/>

očuha, došlo do donošenja novog zakona »*Lex Bobby*«. Lonne i Parton (2014.) navode kako mediji u Australiji imaju povijesni značaj u izvještavanju o zlostavljanjima djece u obitelji još od 1982. godine. Mediji su ti koji su zaslužni za usmjeravanje pažnje javnosti i političara na nedostatke u sustavu zaštite djece te za pokretanje reformi i promjena (Lonne i Parton, 2014.).

Osim donošenja zakona, mediji imaju utjecaja i na postupanje socijalnih službi u slučajevima zlostavljanja djece. Lindsey (1994.) navodi da se izdvajanje djece nakon izvještavanja o tragičnim događajima odvija kao »klatno«. Prvo socijalni radnici počinju češće izdvajati djecu iz obitelji zbog zlostavljanja jer javnost smatra da je to prikladna intervencija, a nakon nekog vremena javnost smatra da socijalni radnici imaju previše moći, pa broj izdvojene djece opada. Rezultati istraživanja Saint-Jacquesa i sur. (2012.) pokazuju da veći broj medijskih izvještaja o zlostavljanju djece doprinosi većem broju prijavljenih slučajeva socijalnim službama. Autori navode kako rezultati mogu upućivati na to da mediji ne utječu samo na stavove javnosti, već i na njihova ponašanja, osvještavajući javnost da je zlostavljanje djece socijalni problem koji se odvija u njihovoj zajednici. U razdoblju od 2000. do 2010. godine u Nizozemskoj je broj djece koja su izdvojena iz obitelji porastao za 11,5% što Harder i sur. (2013.) objašnjavaju upravo pritiskom javnosti koji se pojavio zbog smrti djeteta u obitelji. Također, autori navode kako je nizozemski sustav zaštite djece zbog pritiska javnosti doživio i određene promjene; skrb za djecu je deinstitucionalizirana, a socijalni radnici počeli su preventivno djelovati pružajući pravovremenu podršku obitelji umjesto da djecu izdvajaju iz obitelji.

Međutim, osim samog zlostavljanja djece, mediji u svojim izvještajima postavljaju pitanja zašto takvi događaji nisu spriječeni i tko ih je mogao spriječiti, a uglavnom se kao odgovorne smatra socijalne radnike (Aldridge, 1994.). Stoga je nekoliko istraživanja provedeno s ciljem utvrđivanja slike socijalnih radnika u medijima. Aldridge (1994., prema Clackson, Lindsey i MacQuarrie, 2007.) navodi kako postoji mišljenje da britanski mediji negativno izvještavaju o socijalnim radnicima, izvodeći taj zaključak, ne samo iz načina na koji se o struci piše, nego i o odabiru priča o kojima se izvještava. Clackson, Lindsey i MacQuarrie (2007.) su u svom istraživanju o izvještajima o institucionalnoj skrbi zaključili kako se većina medijskih članaka fokusira na zlostavljanje djece u skrbi i neprikladnom ponašanju socijalnih radnika. Mendes (2001.) u svom radu piše kako se u slučajevima zlostavljanja djece i roditelji koji su zlostavljali dijete i socijalni radnici portretiraju kao narodni demoni (eng. *folk devils*). Prema Franklinu (1989., prema Mendes, 2001.), socijalne radnike se smatra nesposobnima i nestručnima kada ne izdvoje dijete iz obitelji, a kao nasilnike koji otimaju djecu kada odluče izdvojiti dijete iz obitelji.

Lonne i Parton (2014.) u svom radu su usporedili na koji način mediji izvještavaju o socijalnim radnicima u Engleskoj i Australiji. Iako ove dvije države dijele

mnoge sociološke i kulturološke sličnosti, pronađene su neke razlike. Engleski mediji u većoj mjeri izražavaju negativan stav prema socijalnim radnicima, dok australski mediji fokus stavljaju na nedostatke sustava umjesto na greške individualaca, ali u takvom izvještavanju se svi socijalni radnici karakteriziraju negativno. Autori navode da usmjeravanje na individualne pogreške, kao u engleskim medijima, zanemaruje faktore koji su mogli dovesti do zlostavljanja u obitelji poput siromaštva i socijalne isključenosti. Ono što je zajedničko medijima je da ovim temama pristupaju senzacionalistički. Takav pristup vodi prema politizaciji zlostavljanja djece tražeći da se provede inspeksijski nadzor što vodi tome da sustav postane rigidan, izbjegavajući rizike i orijentiran na kažnjavanje stručnjaka, ali i korisnika (Lonne i Parton, 2014.).

Blomberg (2017.) je u svom istraživanju analizirala članke u kojima se pisalo o socijalnim radnicima. Otkrila je da je većina članaka (56%) u Švedskoj fokusirano na izvještavanje o problemima i nedostacima u sustavu socijalne skrbi, a socijalni radnici su u tim člancima okarakterizirani relativno pozitivno. Ti članci obavještavaju javnost o uvjetima u kojima socijalni radnici obavljaju svoju dužnost te da loši uvjeti mogu imati negativne posljedice za društvo, poput nemogućnosti osiguravanja pravne sigurnosti za građane. Na drugom mjestu su članci u kojima strukovne organizacije i socijalni radnici pozivaju na promjene u sustavu kako bi se osigurali bolji uvjeti za obavljanje dužnosti. Na trećem mjestu su članci u kojima se piše o zlostavljanju djece. U tim člancima, ključni akteri (političari i stručnjaci) se kritiziraju i okrivljavaju međusobno, što upućuje na nedostatak međusobnog povjerenja i kredibiliteta, a socijalni radnici su okarakterizirani kao nesposobni i nestručni (Blomberg, 2017.).

## Sustav skrbi za djecu u Hrvatskoj

Ključna ustanova u sustavu socijalne skrbi Hrvatske je centar za socijalnu skrb. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (2013., 2014., 2015., 2016., 2017., 2019., 2020., čl. 127., st. 1.), centar za socijalnu skrb u sudskim postupcima vezanima za obiteljsko-pravnu zaštitu dječje dobrobiti daje podatke o obiteljskim prilikama, mišljenja i prijedloge o potrebnim mjerama. U upravnom području donosi rješenja o mjerama obiteljsko-pravne zaštite dječje dobrobiti te odluku o provođenju tih mjera. Prema Obiteljskom zakonu (2015., 2019., čl. 132., st. 1.), svatko je dužan prijaviti centru povredu djetetovih prava, primjerice, u slučajevima zlostavljanja, zanemarivanja, spolne zlouporabe ili izrabljivanja djeteta. Nakon što zaprimi prijavu, centar ispituje obiteljske okolnosti, procjenjuje razinu rizika i sigurnosti za dijete u obitelji te roditeljima ili skrbnicima djeteta određuje mjeru obiteljsko-pravne zaštite. Obiteljski zakon (2015., 2019., čl. 134.) predviđa nekoliko mogućih mjera u nadležnosti centra, ali i suda. Centar za socijalnu skrb tako može, ovisno o procijenjenoj razini rizika:

a) žurno izdvojiti dijete i privremeno ga smjestiti izvan obitelji; b) upozoriti roditelje na pogreške i propuste u ostvarivanju roditeljske skrbi; c) izreći mjeru stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi i d) izreći mjeru intenzivne stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu. Sud može: a) privremeno povjeriti dijete drugoj osobi, udomiteljskoj obitelji ili ustanovi socijalne skrbi; b) odrediti zabranu približavanja djetetu; c) oduzeti roditeljima pravo na stanovanje s djetetom; d) povjeriti dijete s problemima u ponašanju radi pomoći u odgoju udomiteljskoj obitelji ili ustanovi socijalne skrbi i e) lišiti roditelje prava na roditeljsku skrb (Obiteljski zakon, 2015., 2019., čl. 149.).

Odluka o intervencijama u području zaštite djece jedna je od zahtjevnijih odluka koju donose stručnjaci u sustavu socijalne skrbi. Odluke su teške jer imaju dalekosežne psihološke i socijalne posljedice na djecu, a stručnjaci koji ih donose često nemaju potpune informacije o slučaju, a odluke moraju donijeti žurno (Budd, 2005., prema Sladović Franz, 2011.). Vlada RH donijela je nekoliko strateških planova<sup>3</sup> o reformama i razvoju sustava socijalne skrbi kroz osposobljavanje stručnjaka za djelotvorniji rad s obiteljima u riziku. Provedeno je i nekoliko projekata s ciljem pružanja dodatnih znanja stručnjacima kako bi mogli unaprijediti pružanje socijalne i obiteljsko-pravne zaštite dječje dobrobiti. Projekt »Prevenција separacije i rane intervencije s obiteljima pod rizikom« proveden je od 2006. do 2008. godine. U sklopu projekta stručnjacima su predstavljani instrumenti socijalnog rada za procjenu različitih aspekata koji se odnose na dijete i obitelj, kao i sveobuhvatna procjena obitelji i rizika po dijete. Iako su stručnjaci nakon završenog projekta iskazali zadovoljstvo učincima projekta i mogućnost primjene boljih i kvalitetnijih rješenja, izostala je podrška nadležnog ministarstva u održivosti projekta. To je dovelo do smanjenja sveobuhvatnih procjena obitelji i uporabe instrumenata socijalnog rada, a u nekim slučajevima je to značilo da dijete ostaje nezaštićeno od daljnjeg zlostavljanja i zanemarivanja (Ajduković, 2015.).

Pet godina nakon završetka projekta, započeo je projekt »Jačanje kapaciteta sustava socijalne skrbi za provođenje i praćenje mjere za zaštitu prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti centra za socijalnu skrb«. Neki od ciljeva toga projekta bili su povećati kompetencije stručnjaka za djelotvornije procjenjivanje rizika i odlučivanje o mjerama kada je ugrožen razvoj djeteta u obitelji te da se ujednači postupak procjenjivanja, odlučivanja, planiranja, praćenja i vrednovanja ishoda provedbe mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta u nadležnosti CZSS-a. U sklopu projekta izrađene su liste za procjenu razvojnih rizika djeteta i procjenu sigurnosti djeteta. Preporuka

---

3 »Nacionalni plan aktivnosti za dobrobit, prava i interese djece 2006. – 2012.«, »Plan deinstitutionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, djecu i odrasle s invaliditetom i psihički bolesne odrasle osobe 2011. – 2016.«, »Plan deinstitutionalizacije, transformacije te prevencije institucionalizacije 2018. – 2020.«

je bila da se odgovarajućim pravilnicima osigura da liste za procjenu rizika i sigurnosti djeteta postanu dio svakodnevne prakse (Ajduković, 2015.).

Iako su provedeni projekti s ciljem poboljšanja učinkovitosti sustava skrbi za djecu, sustav je i dalje opterećen mnogobrojnim problemima koji otežavaju rad stručnjaka. Ured pravobraniteljice za djecu (dalje: UPZD) (2016., 2017., 2018., 2019., 2020.) godinama u svojim izvješćima upozorava na teškoće u sustavu, poput: nedostatka stručnih djelatnika i vanjskih suradnika, preopterećenost djelatnika brojnim zaduženjima, nepostojanje kontinuiranog stručnog osposobljavanja, izostanak supervizije te rad u neodgovarajućim uvjetima. UPZD (2020.) navodi kako ove teškoće otežavaju ostvarivanje učinkovite zaštite dječje dobrobiti, što može dovesti do tragičnih događaja.

UPZD (2020.) u svom izvješću navodi i postojanje ozračja nepovjerenja građana u rad centara za socijalnu skrb, odnosno nepovjerenje u ispravno procjenjivanje obiteljske situacije i zaštitu najboljeg interesa djeteta. To nepovjerenje potencirano je tragičnim i medijski eksponiranim slučajevima zlostavljanja djece koji su potakli građane da izraze nezadovoljstvo radom institucija. Generalizirani negativni stav građana prema radu institucija može dovesti do otpora roditelja prema suradnji sa stručnjacima socijalne skrbi, nepoštovanja uputa usmjerenih na zaštitu djeteta, a time i kršenja djetetovih prava (Ured pravobraniteljice za djecu, 2020.).

## CILJ ISTRAŽIVANJA

Iz navedenoga se može zaključiti da je funkcioniranje sustava socijalne skrbi, posebice u dijelu koji se odnosi na zaštitu dječje dobrobiti pod utjecajem različitih čimbenika. S jedne strane, nastoje se provesti zakonodavne i organizacijske reforme te edukacije stručnjaka s ciljem pružanja boljih usluga korisnicima. S druge strane, u posljednjih nekoliko godina došlo je do tragičnih događaja zlostavljanja djece koji su zaokupili pažnju medija i javnosti te potaknuli građane na izražavanje nezadovoljstva i nepovjerenja u rad institucija. Izražavanje nezadovoljstva potaklo je Hrvatsku komoru socijalnih radnika da 2019. godine organizira okrugli stol »Socijalni radnici na naslovnici – dijalog s medijima«. Tijekom rasprave došlo se do zaključka da treba jačati suradnju socijalnih radnika i medija, a navedeno je i da će se provoditi edukacije sustava o komunikaciji u kriznim situacijama. Svrha ovoga rada je steći dublje razumijevanje odnosa socijalnog rada i medija te doprinijeti poboljšanju njihove međusobne komunikacije, posebice u kriznim situacijama. Nije poznato da postoje znanstveni radovi ovakvog tipa u Hrvatskoj i kulturološki sličnim državama.

U ovom radu su kao predmet analize odabrani samo medijski izvještaji o slučajevima zlostavljanja djece jer oni sadrže nekoliko elemenata kojima zaokupljaju pažnju

javnosti. Tako Aldridge (1994.) navodi da medijske priče, kako bi zaokupile pažnju javnosti moraju imati: a) određenu jačinu (npr. jaki potresi, oluje, velike pljačke); b) moraju biti značajne za kulturalni kontekst (slučajevi zlostavljanja djeteta u SAD-u, bez obzira koliko teški, možda neće dobiti toliku pažnju hrvatske javnosti kao događaji koji se dogode u Hrvatskoj); c) moraju biti neočekivane, ali lako objašnjive (npr. smrt djeteta u hitnoj medicinskoj pomoći može se objasniti lošim zdravstvenim sustavom). Bitno je napomenuti kako tragični događaji sadrže i emocionalnu komponentu koja je važna kako bi se zaokupirala pažnja javnosti i postigla uvjerljivost izvještavanja (van Dijk, 1988.). Stoga, cilj ovog istraživanja je analizirati diskurzivne konstrukcije (narrative, retoričke tehnike) unutar medijskih članaka o socijalnim radnicima povodom medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta. Drugi cilj je utvrditi koje socijalne akcije i kakvu karakterizaciju socijalnih radnika one proizvode.

Istraživačka pitanja:

1. Koji narativi i koje retoričke tehnike su korištene kako bi mediji postigli uvjerljivost u izvještavanju o socijalnim radnicima unutar medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djece?
2. Koje socijalne akcije proizlaze iz narativa i retoričkih tehnika?
3. Na koji način su u medijskim izvještajima okarakterizirani socijalni radnici?

## METODA

U ovom istraživanju kao odabrana metoda analize diskursa je metoda diskurzivne psihologije. Edwards i Potter (1992., prema Goodman, 2017.), začetnici diskurzivne psihologije, tvrde da sav naš govor ili pisani tekst uzrokuje nekakvu aktivnost. Tako se diskurzivna psihologija ne bavi stavovima ili emocijama koje stoje iza izgovorenih riječi, nego se bavi socijalnim akcijama koje razgovor među akterima uzrokuje te na koje se načine odvija razgovor, to jest, koje retoričke tehnike se koriste u tom razgovoru (Halmi i sur., 2004.; Goodman, 2017.). Potter (1996.) navodi kako korištenje retorike za svrhu ima i izricanje određenog stajališta ključnih dionika o pitanjima koja su im od značajnog interesa. Kada se dogode nesretni slučajevi, uglavnom se postavljaju pitanja mogućnosti prevencije takvih događaja i pitanja odgovornosti (Aldridge, 1994.). U takvim slučajevima, odgovornost može biti ili na strani socijalnih radnika, koji su donijeli pogrešne odluke i nisu postupali u skladu s pravilima struke, ili na strani političara koji su odgovorni za cjelokupno funkcioniranje sustava. Socijalne akcije koje proizlaze iz načina na koji mediji izvještavaju o slučajevima i iz rasprava koje se odvijaju između ključnih dionika mogu biti, primjerice, osvješćivanje javnosti o problemima u sustavu socijalne skrbi ili okrivljavanje i kritiziranje socijalnih službi da nisu dovoljne stručne za rješavanje slučajeva obiteljskog nasilja (Blomberg, 2017.).

Određeni narativi u medijskim pričama služe tome da se objasne mogući razlozi i uzroci zašto je došlo do opisivanog događaja (Edwards i Potter, 1992.). Kako bi se postigla uvjerljivost medijskih priča, mediji koriste raznolike retoričke tehnike (Potter, 1996.). To može biti korištenje metafora, citiranje, detaljni opisi, pozivanje na prošle događaje koji su slični sadašnjem, ekstremne formulacije (Holt, 2011.), opisi kategorija (socijalnih grupa) (Koshraivnik, 2010.), brojke, poput vremena, statističkih podataka, dobi sudionika događaja (van Dijk, 1988.), idiomi, generičke formulacije (Potter, 1996.) i druge. Svaka retorička tehnika za svrhu ima postizanje uvjerljivosti, ali proizvodi i određene socijalne akcije. Primjerice, ekstremne formulacije (potpuno nevin, svi, uvijek, zauvijek, nitko, itd.) mogu služiti okrivljavanju i kritiziranju određenih dionika (ili obrani od istoga) ili opravdavanju dionika za poduzimanje nekih radnji (Pomerantz, 1986.). Nadalje, opisi kategorija za svrhu imaju prikazivanje određenih pripadnika tih kategorija kao (ne)legitimnih za davanje mišljenja o opisivanim događajima (npr. liječnici imaju legitimitet govoriti o bolesti u javnosti, dok »obični« građani nemaju) (Potter, 1996.). Međutim, opisi kategorija mogu biti proizvedeni uporabom drugih retoričkih tehnika, poput atribuiranja osobina, zamjenica, ekstremnih formulacija i drugo (Koshraivnik, 2010.). Opisi kategorija, događaja i činjenica za svrhu mogu imati ontološki *gerrymandering*, odnosno, odabiranje onih opisa i podataka koji promoviraju određeno poimanje svijeta (Potter, 1996.). Primjerice, Gusfield (1989., prema Potter, 1996.) navodi kako se pri konstruiranju zanemarivanja djeteta pažnja više posvećuje čimbenicima poput siromaštva i pitanja adekvatnih politika, dok se zlostavljanje djeteta povezuje s individualnim čimbenicima unutar obitelji. Kod zanemarivanja bi tako *gerrymandering* bio promoviranje stava da je odgovornost društva i države da se pobrine za rješavanje tog problema, a kod zlostavljanja je odgovornost na pojedincu. Van Dijk (1998.), nadalje, govori o uporabi brojki u opisivanju događaja, poput vremena, dobi dionika, statističkih podataka što za svrhu ima postizanje preciznosti u izvještavanju, kao i navođenje činjenica, poput pravnih propisa. Potter (1996.) navodi kako se, unutar rasprave, dionici ponekad služe idiomima i generičkim formulacijama. Navedene retoričke tehnike za svrhu imaju izbjegavanje i prekidanje daljnje rasprave ili pokretanje neke druge teme (Potter, 1996.). U ovom radu, fokus je na ispitivanju medijskih narativa o medijski eksponiranim slučajevima zlostavljanja djece, korištenim retoričkim tehnikama u raspravi o odgovornosti i kakve je to socijalne akcije proizvelo.

## Prikupljanje i analiza podataka

U ovom istraživanju analizirani su članci u kojima su mediji izvještavali o dva slučaja koja su povezana s radom socijalnih službi. Prvi slučaj dogodio se 2017. godine u kojem je majka usmrtila 3-godišnjeg sina. Drugi slučaj dogodio se 2019. godine. Otac



je pokušao ubiti svoje četvero malodobne djece. Obitelj je dugo bila pod nadzorom centra za socijalnu skrb zbog neadekvatnosti roditeljskih postupaka; roditelji su prije toga osuđeni zbog kaznenog djela zanemarivanja djece, a starija kći izdvojena je iz obitelji na vlastiti zahtjev.

Kao jedan od kriterija za uzorkovanje članaka jest taj da članci moraju biti objavljeni na jednom od *news* portala koji imaju najveći broj stvarnih korisnika prema podacima *Gemius Ratinga*<sup>4</sup> i prema podacima *Reuters*<sup>5</sup> istraživanja o samoiskazu sudionika o posjećivanju *web* stranica. Za 2017. godinu najposjećeniji portali bili su: Index.hr, 24sata.hr, Jutarnji.hr, večernji.hr, dnevnik.hr, net.hr, rtl.hr. Za 2019. godinu najposjećeniji bili su: Index.hr, Jutarnji.hr 24sata.hr, večernji.hr, dnevnik.hr, tportal.hr, net.hr. Navedeni portali imaju mogućnost pretraživanja arhiviranih članaka pomoću ključnih riječi. S obzirom da ne postoje smjernice po kojima bi se birale ključne riječi za pretraživanje članaka (Abel i sur., 2012.), za potrebe ovog istraživanja korišten je primjer uzorkovanja iz istraživanja o karakterizaciji socijalnih radnika u švedskim medijima (Blomberg, 2017.). U tom istraživanju, autorica je prvo pretražila i pročitala nekoliko članaka o socijalnim radnicima te na temelju njih odabrala ključne riječi za pretragu ostalih članaka. U ovom istraživanju je također pročitano nekoliko članaka te na temelju *tagova* koji se pojavljuju u tim člancima su odabrane ključne riječi za pretragu ostalih. Ključne riječi su navedene u Tablici 1. Također, kao kriterij pretrage članaka odabrano je i vremensko razdoblje u kojem su članci objavljivani:

- a) slučaj u 2017. godini: od 24.5.2017. do 24.10.2018.
- b) slučaj u 2019. godini: od 28.2.2019. do 1.7.2019.

**Tablica 1.** Ključne riječi za pretraživanje članaka

Ključne riječi za slučaj u 2017.:	Ključne riječi za slučaj u 2019.:
Socijalni rad	Socijalni rad
Centar za socijalnu skrb	Centar za socijalnu skrb
Centar za socijalnu skrb + mjesto događaja	Zlostavljanje djeteta
Zlostavljanje djeteta	#spasime
	Centar za socijalnu skrb + mjesto događaja

Ovakav način pretrage može stvoriti veliku količinu podataka koji nisu povezani s ciljem istraživanja, to jest, neki članci ne izvještavaju o socijalnim radnicima, a neki članci nisu povezani s dva navedena slučaja. Stoga su odabrana dva kriterija koje članci

4 <https://rating.gemius.com/hr/tree/8>

5 <http://www.digitalnewsreport.org/>

moraju zadovoljiti kako bi bili analizirani: a) članci moraju izvještavati o slučajevima koji su se dogodili 2017., odnosno 2019. godine ili biti povezani s tim događajima, b) članci moraju izvještavati o socijalnim radnicima/sustavu socijalne skrbi.

Ovim načinom prikupljeno je 156 članaka. Autor ovog rada je prvo pročitao sve članke te za analizu odabrao samo one koji udovoljavaju postavljenim kriterijima. Tako, primjerice, članak »Treba pomoći djeci da pokušaju živjeti normalno nakon ovoga« (2019.), iako izvještava o kritičnom događaju nije uvršten u analizu jer ne izvještava o socijalnim radnicima. Također, članak »Ravnateljica: Sami smo i jadni, danas su nam opet prijeli« (Lepan, 2019.) izvještava o socijalnim radnicima, ali u sklopu ubojstva socijalne radnice koje se dogodilo 2019. godine. Članak nije uvršten u analizu jer nije povezan sa slučajevima zlostavljanja djeteta.

Nakon prvotnog čitanja članaka i odabira onih koji udovoljavaju kriterijima, autor je analizirao 76 članaka od čega su 54 članka bila povezana sa slučajem iz 2019. godine, a 22 sa slučajem iz 2017. godine. Postupak analize podataka započeo je ponovnim čitanjem odabranih članaka i njihovim razvrstavanjem u određene narative. Utvrđeno je šest različitih narativa: »neadekvatno postupanje socijalnih radnika« (44 članka); »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava« (18); »sustav socijalne skrbi u krizi« (19); »problemi u sustavu javnih službi« (1); »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima« (2); »poziv na poduzimanje promjena u sustavu socijalne skrbi« (1). Neki članci svrstani su u više narativa<sup>6</sup>. Nakon prvog čitanja odabrani su dijelovi teksta koji su pogodni za analizu u kontekstu istraživačkih pitanja (Willig, 2008.). Zatim je uslijedila analiza retoričkih tehnika, socijalnih akcija i karakterizacije socijalnih radnika, zasebno unutar svakog narativa. U prva tri navedena narativa analiza se provodila do teorijskog zasićenja, odnosno, do trenutka gdje se novi podaci više ne pojavljuju (Urquhart, 2013., prema Saunders i sur., 2018.), dok su u potonja tri narativa analizirani svi članci. Ukupan broj analiziranih članaka je 44.

## Etička načela

Novinski članci namijenjeni su informiranju javnosti te su kao takvi javno dostupni i podložni korištenju za potrebe istraživanja (Wimmer i Dominick, 2011.). Međutim, unutar tih članaka navode se imena stručnjaka, političara i predstavnika drugih javnih tijela koji su davali izjave povodom tih događaja. Iako je njihova komunikacija javna i dostupna javnosti, to ipak ne znači da su oni svjesni da je ona korištena u istraživanju (Holmes, 2009.).

---

6 Primjerice, članak »Strašan slučaj iz...u kojem je umrlo djeteta rezultat je teškog propusta socijalnih radnika« (jutarnji.hr, lipanj, 2017.) pripada narativima »neadekvatno postupanje socijalnih službi« i »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava«.

Convery i Cox (2012.) navode nekoliko etičkih dilema koje se odnose na analizu internet stranica, a mogu se primijeniti i na analizu novinskih članaka. Prvo pitanje je postoji li potreba da se izvori informacija doslovno citiraju? Ako da, kakve posljedice to može imati za osobu koja je citirana i kako se te posljedice mogu otkloniti? Drugo je pitanje kakve posljedice može imati prikaz tih citata u objavljenom istraživanju? Iako izgovorene riječi u javnosti nisu imale posljedice za osobe u tom trenutku, teško je predvidjeti mogu li one imati posljedice u budućnosti. Stoga, u izvještaju rezultata istraživanja nisu navedena imena stručnjaka i političara koji su davali izjave, već su oni navedeni pod skupinom koju predstavljaju, npr. socijalni radnici, strukovne organizacije socijalnih radnika, političari, sindikati.

Nadalje, Bergstrom, Westberg Brostrom i Eidevald (2018.) su u analizi članaka o seksualnom zlostavljanju djece naveli kako bi objavljivanje imena i mjesta događaja moglo doprinijeti ponovnoj, negativnoj medijskoj pažnji prema osobama koje su bile uključene u te događaje. Iako je u analiziranim slučajevima proveden stručni nadzor nad centrima za socijalnu skrb, a sudski postupci za počinitelje su završeni ili su u završnoj fazi, mjesta događaja neće biti navedena.

## Refleksivnost istraživača

Sve češće se u preporukama za izvještavanje o kvalitativnim istraživanjima navodi refleksivnost istraživača. Odnosno, kako su njegove osobne karakteristike, obrazovanje, profesionalna uloga i druga obilježja mogla utjecati na proces istraživanja, od formulacije istraživačkih pitanja, prikupljanja podataka do njihove obrade (Ajduković, 2014.; Dodgson, 2019.). Ajduković (2014.) navodi kako često u istraživačkim izvještajima refleksivnost izostaje, a rijetko se navode kompetencije istraživača, interesi i razlog odabira teme istraživanja.

Tijekom proteklih godina u kojima sam pohađao studij socijalnog rada, u javnosti se dogodilo nekoliko kritičnih događaja zlostavljanja djeteta, bilo vršnjačkog ili obiteljskog. U tim slučajevima se preispitivala odgovornost stručnjaka, a na udaru javnosti su uglavnom bili socijalni radnici. U svojoj okolini nakon takvih događaja često sam dobio pitanja poput: »Što vas uče na tom fakultetu, ako ovo ne možete spriječiti?«, »Zašto oduzimate djecu siromašnima, a zlostavljačima ne?« Iako sam mogao odgovoriti na takva pitanja bližoj okolini, u medijima i javnosti dominantni narativ je i dalje bio »socijalni radnici ne rade svoj posao«. Činilo mi se kako javnost nema dovoljno znanja o profesiji socijalnog rada, a strukovne organizacije i socijalni radnici imaju pasivan pristup u komunikaciji s javnošću. Stoga je moje nastojanje bilo ovim radom potaknuti akademsku zajednicu, kao i praktičare na promišljanje o važnosti komunikacije s javnosti, kao i o mogućim načinima unaprjeđenja iste.

Moram napomenuti kako je moja početna pretpostavka bila da će se u medijskim člancima pojaviti dominantno negativna slika socijalnih radnika. Ovu pristranost pokušao sam otkloniti traženjem suprotnih rezultata, odnosno, onih članaka koji izvještavaju pozitivno o socijalnim radnicima, a da su vezani uz slučajeve zlostavljanja djeteta. Međutim, pronađen je samo jedan takav članak. Moguće je da bi bili dobiveni drugačiji rezultati da su analizirani svi medijski članci o socijalnim radnicima, neovisno o kontekstu u kojem se spominju.

Nadalje, ovo istraživanje može imati ograničenja vezana uz moje profesionalne karakteristike. S obzirom da sam mladi socijalni radnik i novak u području znanosti, ovo je moje prvo kvalitativno istraživanje. Tijekom studija sam se vrlo malo dotakao provođenja kvalitativnih istraživanja, a uopće nisam formalno obrazovan iz korištenja odabrane metode, odnosno, analize diskursa. Stoga mi je i pri analiziranju podataka ponekad bilo teško svrstati članke u pojedine narative, prepoznati koje retoričke tehnike su korištene te koje socijalne akcije su proizvedene. Kako bih otklonio ove nedostatke i smanjio pristranosti, nastojao sam detaljno proučiti postavke diskurzivne psihologije (Potter, 1996.; Goodman, 2017.), pronaći slična istraživanja (Blomberg, 2017.) te uspoređivati istraživačke procese i dobivene rezultate.

## REZULTATI

U Tablici 2. prikazani su rezultati istraživanja. U raspravi o odgovornosti u slučajevima zlostavljanja djeteta, kao prvi narativ u medijima, javlja se »neadekvatno postupanje socijalnih radnika«. Unutar tih članaka pojavljuje se niz različitih retoričkih tehnika, poput metafore u naslovu članka »Slučaj iz... otkrio kosture iz ormara« (2019.). U sličnom članku na 24 sata (Turčin, 2019a.), navode se prošli događaji u kojima su moguće počinjeni propusti u radu socijalnih službi, npr. »Otkriveno je i kako je bolesni dječak, kojega je centar oduzeo udomiteljici, poginuo dok je bio na ljetovanju kod biološke majke kojoj je prije toga oduzeto dvoje djece zbog zapuštanja i zanemarivanja.«. Pozivanje na prošle događaje prisutno je i u izvještajima o slučaju u 2017.: »Na Staru godinu 2012. na službenu adresu tadašnjeg Ministarstva socijalne politike i mladih stigao je mail sljedećeg sadržaja: Imam 2,5 godine, pretučena sam, izgledam kao da sam došla iz logora... Centar za socijalnu skrb bio je upoznat s cjelokupnom situacijom.« (Turčin, 2017). Van Dijk (1998.) govori kako navođenje prošlih događaja za svrhu ima upoznavanje s mogućim uvjetima i uzrocima koji su doveli do opisivanog događaja. Prema medijskim izvještajima, uzrok takvih događaja su nestručni i nekompetentni socijalni radnici, a takva karakterizacija stručnjaka potkrijepljena je ekstremnim formulacijama, npr.: »...skandali su obilježili svaki mandat.« (Turčin, 2019b.). Unutar ovog narativa su i članci koji opisuju socijalne radnike kao stručnjake

koji djeluju tek nakon što se dogodi tragičan slučaj. Tako se u naslovu članka navodi kako je slučaj iz 2019. godine »iznenada probudio službe«, a dalje u članku se navode podaci o broju izdvojene djece »Prosjek žurno izdvojene djece u dva tjedna nakon... tragedije trostruko je veći i od višegodišnjeg prosjeka svih (ne samo promatranih 36) 80 centara za socijalnu skrb.« (Starčić, 2019a.). Socijalna akcija koja proizlazi iz navedenog članka jest promoviranje stava da je izdvajanje djeteta jedina adekvatna mjera kada postoji sumnja na zlostavljanje i zanemarivanje djeteta u obitelji (Potter, 1996.). U ovom narativu je prisutno korištenje i vremenskih priloga, »konačna odluka donesena je tek danas.« (»Upravno vijeće je predložilo smjenu«, 2019.). Članak izvještava o razrješenju ravnateljice zadarskog centra za socijalnu skrb, a korištenje priloga za cilj ima ukazati na sporost javnih službi u provođenju inspeksijskih postupaka i utvrđivanju odgovornosti.

Nakon slučaja iz 2019. godine, pokrenuta je građanska inicijativa »*spasime*«. U članku (Novak, 2019.) se navodi izjava aktivistkinja, odnosno fraza: »...shvatile smo da je zaista krahirao sustav«, što za svrhu ima usmjeravanje teme razgovora na preispitivanje odgovornosti stručnjaka socijalne skrbi. Također, u članku se detaljno opisuju događaji nasilja u obitelji i izjave korisnika socijalne skrbi, npr. »Ja sam i dalje stalno pod nadzorom centra za socijalnu skrb, a kod njega nisu bili ni jednom. Otvoreno su mi rekli: „Nama on ne izgleda kao nasilnik. Budite sretni, on je divan otac jer plaća alimentaciju...“«. Navedeni opisi i izjave kao socijalnu akciju proizvode kritiziranje i okrivljavanje socijalnih radnika za nepoduzimanje adekvatnih radnji, a socijalne radnike karakterizira kao nestručne i neempatične. Spomenuta inicijativa je pokrenula Facebook stranicu i organizirala prosvjed za žrtve nasilja u obitelji s ciljem promjena u sustavu socijalne skrbi. U članku (Barišić, 2019.) Hrvatska udruga socijalnih radnika je u odgovoru na zahtjeve inicijative koristila opise kategorija, pri čemu su korištene i ekstremne formulacije »djelovanje nestručnjaka i aktivizam na društvenim mrežama ukazuje na suštinsko nepoznavanje problema te kako to nije djelotvoran ni konstruktivan način unapređenja zaštite žrtava nasilja u obitelji«. Tim opisom nastoji se dovesti u pitanje legitimitet građanske inicijative za komentiranjem rada socijalnih službi, kao i retoričkim pitanjem i metaforom, »Hoćemo li postati statisti u vlastitom filmu?«. Navedeni članak pripada narativu »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima« koji se javlja kao odgovor na kritiziranje i prozivanje socijalnih radnika u narativu »neadekvatno postupanje socijalnih službi«. U narativu »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima«, socijalni radnici su okarakterizirani kao stručni, predani svom radu i kao stručnjaci koji brinu za žrtve, što je vidljivo iz opisa kategorije: »oni predano i odgovorno u skladu sa standardima struke obavljaju sve poslove... žrtvama obiteljskog nasilja ili drugog oblika zlostavljanja predano i odgovorno pomaže«. Opisi kategorija kao socijalnu akciju proizvode pohvaljivanje i obranu socijalnih radnika od kritika javnosti.

Narativ »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava« javlja se kao odgovor narativu »neadekvatno postupanje socijalnih radnika« u kojem su ključni dionici socijalni radnici i strukovne organizacije socijalnih radnika. Kako bi postigli uvjerljivost u raspravi, dionici koriste ekstremne formulacije: »socijalni radnici rade preko norme i prihvatljivih standarda, u neodgovarajućim uvjetima, opterećeni pretjeranim normativnim okvirom i presloženim i nepotrebnim administriranjem... dok rade krajnje osjetljiv i odgovoran posao, uvijek su na udaru javnosti.« (»Sindikat socijalnih radnika oglasio se«, 2017.) i opise kategorija: »Iscrpljeni stručnjaci ne stignu koristiti nova znanja, rade s emocionalnim iscrpljenim i ljudima pod stresom koji su i sami emocionalno iscrpljeni.« (Starčić, 2019b.). Obje navedene retoričke tehnike karakteriziraju socijalne radnike kao stručnjake koji imaju znanja i vještine za rad s obiteljima u riziku, ali nemaju adekvatne uvjete za rad. Navođenje neadekvatnih uvjeta za rad proizvodi socijalnu akciju u kojoj se, s jedne strane upoznaje javnost o problemima u sustavu i indirektno kritizira državu za neprovođenje reformi, a s druge strane se koristi kao traženje opravdanja za moguće počinjenje grešaka u radu (Willig, 2008.).

U narativu »sustav socijalne skrbi u krizi« psiholozi, aktivisti, socijalni radnici i dužnosnici unutar nadležnog ministarstva upoznaju javnost s problemima u sustavu socijalne skrbi, kritiziraju državu i u načelu pohvaljuju i brane socijalne radnike od kritika javnosti. Najčešće retoričke tehnike kojima postižu navedene socijalne akcije su metafore: »Sustav socijalne skrbi je na ivici pucanja, a incidenti kojima svjedočimo su samo vrh ledenog brijega« (Krnetić, 2019.) i statistički podaci, »jedan socijalni radnik trebao bi skrbiti o 100 obitelji. No, u praksi su stvari drugačije. Tako, ističu iz Sindikata, socijalni radnik skrbi za 200 i više obitelji... za zadovoljenje minimalnih hrvatskih uvjeta nedostaje upravo onoliko socijalnih radnika koliko ih je trenutačno i zaposleno – 1 700.« (Forjan, 2019.). Socijalni radnici okarakterizirani su ekstremnim formulacijama: »...radu socijalnih radnika koji rade izuzetno težak i nezahvalan posao, koji su uvijek krivi i kada nisu krivi, da to ostaje u sjeni« (»Ministrica Murganić o slučaju«, 2019.).

Osim problema u sustavu socijalne skrbi, mediji su prenosili izjave dionika i o problemima u sustavu javnih službi. Tako u narativu »problemi u sustavu javnih službi« pravnici i suci upozoravaju na nedovoljnu suradnju između javnih službi i izbjegavanje preuzimanja odgovornosti. Te socijalne akcije proizlaze iz korištenja idioma i fraza: »Uvijek kad se nešto loše dogodi, ide se po sustavu: ‚Neka visi Pedro!‘ Ne sa željom da se vidi je li se pogriješilo pa istog trenutaka početi raditi drugačije. Iz jednog slučaja naučimo samo kako ćemo nekoga okriviti, a mi ostali oprati ruke.« Također, dionici pozivaju na promjene u sustavu putem nabranjanja stručnjaka koji bi, po njima, trebali biti odgovorni: »Najvažniji su dobri odgojitelji u vrtiću koji će prvi primijetiti loše ponašanje djeteta u vrtićkoj dobi, onda dobri učitelji, pa pedijatar i liječnik koji će si uzeti vremena za razgovor s djecom. I onda ćemo imati mogućnost da socijalni rad

reagira na to. Dakle, socijalna služba treba od nekoga dobiti određenu informaciju da se s obitelji ili s djetetom nešto događa.«. Socijalni radnici okarakterizirani su kao stručnjaci kojima je potrebna suradnja drugih dionika, ali i kao stručnjaci kojima su potrebne dodatne edukacije: »...naši su fakulteti ostali sami sebi dostatni, umjesto da kažu da socijalni radnik koji je prije 20 godina izašao iz školskih klupa nema pojma što se događa« (Kovačević Barišić, 2019a.).

U narativu »poziv na poduzimanje promjena u sustavu socijalne skrbi« ključni dionik je Hrvatska komora socijalnih radnika, a narativ se javlja kao reakcija na rezultate nadzora kojim je utvrđeno da je došlo do propusta socijalnih radnika u slučajevima zlostavljanja djece. Kao retoričku tehniku, koriste generičke formulacije: »...podrška je usmjerena i postizanju uređenijeg i sigurnijeg društva, čemu teže svi zaposlenici sustava socijalne skrbi«, »...ovime pokazuje kako se ne odriče odgovornosti u događajima u kojima postoje propusti naših članova...« (Kovačević Barišić, 2019b.). Ove formulacije za cilj imaju usmjeravanje na drugu temu ili prekidanje rasprave (Potter, 1996.). Socijalni radnici karakterizirani su kao stručnjaci koji preuzimaju odgovornost kada čine propuste u radu.

Tablica 2. Rezultati istraživanja

Narativ	Citirani dionici	Karakterizacija socijalnih radnika	Socijalna akcija	Retoričke tehnike
Neadekvatno postupanje socijalnih radnika (44)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ministarstvo</li> <li>– pravnici</li> <li>– građani (korisnici)</li> <li>– građanske inicijative</li> <li>– aktivisti</li> <li>– psihijatri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– neodgovorni, nestručni, neempatični</li> <li>– ne mogu pružiti zaštitu korisnicima</li> <li>– adekvatno rade tek kada se dogodi tragični slučaj</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– traženje odgovornosti u drugim javnim službama, institucijama, građanima</li> <li>– okrivljavanje socijalnih radnika za neizdvajanje djece iz obitelji u konkretnom slučaju</li> <li>– promoviranje stava da je izdvajanje djeteta jedina adekvatna mjera kada postoji sumnja na zlostavljanje i zanemarivanje (eng. <i>gerrymandering</i>)</li> <li>– kritiziranje pojedinih socijalnih radnika</li> <li>– pozivanje na promjene u sustavu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– činjenice (zakonski propisi)</li> <li>– opisi događaja</li> <li>– metafora</li> <li>– brojke (statistički podaci)</li> <li>– ekstremne formulacije</li> <li>– idiomi</li> <li>– generičke formulacije</li> <li>– retoričko pitanje</li> <li>– nabranje</li> <li>– opisi kategorija</li> <li>– poziv na prošle događaje</li> <li>– prilozima</li> </ul>
Socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava (18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– socijalni radnici</li> <li>– strukovne organizacije socijalnih radnika</li> <li>– drugi stručnjaci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– educirani, stručni</li> <li>– nemoćni u rješavanju kompleksnih slučajeva zbog nereagirana drugih dionika</li> <li>– zabrinutost za korisnike</li> <li>– stručnjaci koji rade u neadekvatnim uvjetima</li> <li>– uplašeni stručnjaci koji se rijetko bave aktivizmom i traženjem promjena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– kritiziranje države i drugih dionika, tj. javnih službi</li> <li>– preuzimanje dijela odgovornosti</li> <li>– upoznavanje javnosti s problemima unutar sustava socijalne skrbi</li> <li>– opravdavanje mogućih propusta neadekvatnim uvjetima</li> <li>– traženje odgovornosti drugih sustava (pravosuđa)</li> <li>– prozivanje nadležnih institucija za organiziranje rada i izostanak podrške stručnjacima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ekstremne formulacije</li> <li>– nabranje</li> <li>– modalni izrazi</li> <li>– idiomi</li> <li>– opisi kategorija</li> <li>– generičke formulacije</li> <li>– retorička pitanja</li> <li>– prilozima</li> <li>– metafora</li> </ul>



Narativ	Citirani dionici	Karakterizacija socijalnih radnika	Socijalna akcija	Retoričke tehnike
Sustav socijalne skrbi u krizi (19)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ministarstvo</li> <li>– drugi stručnjaci (psiholozi, sociolozi)</li> <li>– socijalni radnici</li> <li>– aktivisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– načelno odgovorni i savjesni stručnjaci, ali postoje i oni koji čine propuste, a za to ne odgovaraju</li> <li>– odgovorni, educirani stručnjaci koji ne mogu pružiti adekvatne usluge korisnicima zbog teškoća u sustavu</li> <li>– stručnjaci nedovoljno educirani za bavljenje zaštitom dječje dobrobiti, ali zbog neulaganja u sustav</li> <li>– stručnjaci kojima nedostaje podrška</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– pohvaljivanje socijalnih radnika u načelu</li> <li>– objašnjavanje problema u sustavu socijalne skrbi</li> <li>– kritiziranje vodstva (ministarstva)</li> <li>– pozivanje nadležnih na preuzimanje odgovornosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– činjenice (ovlasti i dužnosti ministarstva)</li> <li>– opis događaja</li> <li>– poziv na prošle događaje</li> <li>– ekstremne formulacije</li> <li>– nabranje</li> <li>– generičke formulacije</li> <li>– brojke (statistički podaci)</li> <li>– fraze</li> </ul>
Problemi u sustavu javnih službi (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– pravnici</li> <li>– suci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stručnjaci kojima je potrebna suradnja drugih dionika (javnih službi)</li> <li>– stručnjaci kojima su potrebna nova znanja i metode rada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– objašnjenje kritičnih događaja pomoću problema i nedostataka u sustavu javnih službi</li> <li>– pozivanje na poduzimanje promjena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ekstremne formulacije</li> <li>– nabranje</li> <li>– idiomi</li> <li>– fraze</li> <li>– opisi kategorija</li> </ul>

## RASPRAVA

Cilj ovog istraživanja je analizirati diskurzivne konstrukcije (narative, retoričke tehnike) unutar medijskih članaka o socijalnim radnicima povodom medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta. Također je analizirano kakve socijalne akcije i karakterizaciju socijalnih radnika one proizvode. S obzirom da su odabrani slučajevi zlostavljanja i ubojstva djeteta, rasprava se odvija u kontekstu šireg diskursa o zlostavljanju djeteta (Buchanan, 2008.). Rezultati ukazuju na to da se prilikom izvještavanja o kritičnim događajima zlostavljanja djeteta mediji fokusiraju na tri dominantna narativa: »neadekvatno postupanje socijalnih radnika«, »sustav socijalne skrbi u krizi« i »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava«. Uz navedena tri narativa, u tri članka se pojavljuju tri narativa: »problemi u sustavu javnih službi«, »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima« i »poziv na poduzimanje promjena u sustavu«. Rezultati se mogu usporediti s istraživanjem Blombergove (2017.) u kojem je ispitivala karakterizaciju socijalnih radnika u švedskim medijima u razdoblju od 5 godina. Dominantni narativ u švedskim medijima bio je »socijalne službe u krizi«, dok su »nepravedan tretman od strane službi« i »socijalni radnici kao žrtve sustava« bili tek djelomično zastupljeni (Blomberg, 2017.). Rezultati istraživanja ukazuju na to da, kada se dogodi tragičan slučaj, javnost preispituje i traži odgovornost, a kao odgovorne za propuste smatra se socijalne radnike (Aldridge, 1994.). U nastavku teksta slijedi osvrt na dobivene rezultate. Prvo će biti dan osvrt na analizirane narative i socijalne akcije koje su proizašle iz tih narativa, a zatim karakterizacija socijalnih radnika unutar narativa.

### Narativi i socijalne akcije

U narativu »neadekvatno postupanje socijalnih radnika« hrvatski mediji uglavnom optužuju i kritiziraju pojedine socijalne radnike, javno ih prozivajući te spominjajući prošle događaje i propuste centara za socijalnu skrb. Takvo izvještavanje primijetili su i Lonne i Parton (2014.) u svom radu u kojem su uspoređivali medijske izvještaje o zlostavljanju djece u Australiji i Engleskoj. Jedna od razlika koju su utvrdili jest da australski mediji prilikom tragičnih događaja odgovornost traže u cjelokupnom sustavu, dok engleski optužuju pojedine socijalne radnike. Autori navode da takvo izvještavanje može imati negativne posljedice za karijeru stručnjaka. Primjerice, kako bi se zadovoljila javnost, nadležne vlasti mogu sankcionirati i otpustiti socijalne radnike koje javnost smatra odgovornima, što se dogodilo u slučaju iz 2019. godine nakon kojeg je smijenjena ravnateljica zadarskog centra za socijalnu skrb. To može biti izvor straha, nesigurnosti i anksioznosti za druge socijalne radnike (Lonne i Parton, 2014.). Hrvatska komora socijalnih radnika je 2019. godine provela anketu o profesionalnom

stresu i zdravlju socijalnih radnika. Utvrdili su kako su socijalni radnici u Hrvatskoj izloženi visokim razinama stresa, čestim kroničnim oboljenjima, a kao najveći izvor stresa su navodili prozivanje socijalnih radnika u medijima.

Osim profesionalnih posljedica, Lonne i Parton (2014.) navode i slučaj u kojem se javno prozivanje negativno odrazilo na osobni život socijalne radnice. Tako je jedna socijalna radnica nakon medijskih kritika odlučila promijeniti ime kako bi izbjegla daljnje medijske napade. Treba napomenuti kako je kritiziranje pojedinih socijalnih radnika u medijima etički upitna praksa. »Kodeks časti hrvatskih novinara« (2009., čl. 14.) propisuje: »Novinar treba štiti čovjekovu intimu od senzacionalističkog i svakog drugog neopravdanog otkrivanja u javnosti. Obvezan je poštovati svačije pravo na privatnost.« Te »Posebna se pozornost, obazrivost i odgovornost zahtijeva pri izvještavanju o samoubojstvima, nesrećama, osobnim tragedijama, bolestima, smrtnim slučajevima i nasilnim djelima. Novinar treba izbjegavati intervjuiranje i prikazivanje osoba koje su izravno ili neizravno pogođene tim događajima, osim kada je riječ o iznimnom javnom interesu. U tom je slučaju novinar dužan voditi računa o časti, ugledu i dostojanstvu osoba o kojima izvještava.« (Kodeks časti hrvatskih novinara, 2009., čl. 15.). Upitno je koliko je u javnom interesu objavljivati imena socijalnih radnika koji su radili na slučajevima u kojima je došlo do tragičnog ishoda.

Lonne i Parton (2014.) navode kako negativno izvještavanje dovodi i do stručnjaka koji nisu skloni riskiranju, doslovnom pridržavanju zakonskih propisa i ignoriranju specifičnih okolnosti u pojedinom slučaju. Praksa tako postaje »poštovali smo zakone« umjesto »napravili smo najbolju stvar u konkretnoj situaciji« (Lonne i Parton, 2014.: 11). Ono što autori opisuju, Westrum (1993., prema Munro, 2018.) naziva patološkom organizacijskom kulturom. U takvoj kulturi, stručnjaci su u strahu od mogućeg okrivljavanja za nepridržavanje zakonskih propisa umjesto nepružanja kvalitetnih usluga obiteljima. Stoga stručnjaci izbjegavaju riskirati, koristiti svoje profesionalne prosudbe i teže doslovnom interpretiranju propisa (Munro, 2011.). Povećan broj prijava, ali i strah od pogreške mogu biti razlozi zbog kojih se nakon medijskih izvještavanja o kritičnim događajima povećava broj izdvajanja djece iz obitelji (McDevitt, 1996.; Saint-Jacques i sur., 2012.). U Hrvatskoj je također u 2019. godini zabilježeno 125 izdvajanja djece iz obitelji više nego u 2018. godini, a kao mogući razlog UPZD (2020.) navodi upravo izvještavanje medija o slučaju iz 2019. Razlog tome može biti u tome što mediji nakon tragičnog događaja postavljaju pitanje: »Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme?« i navodeći: »socijalne službe napokon počele djelovati«. Time mediji impliciraju kako je izdvajanje djeteta iz obitelji jedina ispravna mjera u slučajevima zlostavljanja djeteta zanemarujući zakonske propise koji predlažu čitav set mjera kojima se izdvajanje pokušava prevenirati.

Narativi »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava«, »sustav socijalne skrbi u krizi« i »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima« javljaju se kao odgovor

narativu »neadekvatno postupanje socijalnih radnika«. Navedeni narativi kao socijalnu akciju proizvode pohvaljivanje i obranu socijalnih radnika od kritiziranja medija, političara i javnosti. U narativu »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava« socijalni radnici i strukovne organizacije socijalnih radnika navode niz problema u sustavu socijalne skrbi zbog kojih ne mogu na odgovarajući način koristiti znanja i vještine te pružiti adekvatnu zaštitu korisnicima. Ilijaš i Podobnik (2018.) navode kako su centri za socijalnu skrb administrativno opterećeni, suočeni s brojnim zakonskim izmjenama koje vode do nesigurnosti i neujednačenosti u postupanju, a nameću i dodatne odgovornosti. Družić-Ljubotina i Friščić (2014.) su u istraživanju o profesionalnom stresu kod socijalnih radnika utvrdile da su česte zakonske izmjene i preopterećenost poslom najučestaliji izvori stresa što se na kraju negativno odražava na dobrobit korisnika. Navođenje nedostataka u sustavu i načina na koji se to odražava na socijalne radnike ima dvojaku funkciju. S jedne strane to služi upoznavanju javnosti o problemima u sustavu i kritiziranju ministarstva za neprovođenje nužnih reformi. S druge strane se to koristi kao traženje opravdanja za moguće počinjenje grešaka u radu (Willig, 2008.).

U narativu »sustav socijalne skrbi u krizi«, ključni dionici navode nedostatke u sustavu socijalne skrbi što za cilj ima upoznati javnost s problemima u sustavu, ali i kritizirati te pozvati nadležno ministarstvo na poduzimanje konkretnih reformi. Ključni dionici su se u svojim izjavama najviše osvrtni na nedostatak stručnog kadra te preopterećenost socijalnih radnika zbog prevelikog broja korisnika o kojima skrbe. Osim problema u sustavu socijalne skrbi, mediji su prenosili izjave dionika i o problemima u sustavu drugih javnih službi. Tako u narativu »problemi u sustavu javnih službi« pravnici i suci upozoravaju na nedovoljnu suradnju između javnih službi i izbjegavanje preuzimanja odgovornosti. U analiziranom članku nastojalo se ukazati na prebacivanje odgovornosti s centra za socijalnu skrb na sud koji je odlučivao o obiteljsko-pravnoj zaštiti djeteta i obratno. Kada se radi o obiteljsko-pravnoj zaštiti dječje dobrobiti na sudu, nekoliko je problema: ne postoje specijalizirani obiteljski sudovi, suci nemaju dovoljno znanja o potrebama djece i obiteljskoj dinamici u kriznim situacijama, a sudski postupci predugo traju (Ured pravobraniteljice za djecu, 2016., 2017.). Osim navedenoga, ključni dionici su navodili i nedostatke u obrazovanju socijalnih radnika, odnosno, da nisu pripremljeni na suvremene izazove. UPZD (2016., 2017., 2018., 2019., 2020.) u izvješćima također napominje da su stručnjacima koji rade s obiteljima u riziku nužne kontinuirane edukacije, podrška i supervizija. Ključni dionici ovog narativa su ukazivanjem na probleme indirektno pozvali nadležne vlasti na poduzimanje nužnih promjena u sustavima koji se bave zaštitom djece.

U narativima je prisutno ono što Chenot (2011.) naziva »medijski začarani krug«. Kada se dogodi tragičan slučaj, mediji i javnost mu poklanjaju veliku pažnju, dolazi do političkih reakcija gdje ključni dionici nastoje utvrditi krivca, međusobno prebacujući

odgovornost. Provede se istrage i nadzori dok istodobno sve više djece završava u alternativnoj skrbi jer se socijalni radnici boje pogreške. Pod pritiskom javnosti i medija pokreću se minimalne reforme u smislu donošenja novih zakona i podzakonskih akata. Nakon toga javnost i mediji se stišavaju, a sustav se vraća uobičajenom načinu rada. Dugotrajne teškoće u sustavu ostaju nepromijenjene i zanemarene dok se ne dogodi sljedeći tragičan događaj (Chenot, 2011.). Potrebno je da strukovne organizacije preuzmu aktivniju i odlučniju ulogu u rješavanju teškoća u sustavu i inzistiranju na visokim profesionalnim standardima (Ured pravobraniteljice za djecu, 2020.).

U narativu »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima« Hrvatska komora socijalnih radnika (HKSJR) pohvaljuje socijalne radnike te ih brani od kritiziranja i medijskih napada. Narativ se javlja kao odgovor na medijsko prozivanje i kritiziranje struke od strane građanskih inicijativa. HKSJR kritizira građanske inicijative osnovane s ciljem poticanja reformi u sustavu socijalne skrbi te ih proziva za nestručnost i nekompetentnost, a samim time odbija dijalog s građanima. U suvremenom, demokratskom društvu građane i druge dionike se nastoji uključiti u procese upravljanja i donošenja odluka unutar javnih službi (Đulabić, 2008.). Participacija građana kreće se od pružanja terapije i educiranja korisnika, preko savjetovanja i informiranja korisnika o dostupnim uslugama do stvaranja partnerskog odnosa javnih službi i građana te kontroliranja rada javnih službi od strane građana (Arnstein, 2007.). Stvaranje partnerskog odnosa s građanima proizlazi iz ideje da otvorene javne službe mogu bolje razumjeti potrebe građana, pružiti im kvalitetniju i dostupniju uslugu, poboljšati povjerenje građana u rad službenika, stvoriti nove ideje i ojačati odgovornost (Hughes, Scott i Maasen, 2017.).

U socijalnom radu stvaranje partnerskog odnosa ide iz pozicije dijeljenja moći između stručnjaka i korisnika i odustajanje stručnjaka od pozicije »stručnjaka koji zna« (Urbanc, 2015.). Aktivno uključivanje korisnika u proces donošenja odluke može pridonijeti razvijanju standarda i kvalitete rada (Knorth i van den Bergh, 2002.). Thoburn i sur. (1996., prema Knorth i van den Bergh, 2002.) navode kako je korisnička perspektiva važna jer je, prije svega, njihovo pravo da sudjeluju u donošenju odluka koje ih se tiču. Autori dalje navode da korisnici znaju što je dobro za njih, koje su njihove jakosti i što su prethodno pokušali napraviti. Također, uvažavanje korisničke perspektive osnažuje same korisnike, oni se osjećaju manje bespomoćnima i uspijevaju razviti kompetencije za daljnje donošenje odluka u životu (Thoburn i sur., 1996., prema Knorth i van den Bergh, 2002.). Istraživanje Dumbrella (2006.) pokazuje da kada korisnici percipiraju da svu moć ima stručnjak, oni razvijaju otpore te ulaze u sukobe sa stručnjakom ili »igraju igre«. Kada percipiraju da je moć podijeljena, onda odabiru sudjelovanje u radu, a njihova ponašanja se odražavaju na ishode rada (Dumbrell, 2006.). U narativu »neadekvatno postupanje socijalnih radnika« građanske inicijative kritiziraju i propituju funkcioniranje sustava socijalne skrbi. U jednom analiziranom članku navode se izjave korisnika centara za socijalnu skrb iz

kojih je vidljivo kako smatraju da socijalni radnici ne uvažavaju njihovu perspektivu, odnosno, da stručnjaci zadržavaju moć u odlučivanju. To može dovesti do otpora roditelja prema izrečenim mjerama zaštite dječje dobrobiti, što dodatno krši prava djeteta (Ured pravobraniteljice za djecu, 2020.).

Navedene koristi od stvaranja partnerskog odnosa između stručnjaka i građana/korisnika odnose se na individualni, konkretni rad. Pitanje je kakve posljedice može imati stvaranje partnerskog odnosa, delegacija moći građanima na makrorazini i davanje prava građanima da kreiraju standarde rada socijalnih službi. Delegiranjem moći građanima se dovodi u pitanje pozicija stručnjaka koji je prošao edukaciju te posjeduje znanja i vještine za rad s korisnicima (Kroneman, 2000., prema Benbenisthy i sur., 2015.). Ipak, opisivanje građanskih inicijativa kao nestručnih i nekompetentnih za sudjelovanje u donošenju odluka vodi daljnjoj ekstremizaciji rasprave (Potter, 1996.). Također, odbijanje suradnje s građanima je u suprotnosti s ciljevima OECD-a (2001., prema Koprić, 2011.: 15) prema kojima: građani, civilno društvo i drugi akteri trebaju biti uključeni u donošenje odluka, a javne konzultacije moraju postati kontinuirana i standardizirana praksa.

»Udruga Pragma« i »Pravni fakultet Zagreb« 2012. godine organizirali su javni skup »Socijalni rad i javnost: komuniciranje ‚socijalnog‘«. Cilj skupa bio je upoznati javnost s djelatnosti socijalnog rada kako bi se poboljšala javna percepcija socijalnog rada. Na skupu su sudjelovali socijalni radnici i novinari. Možda bi skupovi na kojima bi sudjelovali socijalni radnici i predstavnici građanskih inicijativa doprinijelo poboljšanju komunikacije između ovih dionika.

U narativu »poziv na poduzimanje promjena u sustavu socijalne skrbi« ključni dionik je HKSR, a narativ se javlja kao reakcija na rezultate nadzora kojim je utvrđeno da je došlo do propusta socijalnih radnika u analiziranim slučajevima. HKSR svojim medijskim istupima upoznaje javnost s rezultatima nadzora te preuzima odgovornost za svoje propuste. Također, poziva nadležne na poduzimanje nužnih promjena u sustavu socijalne skrbi te suzdržavanje javnosti od kritiziranja socijalnih radnika. Kao retoričku tehniku koriste generičke formulacije što za cilj ima usmjeravanje rasprave na drugu temu ili prekidanje rasprave (Potter, 1996.).

Karakteristično je u svim analiziranim narativima da se socijalni radnici i strukovne organizacije pojavljuju u medijima tek kada drugi dionici kritiziraju struku socijalnog rada. Tada socijalni radnici i strukovne organizacije navode teškoće u radu, probleme u sustavu i pozivaju na poduzimanje promjena. Takva retorika proizvodi nekoliko socijalnih akcija: kritiziranje nadležnih vlasti; traženje opravdanja za moguće propuste socijalnih radnika; usmjeravanje rasprave na drugu temu umjesto zadržavanja na kritičnim događajima ili prekidanje rasprave. Izvještavanje o problemima u sustavu socijalne skrbi i profesiji socijalnog rada, socijalni radnici bi trebali raditi u vrijeme kada tragičnih događaja nema. Kada se takvi događaji dogode, svi njihovi naponi se u javnosti

percipiraju kao bijeg od odgovornosti i transparentnosti u postupanju (Chenot, 2011.). To, pak, za posljedicu može imati negativnu sliku socijalnih radnika u medijima. Kakva je karakterizacija socijalnih radnika u analiziranim narativima slijedi u nastavku teksta.

## Karakterizacija socijalnih radnika

U analiziranim narativima može se primijetiti nekoliko različitih karakterizacija socijalnih radnika. U narativu »neadekvatno postupanje socijalnih radnika« socijalni radnici su opisani kao neodgovorni, nestručni, neempatični, kao stručnjaci koji ne mogu pružiti adekvatnu zaštitu korisnicima te da adekvatno rade posao tek kada se dogodi tragični slučaj. Takvu sliku socijalnih radnika uglavnom promoviraju građanske inicijative i korisnici. U narativu »socijalni radnici kao žrtve neadekvatnog sustava« socijalni radnici su opisani kao odgovorni i stručni profesionalci, koji brinu za korisnike, ali nemoćni u rješavanju kompleksnih situacija zbog nesuradnje drugih dionika (npr. suda) te zato što rade u neadekvatnim uvjetima. Takvu sliku socijalnih radnika promiču sami socijalni radnici i strukovne organizacije. U narativu »sustav socijalne skrbi u krizi« socijalni radnici su opisani kao načelno odgovorni stručnjaci, ali postoje i oni koji čine propuste, a za njih ne odgovaraju. Takvu sliku promiču predstavnici ministarstva. U ovom narativu se pojavljuju i dvije suprotne karakterizacije socijalnih radnika. Stručnjaci poput psihologa i sociologa smatraju da su socijalni radnici dovoljno educirani, ali ne mogu koristiti znanja zbog teškoća u sustavu. S druge strane, aktivisti smatraju da su socijalni radnici nedovoljno educirani za bavljenje zaštitom djece zbog neulaganja u sustav. U narativu »problemi u sustavu javnih službi«, pravnici i suci slažu se s aktivistima te smatraju da socijalnim radnicima nedostaju adekvatna znanja za zaštitu dječje dobrobiti. U narativima »pozitivan odnos prema socijalnim radnicima« i »poziv na poduzimanje promjena« strukovne organizacije opisuju socijalne radnike kao stručne i predane svom poslu, kao osobe koje brinu za svoje korisnike te kao stručnjake koji preuzimaju odgovornost za svoje propuste. U ovom radu, najveći broj analiziranih članaka pripada narativu »neadekvatno postupanje socijalnih radnika«. Stoga je moguće zaključiti kako su socijalni radnici, prilikom izvještavanja o slučajevima zlostavljanja djece, uglavnom negativno karakterizirani.

Ove nalaze moguće je usporediti s rezultatima nekoliko međunarodnih i domaćih istraživanja. Kao što je ranije navedeno, kada se dogodi tragičan događaj, mediji i javnost traže krivca, a to su uglavnom socijalni radnici (Aldridge, 1994.). Tako Mendes (2001.) navodi da se prilikom izvještavanja o slučajevima zlostavljanja djece socijalne radnike karakterizira kao »narodne demone«. Franklin navodi kako mediji karakteriziraju (1989., prema Mendes, 2001.) socijalne radnike smatraju kao nesposobne i nestručne kada ne izdvoje dijete iz obitelji u slučajevima zlostavljanja. Blombergova (2017.) je u svom radu također utvrdila da, kada se dogodi tragičan

događaj zlostavljanja djeteta, mediji i javnost socijalne radnike karakteriziraju kao nestručne i nesposobne za pružanje adekvatne zaštite korisnicima.

Što se tiče istraživanja provedenih u Hrvatskoj, Branica i Jerbić su 2003. godine provele ispitivanje percepcije javnosti o socijalnim radnicima. Rezultati tog istraživanja pokazali su da sudionici uz socijalne radnike vežu pozitivne osobine. Odnosno, sudionici socijalne radnike vide kao odgovorne i diskretne, strpljive, fleksibilne, ali i stručnjake koji su u svom postupanju ograničeni zakonom. Osobine poput nedovoljnog obrazovanja, nesposobnosti, frustriranosti i živčanosti sudionici su u manjoj mjeri povezivali sa socijalnim radnicima. Treba napomenuti kako su sudionici tog istraživanja bili dobro upoznati s profesijom socijalnog rada, što autorice smatraju da je važno u stvaranju pozitivne percepcije o profesiji (Branica i Jerbić, 2003.). Da je upoznatost s profesijom socijalnog rada bitna za percepciju, smatraju i socijalni radnici koji su sudjelovali u istraživanju »Mapiranje postojećih praksi na području zaštite djece i potreba stručnjaka« (Rajter, Katalinić i Tomić, 2016.). Jedno od pitanja navedenog istraživanja bilo je istražiti kako socijalni radnici smatraju da ih javnost percipira. Mišljenja su varirala od izrazito negativnog do umjereno pozitivnog, ali su se svi sudionici složili da su mediji izvor negativne percepcije. Sudionici su to objašnjavali nedostatkom kontakata medija i javnosti sa socijalnim radnicima, nemogućnosti iznošenja detalja o slučaju čime izostaje potpuna slika o slučaju te senzacionalističkim naslovima (Rajter, Katalinić i Tomić, 2016.).

Dvije stvari mogu biti značajne za negativno izvještavanje o socijalnim radnicima. Prvo, novinari mogu birati samo one priče koje su jednostavne i razumljive, a to su uglavnom skandali i gubici (Sheldon 1998., prema Branica i Jerbić, 2003.). Drugo, Chenot (2011.) navodi kako javnost i mediji pred socijalne radnike stavljaju previsoka očekivanja koja, kada se ne ostvare, za rezultat stvaraju negativan dojam o socijalnim radnicima. Autor piše da javnost i mediji očekuju da socijalni radnici zaštite dijete od zlostavljanja u svakom slučaju i da preventivni rad bude stopostotno uspješan. Postavlja se pitanje koja javna služba može zadovoljiti takav standard. Mogu li pravosudna tijela izbrisati svaki oblik kriminala ili zdravstvene institucije spriječiti pojavu bilo kakvih bolesti? Čini se da su pred socijalne radnike stavljeni ideali koje nitko ne može ostvariti (Chenot, 2011.). Cooper (2005.) navodi kako je rješenje ovog problema kontinuirano izvještavanje i edukacija javnosti o ulozi i profesiji socijalnog rada te jačanje međusobnog odnosa javnosti i socijalnih radnika.

## Ograničenja istraživanja

Iako se kao prednost analize članaka ističe to što ne postoji direktna interakcija s istraživačem (Bowen, 2009.), ona je, kao i sve istraživačke metode, podložna



greškama i nedostacima vezanima uz pristranost istraživača. Norris (1997.) navodi nekoliko mogućih pristranosti istraživača, a one se mogu pojaviti i prilikom analize dokumenata. Prvo, pristranost se može pojaviti tijekom uzorkovanja gdje istraživač odabire samo određene događaje i članke koji mogu naginjati prema »dramatičnijim« rezultatima istraživanja nego što je to stvarno slučaj. Ovu pristranost nastojalo se otkloniti odabirom samo članaka koji su objavljeni na najčitanijim hrvatskim *news* portalima po *Gemius ratingu* i *Reutersu*. Također, istraživanje o samo navedenim kritičnim događajima u javnosti može biti shvaćeno kao da mediji izvještavaju o socijalnim radnicima samo u kontekstu tih slučajeva, a zanemaruju pozitivne priče. Stoga, treba napomenuti kako je u razdoblju u kojem su analizirani članci, bilo objavljenih članaka koji pozitivno izvještavaju o profesiji socijalnog rada. Primjerice, članak objavljen u Večernjem listu (ožujak, 2019.) govori o jednom danu u centru za socijalnu skrb i opsegu posla koji socijalni radnici obavljaju.

Nadalje, kao moguća pristranost može se pojaviti i dostupnost određenih dokumenata pojedinom istraživaču. Primjerice, prilozi iz dnevnika i televizijskih emisija možda nisu dostupni *online*, pa je potrebno ishoditi dozvolu za njihovo analiziranje. Stoga se istraživač može odlučiti na analiziranje sadržaja do kojih je jednostavnije doći, a to su novinski članci. Međutim, treba uzeti u obzir da nekoliko članaka prenosi izjave ključnih dionika iz televizijskih emisija, poput Otvorenog ili Provjerenog. Nadalje, kao pristranost se mogu pojaviti i istraživačeva nedovoljna znanja o temi ili samoj provedbi istraživanja (Norris, 1997.). To se može odnositi na nejasno razgraničavanje kada određeni članak treba biti analiziran, a kada odbačen. Primjerice, članak objavljen na Jutarnjem listu (ožujak, 2019.) prenosi intervju s predstavnicom građanske inicijative. U tom članku govori se o pojavnosti obiteljskog nasilja u Hrvatskoj i spominje jedan od analiziranih slučajeva. Međutim, pitanje je koliko je stvarni cilj članka informirati javnost o samom slučaju ili je slučaj korišten kao retorička tehnika u izvještavanju o obiteljskom nasilju i treba li ga uvrstiti u analizu podataka? Članak je uvršten u analizu jer je povod pokretanju građanske inicijative bio upravo jedan od analiziranih slučajeva (Ured pravobraniteljice za djecu, 2020.).

Ograničenja istraživanja su vezana i uz odabranu metodu analize podataka. Willig (2008.) navodi kako je diskurzivna psihologija orijentirana samo na analizu rasprave, odnosno, način na koji dionici govore i kakvu akciju time proizvode u javnosti, dok zanemaruje subjektivnost dionika i njihova razmišljanja koja su u pozadini tog govora. Nadalje, autorica navodi kako diskurzivna psihologija zanemaruje motive dionika, zašto oni u svom govoru odabiru promovirati (ili izbjegavati) određene diskurse. Također, Willig (2008.) navodi kako diskurzivna psihologija promatra raspravu i govor u određenom kontekstu, ali zanemaruje šire društvene kontekste unutar kojih se rasprava odvija.

## Implikacije istraživanja

U ovom istraživanju je utvrđeno kako mediji i javnost, kada se dogodi tragičan slučaj, kao najodgovornije smatraju socijalne radnike i kroz različite medijske priče karakteriziraju socijalne radnike kao nestručne i nesavjesne u radu. Tek nakon što mediji izvijeste o propustima socijalnih radnika, strukovne organizacije i socijalni radnici objašnjavaju i upoznaju javnost s poteškoćama u sustavu socijalne skrbi, tražeći odgovornost u ministarstvu i državi. Međutim, u takvoj komunikaciji s javnosti nedostaje objašnjenje uloge socijalnog rada u postupanjima s obiteljima u riziku. S obzirom da javnost svoje stavove i znanja o zlostavljanju djece i socijalnom radu temelji na medijskim pričama (Popović, 2016.), potrebno je ispitati na koji način je opisano zlostavljanje djece u medijima i koliko se ti izvještaji slažu sa znanstvenim spoznajama.

Potrebno bi bilo razmisliti i na koje načine socijalni radnici mogu osvještavati javnost o socijalnim problemima. Brawley (1997.) u svom radu, kao pozitivnu praksu, navodi suradnju između socijalnih radnika i medija gdje socijalni radnici pišu kolumne o socijalnim problemima, njihovim uzrocima i dostupnim uslugama za potrebite. Također, autorica navodi potrebu za uvođenjem kolegija u studije socijalnog rada koji bi se bavili temom medija, mogućnostima i načinima korištenja s ciljem osvještavanja javnosti o socijalnim problemima i ulozi socijalnog rada u njihovom rješavanju. Već ranije je kao pozitivan primjer spomenut skup »Socijalni rad i javnost: komuniciranje socijalnog« u organizaciji Pravnog fakulteta Zagreb i Udruge Pragma. Nakon slučaja 2019. godine Hrvatska komora socijalnih radnika je također održala skup »Socijalni radnici na naslovnici – dijalog s medijima«. Cilj skupa je bio poboljšati komunikaciju između medija i socijalnih radnika, a u tu svrhu su organizirane i zajedničke edukacije novinara i socijalnih radnika. Bilo bi dobro da se ovakva praksa održi i u vrijeme kada nema tragičnih događaja te da strukovne organizacije kontinuirano i aktivno rade na poboljšanju percepcije profesije socijalnog rada.

Kao pozitivan primjer prakse treba istaknuti i kampanju o podizanju svijesti o važnosti socijalnog rada. Nakon istraživanja »Mapiranje postojećih praksi na području zaštite djece i potreba stručnjaka«, u kojem su sudionici istaknuli kako smatraju da je socijalni rad negativno percipiran, provedena su dva intervjua sa socijalnim radnicima. Njihove izjave podijeljene su u obliku banera putem Facebooka. Provođenje intervjua sa socijalnim radnicima može biti kontinuirana praksa kojoj bi cilj bio izvještavati o različitim ulogama socijalnog rada. Primjerice, »*The Social Work Podcast*<sup>7</sup>« objavljuje intervjue sa socijalnim radnicima o različitim temama: prevenciji suicida, beskućništvu, očuvanju mentalnog zdravlja socijalnih radnika, itd. Svrha je *podcasta*

---

7 <https://socialworkpodcast.blogspot.com/>

informirati javnost o socijalnim rizicima i problemima, ali i ulozi socijalnog rada u njihovom rješavanju.

Ovo istraživanje fokusiralo se samo na analizu rasprave između ključnih dionika u slučajevima zlostavljanja djece. Nekoliko je mogućih prijedloga za daljnja istraživanja. Prvo, trebalo bi ispitati kakvo je stajalište javnosti prema socijalnim radnicima i koliko je to povezano s određenim medijskim izvještajima. Moguće je to provesti analizom komentara na novinskim člancima koji su objavljeni na društvenim mrežama. Također, svrsishodno bi bilo ispitati kakve posljedice uzrokuju novinski članci na obavljanje posla socijalnih radnika te kako oni vide mogućnosti unaprjeđenja komunikacije između struke i javnosti. Ispitati na koji način je opisano zlostavljanje djece u medijima i koliko se ti izvještaji slažu sa znanstvenim spoznajama.

## ZAKLJUČAK

Kada se dogodi tragičan slučaj koji je posljedica zlostavljanja i zanemarivanja djeteta, javnost i mediji postavljaju pitanje odgovornosti, a kao krivce se najčešće smatra socijalne radnike. Ovo istraživanje pokazuje da su u hrvatskim medijima socijalni radnici kritizirani i okrivljavani za propuste u radu s korisnicima. Nakon što mediji izvijeste o događajima, strukovne organizacije, političari i socijalni radnici nude svoje viđenje i perspektivu zašto je došlo do određenog događaja. U toj raspravi prebacuje se odgovornost s pojedinih socijalnih radnika na državu, druge javne službe i obratno, provode se nadzori nad centrima za socijalnu skrb, dok istodobno sve više djece završava u skrbi te se provode minimalne reforme. Nakon toga se javnost stišava, ostaju dugotrajne teškoće kojima se više ne pridaje značajna pažnja, dok se ne dogodi novi tragičan slučaj.

Kritiziranje socijalnih radnika i njihovo javno prozivanje imenom i prezimenom dovodi do nekoliko negativnih posljedica. Kako bi se zadovoljila javnost, prozvani socijalni radnici mogu biti otpušteni što stvara strah, nesigurnost i anksioznost kod drugih stručnjaka. To, pak, može dovesti do pružanja lošije usluge korisnicima i povredu njihovih prava. Nadalje, socijalni radnici govore o problemima u sustavu koji utječu na njihov rad, a sebe karakteriziraju kao odgovorne stručnjake koji poštuju zakon, ali zbog nedostataka u sustavu ne mogu pružiti adekvatnu zaštitu i uslugu svim korisnicima. Međutim, pitanje je koliko doslovno praćenje zakona zapravo znači učiniti najbolju stvar za korisnika. Također je pitanje koliko je povećan broj izdvajanja djece nakon tragičnih događaja u skladu sa zakonom i najboljim interesom djeteta ili je to samo rezultat straha od pogreške i pritiska javnosti. Ako je slučaj potonje, socijalnim radnicima treba biti pružena stručna podrška s ciljem osnaživanja stručnjaka i učvršćivanjem profesionalnih kriterija u procesu donošenja odluka koji se ne bi mijenjali pod pritiskom javnosti.

Slučaj koji se dogodio 2019. godine bio je okidač za pokretanje inicijative s ciljem izražavanja nezadovoljstva zaštitom žrtava obiteljskog nasilja. Međutim, iz zaključaka i smjernica koji su proizašli iz rasprave inicijative i Vlade RH, vidljivo je da je pažnja primarno posvećena ženama žrtvama obiteljskog nasilja. Time se iz fokusa izgubila zaštita prava i dobrobiti djece. Medijske istupe inicijative socijalni su radnici shvatili kao kritiziranje stručnjaka. Iako negativne medijske priče i pritisci javnosti mogu biti uzrok povećanom napuštanju struke socijalnog rada, a samim time ugroziti dobrobit korisnika, problematični su istupi strukovnih organizacija socijalnih radnika koji su svojim porukama u javnosti odbacili suradnju s građanskim inicijativama. Takvi istupi mogu dovesti do ekstremizacije rasprave i stvaranja osjećaja nepovjerenja građana prema javnim službama. Cilj javnih službi u demokratskom društvu treba biti dijeljenje moći između stručnjaka i građana, uvažavanje korisničke perspektive i sukreiranje procesa donošenja odluke. Iako stručnjaci ponekad smatraju da građani, kao nestručnjaci, ne bi trebali biti dionici u donošenju odluka, rješenje nije u njihovom potpunom isključivanju. Potrebno je da javne službe postanu otvorenije prema građanima, s transparentnijim postupcima, a socijalni radnici bi trebali preuzeti aktivniju ulogu u osvještavanju javnosti o socijalnim problemima, ulozi stručnjaka u njihovom rješavanju i dijeljenju moći s građanima. Stvaranje partnerskog odnosa između javnih službi i građana može pridonijeti razvijanju povjerenja između građana i stručnjaka te kvalitetnijim i adekvatnijim postupcima donošenja odluke s ciljem zadovoljenja potreba korisnika.

## LITERATURA

1. Abel, F., Hauff, C., Houben, G.-J., Stronkman, R. & Tao, K. (2012). Semantics+ filtering+ search= twitcident. Exploring information in social web streams. In: Munson, E. & M. Strohmaier, M. (eds.), *Proceedings of the 23rd ACM Conference on hypertext and social media*. New York: Association for Computing Machinery, 285–294. <https://doi.org/10.1145/2309996.2310043>
2. Ajduković, M. (2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za istraživače, mentore i recenzente. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (3), 345–366. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i2.58>
3. Ajduković, M. (2015). *Pomoć roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta – Priručnik za socijalne radnike, druge stručnjake i suradnike centara za socijalnu skrb*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
4. Aldridge, M. (1994). *Making social work news*. London: Routledge.
5. Arnstein, S. (2007). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35 (4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>

6. Barišić, I. (2019). *Inicijativa Jelene Veljače potakla je neutemeljene prozivke nestručnjaka o našem radu. To je neprihvatljivo!*. Preuzeto s: <https://jutarnji.hr> (2.8.2020.).
7. Benbenishty, R., Davidson-Arad, B., López, M., Devaney, J., Spratte, T., Koopmans, C., Knorth, E. J., Witteman, C. L. M., del Valle, J. F. & Hayes, D. (2015). Decision making in child protection: An international comparative study on maltreatment substantiation, risk assessment and interventions recommendations, and the role of professionals' child welfare attitudes. *Child Abuse & Neglect*, 49, 63–75. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.03.015>
8. Bergström, H., Westberg Broström, A. & Eidevald, C. (2018). Swedish media discourses about child sexual abuse in preschools: The best interest of the child and continued trust in male teachers. *Early Child Development and Care*, 190 (12), 1–9. <https://doi.org/10.1080/03004430.2018.1544128>
9. Blomberg, H. (2017). »We're not magicians!« On the use of rhetorical resources in Swedish news media narratives portraying the social services and social workers. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 18 (6), 1–18. <https://doi.org/10.1177/1473325017710324>
10. Bowen, G. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9, 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
11. Branica, V. & Jerbić, N. (2003). Percepcija profesije socijalnog rada i socijalnog radnika. *Ljetopis socijalnog rada*, 10 (1), 103–118.
12. Brawley, E. A. (1997). Teaching social work students to use advocacy skills through the mass media. *Journal of Social Work Education*, 33 (3), 445–460. <https://doi.org/10.1080/10437797.1997.10778885>
13. Buchanan, J. (2008). Using Foucauldian critical discourse analysis as a methodology in marketing. In: Spanjaard, D., Denize, S. M. & Sharma, N. (eds.), *Australia and New Zealand marketing academy conference 2008: marketing: Shifting the focus from mainstream to offbeat*. Preuzeto s: <https://researchers.mq.edu.au/en/publications/using-foucauldian-critical-discourse-analysis-as-a-methodology-in-> (28.8.2020.).
14. Chenot, D. (2011). The vicious cycle: Recurrent interactions among the media, politicians, the public, and child welfare services organizations. *Journal of Public Child Welfare*, 5 (2–3), 167–184. <https://doi.org/10.1080/15548732.2011.566752>
15. Ciboci, L. (2014). Zaštita privatnosti djece u Večernjem listu i Jutarnjem listu u 2013. godini u odnosu na 2010. godinu. *Medijske studije*, 5 (9), 92–106.
16. Clackson, A. M., Lindsay, S. & MacQuarrie, A. D. (2007). The homes from hell? Media perceptions of residential child care. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 5 (1), 25–36.

17. Convery, I. & Cox, D. L. (2012). A review of research ethics in internet-based research. *Practitioner Research in Higher Education*, 6 (1), 50–57. Preuzeto s: <https://core.ac.uk/display/29422175> (1.2.2021.).
18. Cooper, L. D. (2005). Implications of media scrutiny for a child protection agency. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 32 (3), 107–121.
19. Dodgson J. E. (2019). Reflexivity in qualitative research. *Journal of Human Lactation*, 35 (2), 220–222. <https://doi.org/10.1177/0890334419830990>
20. Družić- Ljubotina, O. & Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 5–32. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i1.1>.
21. Dumbrill, C. G. (2006). Parental experience of child protection intervention: A qualitative study. *Child Abuse & Neglect*, 30 (1), 27–37. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2005.08.012>
22. Đulabić, V. (2008). Građani i javna uprava na primjeru Grada Zagreba: Sudionici u demokratskom procesu ili korisnici usluga. *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*, 8 (1), 135–169.
23. Edwards, D. & Potter, J. (1992). *Discursive psychology*. London: Sage
24. Forjan, I. (2019, 5.3.). Druga strana medalje: Hrvatskoj danas nedostaje najmanje 1700 socijalnih radnika. Preuzeto s: <https://dnevnik.hr> (3.8.2020.).
25. Goddard, C. & Lidell, M. (1995). Child abuse fatalities and the media: Lessons from a case study. *Child Abuse Review*, 4, 356–364. <https://doi.org/10.1002/car.226>
26. Goodman, S. (2017). How to conduct a psychological discourse analysis. *Critical Approaches to Discourse Analysis across Disciplines*, 9 (2), 142–153. Preuzeto s: <https://www.semanticscholar.org/paper/How-to-conduct-a-psychological-discourse-analysis-Goodman/a70301f850bfb6ecdbacd2b500d923070fb3251e> (7.3.2020.).
27. Halmi, A., Belušić, R. & Ogresta, J. (2004). Socijalnokonstruktivistički pristup analizi medijskog diskursa. *Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije*, 10 (2), 35–50.
28. Harder, A. T., Zeller, M., López, M., Köngeter, S. & Knorth, E. J. (2013). Different sizes, similar challenges: Out of home care for youth in Germany and the Netherlands. *Psychosocial Intervention*, 22 (3), 203–213. <https://doi.org/10.5093/in2013a24>
29. Holmes, S. (2009). Methodological and ethical considerations in designing an internet study of quality of life. A discussion paper. *International Journal of Nursing Studies*, 46 (3), 394–405. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.08.004>
30. Holt, A. (2011). Discourse analysis approaches. In: Frost, N. (ed.), *Qualitative research methods in psychology: Combining core approaches*. Maidenhead: Open University Press, 66–92.

31. Hrvatska komora socijalnih radnika (2019). Rezultati ankete: Profesionalni stres i zdravlje socijalnih radnika. <https://www.hksr.hr/rezultati-ankete?page=0&mini=2021-03> (22.8.2020.).
32. Hrvatska komora socijalnih radnika (2019b). Okrugli stol „Socijalni radnici na naslovnici – dijalog s medijima“. <https://www.hksr.hr/arhiva-2019> (4.12.2021.)
33. Hughes, T., Scott, K. & Maasen, P. (2017). *Improving public services: Guidance for developing OGP commitments*. Open Government Partnership. Preuzeto s: <https://www.opengovpartnership.org/documents/improving-public-services-guidance-for-developing-ogp-commitments/> (21.9.2020.).
34. Ilijaš, A. & Podobnik, M. (2018). Nestabilnost Zakona o socijalnoj skrbi – kako utječe na rad socijalnih radnika u centrima za socijalnu skrb? *Ljetopis socijalnog rada*, 25 (3), 427–450. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v25i3.242>
35. Knijn, T. & van Nijnatten, C. (2011). Child welfare in Netherlands: Between privacy and protection. In: Gilbert, N. Parton, N. & Skivenes, M. (eds.), *Child protection systems: International trends and orientations*. New York: Oxford University Press, 223–243.
36. Knorth, E. & van den Bergh, P. M. (2002). Professionalization and participation in child and youth care; two sides of one coin? In: Knorth, E., van den Bergh, P.M. & Verheij, F. (eds.), *Professionalization and participation in child and youth care*. Ashgate, Aldershot: Burlington, 1–23.
37. Khosravnik, M. (2010). Actor descriptions, action attributions, and argumentation: Towards a systematization of CDA analytical categories in the representation of social groups. *Critical Discourse Studies*, 7 (1), 55–72. <https://doi.org/10.1080/17405900903453948>
38. Krnetić, S. (2019., 1.3.). *Sustav na rubu: Svi ministri pravili se da problem ne postoji*. Preuzeto s: <https://www.24sata.hr> (3.8.2020.).
39. *Kodeks časti hrvatskih novinara* (2009). Preuzeto s: <https://www.hnd.hr/dokumenti?seo=dokumenti> (1.2.2021.).
40. Koprić, I. (2011). Contemporary Croatian public administration on the reform waves. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 2 (1), 1–40.
41. Kovačević Barišić, R. (2019a, 12.3.). *Često u sudnici imam biološke roditelje, očeve i majke, koji djeci rade strašne stvari*. Preuzeto s: <https://večernji.hr> (2.8.2020.).
42. Kovačević Barišić, R. (2019b, 9.4.). *Socijalna radnica na \*\*\*\* pogriješila, ide na disciplinski sud*. Preuzeto s: <https://večernji.hr> (2.8.2020.).
43. Lepan, F. (2019, 11.7.). *Ravnateljica: Sami smo i jadni, danas su nam opet prijatili!*. Preuzeto s: <https://www.24sata.hr> 1.8.2020.).
44. Lindsey, D. (1994). *The welfare of children*. New York: Oxford University Press.
45. Lonne, B. & Parton, N. (2014). Portrayals of child abuse in the media in Australia and England: Impacts on practice, policy and systems. *Child Abuse & Neglect*, 38 (5), 822–836. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2014.04.020>

46. McDevitt, S. (1996). The impact of news media on child abuse reporting. *Child Abuse & Neglect*, 20 (4), 261-274. [https://doi.org/10.1016/0145-2134\(96\)00008-7](https://doi.org/10.1016/0145-2134(96)00008-7)
47. Mendes, P. (2001). Blaming the messenger: The media, social workers and child abuse. *Australian Social Work*, 54 (2), 27–36. <https://doi.org/10.1080/03124070108414321>
48. Ministrica Murganić o slučaju s \*\*\*\*. *Majka nema kompetencije da u ovakvoj situaciji preuzme njegu i brigu o djeci. Odlučit će sud....* (2019., 1.3.). Preuzeto s: <https://jutarnji.hr> (3.8.2020.).
49. Munro, E. (2018). Decision-making under uncertainty in child protection: Creating a just and learning culture. *Child and Family Social Work*, 24 (1), 123–130. <https://doi.org/10.1111/cfs.12589>
50. Munro, E. (2011.). *The Munro review of child protection: Final report. A child-centred system*. London: Department for Education.
51. Norris., N. (1997). Error, bias and validity in qualitative research. *Educational Action Research*, 5 (1), 172–176. <https://doi.org/10.1080/09650799700200020>
52. Novak, T. (2019, 8.3.). *Jelena Veljača otkriva kako je u pet dana nastao pokret koji je okupio 35.000 ljudi. Kako se rodila ideja? Nisam zaboravila tog ubijenog dječaka*. Preuzeto s: <https://jutarnji.hr> (2.8.2020.).
53. Obiteljski zakon (2015, 2019). *Narodne novine*, 103/2015., 98/2019.
54. Pomerantz, A. M. (1986). Extreme case formulations: A new way of legitimating claims. *Human Studies*, 9, 219–230. <https://doi.org/10.1007/BF00148128>
55. Popović, S. (2016). Istraživanja medijske prezentacije seksualnog zlostavljanja djece. U: Popović, S. (ur.), *Zaštita prava djece i mladih na seksualno zdravlje*. Rijeka: Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Veleučilište u Karlovcu, Fakultet zdravstvenih studija Sveučilišta u Rijeci, Pravobranitelj za djecu, 115–136.
56. Potter, J. (1996). *Representing reality: Discourse, rhetoric and social construction*. London: Sage.
57. Rajter, M., Katalinić, V. & Tomić, J. (2016). *Početna studija za mapiranje praksi zaštite djece i povezanih potreba glede radne snage u Jugoistočnoj Europi*. Zagreb: Hrabri telefon.
58. Saint-Jacques, M. C., Villeneuve, P., Turcotte, D., Drapeau, S. & Ivers, H. (2012). The role of media in reporting child abuse. *Journal of Social Service Research*, 38 (3), 292–304.
59. Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs, H. & Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: Exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & Quantity*, 52, 1893–1907. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>
60. *Sindikata socijalnih radnika oglasio se o ubojstvu dječaka u \*\*\*\*. Krivi su i mnogi izvan socijalne skrbi – liječnici, pedijatri, pa i cijeli sustav*. (2017., 31.5.). Preuzeto s: <https://jutarnji.hr> (2.8.2020.).



61. Sladović Franz, B. (2011). Značajke procesa odlučivanja u socijalnoj skrbi za djecu. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (3), 439–467.
62. *Slučaj iz \*\*\*\* otkrio kosture iz ormara:/ Bio pod nadzorom \*\*\*\* Centra, a dvije godine ležao mrtav i primao socijalnu pomoć.* (2019, 4.3.). Preuzeto s: <https://net.hr> (1.8.2020.).
63. *Slučaj \*\*\*: Upravno vijeće je predložilo smjenu \*\*\*\*\*.* (2019., 11.3.). Preuzeto s: <https://www.24sata.hr> (2.8.2020.).
64. Starčić, B. (2019a, 29.3.). *Nakon tragedije na \*\*\*\*, utrostručio se broj žurno izuzete djece.* Preuzeto s: <https://www.tportal.hr> (2.8.2020.).
65. Starčić, B. (2019b, 5.3.). *Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme? Ministrica: Inzistirat ću da se snimi dokumentarac o jednom socijalnom radniku.* (5.3.2019.). Preuzeto s: <https://www.tportal.hr> (3.8.2020.).
66. *Treba pomoći djeci da pokušaju živjeti normalno nakon ovoga.* (2019, 28.2.). Preuzeto s: 1.8.2020.).
67. Turčin, K. (2017., 3.6.). *Imam 2,5 godine, pretučena sam... Strašan slučaj iz \*\*\*\* u kojem je umrlo djeteta rezultat je teškog propusta socijalnih radnika.* Preuzeto s: <https://jutarnji.hr> (1.8.2020.).
68. Turčin, K. (2019a, 6.3.). *Isplaćivali pomoć mrtvacima, a po učinkovitosti su – posljednji.* Preuzeto s: <https://www.24sata.hr> (1.8.2020.).
69. Turčin, K. (2019b, 29.3.). *Slučaj bacanja djece s balkona iznenada probudio službe: Nakon \*\*\*\* utrostručen broj žurno oduzete djece. Sad je odjednom počelo stizati više prijava.* Preuzeto s: <https://jutarnji.hr> (2.8.2020.).
70. Urbanc, K. (2015). Značaj individualnog planiranja u socijalnom radu. U: Urbanc, K. (ur.), *Individualno planiranje u socijalnom radu*. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, 13–25.
71. Ured pravobraniteljice za djecu (2016–2020). *Izvešće o radu Ureda pravobraniteljice za djecu za 2015.- 2019. godinu.* Preuzeto s: <https://dijete.hr/izvjesca/izvjesca-o-radu-pravobranitelja-za-djecu/> (25.1.2021.).
72. van Dijk, T. A. (1988). *News as discourse*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
73. Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in psychology*. Maidenhead: McGraw-Hill.
74. Wimmer, R. D. & Dominick, J. R. (2014). *Mass media research: An introduction*. Boston: Wadsworth Cengage Learning.
75. Zakon o socijalnoj skrbi (2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2019, 2020). *Narodne novine*, 157/2013., 152/2014., 99/2015., 52/2016., 16/2017., 130/2017., 98/2019., 64/2020., 138/2020.

Luka Stanić

## **„WHY WERE CHILDREN NOT TAKEN AWAY ON TIME?\": AN ANALYSIS OF MEDIA REPORTS ON SOCIAL WORKERS ON THE OCASION OF HIGH-PROFILE CASES OF CHILD ABUSE**

### **ABSTRACT**

*During the last several years, the Croatian public has been shaken by tragic violent events involving children within the family. In 2017 a mother killed her three-year-old son, and in 2019 a father attempted to murder his four minor children. When such things occur, the media and the public try to determine why they were not prevented and who is responsible for their prevention, and the ones who are most frequently considered as responsible are social workers. The aim of this research is to analyse discursive constructions (narratives, rhetorical techniques) within media articles on social workers on the occasion of high-profile cases of child abuse. Discursive psychology was used as an analysis method. 76 articles published on the most frequented news portals in Croatia were analysed. The portals were selected on the basis of the number of actual users according to the data by Gemius Rating and a Reuters survey of users' self-reports about visiting web sites. The analysed articles were published in the period from May 24, 2017 to October 24, 2018 and in the period from February 28, 2019 to July 1, 2019. Results indicate that in reporting on critical events of child abuse the most frequent narrative in the media is "inadequate action of social workers". In that narrative the media and the public criticise social workers for failure to provide adequate protection to children and consider that they are not professional enough. In response to that narrative, there are narratives about "social workers as the victims of inadequate system", "social welfare system in crisis", and "positive attitude towards social workers". Within these narratives, social workers and professional organisations educate the public on shortcomings and difficulties within the social welfare system that hinder the work of social workers, which can lead to violations of the users' rights. They also call upon relevant authorities to undertake necessary reforms. Social workers are characterised as professional and committed to their work. Two additional narratives also appear: "problems in public services" and "a call for making changes". In the narrative about problems in public services, lawyers and judges mention problems in court proceedings related to the protection of the rights of children, but they also question the knowledge and professionalism of social workers. In the narrative about the need to make changes, professional or-*

*ganisations demand that the authorities and the public turn towards reforms instead of criticism of social workers.*

**Key words:** *social work; media; child abuse; discursive psychology*



*Međunarodna licenca / International License:*

*Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.*