



Stavovi građana Srbije o medijskoj vidljivosti socijalnih usluga namenjenih osobama sa smetnjama u razvoju

Marina M. Vidojević*

Ustanova za decu i mlade Sremčica, Beograd, Srbija

Uvod: Rad se bavi pitanjem javne percepcije o osobama sa smetnjama u razvoju i vezom medijske vidljivosti usluga socijalne zaštite sa pitanjima socijalne pravde, socijalne zaštite, kao mehanizma uspostavljanja socijalne pravde i kvaliteta života. *Cilj:* Cilj istraživanja, čiji je deo prikazan u radu, bio je da se otkrije odnos između medijske transparentnosti usluga socijalne zaštite i kvaliteta života korisnika usluga. *Metod:* Sprovedeno istraživanje ima dve komponente. U prvoj je ispitivana medijska slika o uslugama socijalne zaštite u Srbiji analizom medijskih sadržaja, dok su se u drugoj, pomoću anketiranja, ispitivali stavovi građana o medijskoj vidljivosti usluga socijalne zaštite namenjenih osobama sa smetnjama u razvoju. U istraživanju je učestvovalo ukupno 500 učesnika, uključujući 257 korisnika usluga i 243 pripadnika opšte populacije odabranih slučajnim uzorkovanjem. *Rezultati:* Prikaz rezultata sa diskusijom usmeren je, s jedne strane, na podatke o medijskoj vidljivosti socijalnih usluga u Srbiji za period februar-jul 2018. godine i ti rezultati pokazuju da postoji potreba za uravnoteženijim i sveobuhvatnijim medijskim pokrivanjem ove teme. S druge strane, dat je prikaz podataka dobijenih anketiranjem sa fokusom na upoznatost ispitanika sa socijalnim uslugama koje se nude u Srbiji i stavovima učesnika istraživanja o zastupljenosti ove teme u medijima i značaju te zastupljenosti. *Zaključak:* Rezultati navode na zaključak da što su usluge socijalne zaštite vidljivije, to je njihova primena efikasnija, odnosno da medijska vidljivost socijalnih usluga za osobe ometene u razvoju doprinosi podizanju nivoa kvaliteta života osoba sa invaliditetom. Nalazi naglašavaju značaj medijske vidljivosti u unapređenju prava i blagostanja osoba ometenih u razvoju u Srbiji.

Ključne reči: usluge socijalne zaštite, medijska vidljivost, osobe sa ometenošću u razvoju, kvalitet života

Uvod

Javnu percepciju osoba sa smetnjama u razvoju u gotovo svim aspektima života, uprkos napretku savremenog društva i naučnim dostignućima iz druge polovine 21. veka, i dalje prati stigma koja nosi osudu, odbojnost, strah i niz drugih negativnih emocija. Javnost, nedovoljno i neadekvatno informisana o aktuelnim dešavanjima u oblasti socijalne zaštite, čvrsto se drži duboko ukorenjenih stavova i održava ih decenijama. Jedini napredak koji je učinjen u odnosu na percepciju tretmana osoba sa invaliditetom i mentalnim poteškoćama jeste primena manje invazivnih metoda i blaži pristup lečenju u odnosu na ranija vremena. Ipak, i dalje postoji uverenje da osobe sa smetnjama u razvoju treba izbegavati i isključivati, a da mesta u kojima žive i provode vreme predstavljaju oblik izolacije u nehumanim uslovima (Vidojević, 2022). U ovakvoj situaciji može se govoriti o ugroženosti socijalnih prava.

U pravednom društvu, u kom nema diskriminacije, usluge socijalne zaštite predstavljaju mehanizam osiguravanja prava pojedincima (Pelton, 2001), odnosno socijalna pravda predstavlja utemeljenje za pružanje usluga socijalne zaštite (O'Brien, 2017).

Regulisano područje socijalne zaštite u Srbiji

Kada se govori o socijalnim pravima i pravednom društvu, neki autori (Antonović i Krstić, 2019) smatraju da je Srbija zemlja u kojoj se poštuju socijalna prava i promoviše društvena kohezija kroz ostvarivanje prava na adekvatan nivo socijalne zaštite, podsticanje zapošljavanja, usavršavanja i poštovanje ličnosti i integriteta radnika, zaštita najugroženijih društvenih kategorija, stvaranje jednakih mogućnosti za sve građane i suzbijanje diskriminacije u društvu. Kako bismo dali detaljnije pojašnjenje, predstavimo na koji je način u Srbiji regulisano područje socijalne zaštite.

U Srbiji je od 2011. godine na snazi Zakon o socijalnoj zaštiti (*Sl. glasnik RS*, br. 24/2011 i 117/2022), koji je donet u cilju stvaranja sistema socijalne zaštite koji odgovara potrebama svih građana, posebno najugroženijih, kako bi se podržalo njihovo puno i aktivno učešće u društvu. Osobe sa smetnjama u razvoju spadaju u ovu grupu, najugroženijih. Od donošenja ovog zakona do 2022. tom dokumentu dodato je više amandmana, a analizom amandmana može se naslutiti u kom se pravcu dešavaju promene u domenu socijalne zaštite osoba sa smetnjama u razvoju. Amandmanima je proširena definicija osetljivih grupa, čime su obuhvaćene osobe sa retkim oboljenjima, a takođe je došlo do promene u kriterijumima za pristup socijalnoj pomoći, koji sada obuhvataju i potrebe za podrškom osobama iz osetljivih grupa prilikom obrazovanja. Zahvaljujući usvojenim amandmanima olakšane, odnosno pojednostavljene su procedure za ostvarivanje prava na usluge socijalne zaštite i preciznije definisane uloge zaposlenih u centrima za socijalnu zaštitu, sve u

cilju olakšavanja korisnicima da ostvare svoja prava na usluge socijalne zaštite. Međutim, medijska vidljivost, kao faktor u ostvarivanju prava na korišćenje usluga socijalne zaštite, ovim zakonom se ne pominje.

Sektor za zaštitu osoba sa invaliditetom Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja izradio je *Vodič kroz prava osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji* (2021), u kom su prikazana prava osoba sa smetnjama u razvoju u Srbiji. U Vodiču se ističe značaj koji usluge socijalne zaštite imaju za ljude sa smetnjama u razvoju i obezbeđuju se informacije o procedurama koje su uspostavljene u pogledu ostvarivanja prava na ovaj vid socijalnih usluga. Takođe, ističe se značaj podizanja svesti o pravima i potrebama ljudi sa smetnjama u razvoju i daju se preporuke o tome kako treba promovisati inkluziju kroz povećanje pristupačnosti socijalnih usluga, organizovanje obučavanja i promovisanje pozitivnih stavova u društvu prema osobama sa smetnjama u razvoju. Smatramo da mediji imaju značajnu ulogu u kreiranju pozitivne slike u društvu o osobama iz ove društvene grupe, kao i u kreiranju pozitivnih stavova među građanima.

Dodatna podrška za osobe sa smetnjama u razvoju

Ometenost ili *smetnje u razvoju* mogu uticati na različite aspekte funkcionisanja deteta ili odraslog, uključujući fizičko, mentalno, čulno, govorno-jezičko i socijalno-emocionalno funkcionisanje. Deca sa ovim poremećajima mogu imati poteškoće sa kognitivnom i emocionalnom obradom podataka zbog konfuzije izazvane senzornim inputima (Grinspan, et al., 2010). Ove poteškoće mogu dovesti do problema u obrazovanju u ranom detinjstvu i mogu se zadržati kroz osnovno, srednje obrazovanje i mogućnosti zapošljavanja. Da bi se rešili ovi izazovi, pokušava se integracija dece sa smetnjama u razvoju u predškolski i školski sistem, uz programe inkluzije koji obuhvataju različite oblike socijalnih usluga.

Ometenost u razvoju rezultat je složene interakcije između zdravstvenog statusa pojedinca i kontekstualnih faktora (WHO, 2001). Smetnje u razvoju odnose se na ograničenja ili odsustvo sposobnosti za obavljanje aktivnosti na način i u obimu koji se smatra normalnim za ljudsko biće i na oštećenje funkcije. Deca sa smetnjama u razvoju zahtevaju posebnu obrazovnu i rehabilitacionu podršku, koju treba organizovati radi ublažavanja posledica razvojnih teškoća. Ova deca imaju zajedničke potrebe sa drugom decom, ali i posebne potrebe u obrazovanju, vaspitanju i rehabilitaciji (Hrnjica, 2011). Važno je da se ovim osobama podrška kontinuirano pruža i u odraslom dobu.

Jedan od vidova uključivanja osoba sa smetnjama u razvoj u društvenu zajednicu jeste restruktuiranje sistema redovnog obrazovanja na takav način da svaka škola bude u stanju da se prilagodi svakom detetu, bez obzira na ometenost, kako bi deca sa smetnjama bila ravnopravni učesnici zajednice (Brojčin, 2013).

U takvim uslovima deca ometena u razvoju provode vreme sa decom tipičnog razvoja, što predstavlja osnov za brojna istraživanja stavova dece tipičnog razvoja o deci sa smetnjama u razvoju. Ovo su značajni pokazatelji o tome na koji način se u društvu kreira odnos između ove dve subpopulacije društva – potencijalnih korisnika socijalnih usluga i onih koji nisu korisnici. Zaključak jednog istraživanja koje se bavilo proučavanjem stavova dece tipičnog razvoja prema deci sa smetnjama u razvoju u Republici Srpskoj i njihovom prisustvu u školama ukazuje na potrebu za ranom i sveobuhvatnom pripremom učenika tipičnog razvoja za učestvovanje u zajednici sa decom sa smetnjama u razvoju, kao i na značaj kontakta i učešća u zajedničkim aktivnostima dece iz ove dve grupe i veliku ulogu koju nastavnici imaju (Bakoč, 2022). Takođe je kao značajna prepoznata i uloga roditelja (Opoku, 2020, prema: Tomić i Nikolić, 2021). Postoje brojna druga istraživanja (Cross et al., 2004; Kwon et al., 2017; Okagaki et al., 1998; Panagiotou et al., 2008, prema Bakoč, 2022) koja su se bavila stavovima učenika u sistemu inkluzivnog obrazovanja, polazeći od neposrednog iskustva dece u školama, ali se ona uglavnom nisu osvrnula na pitanje uticaja javne percepcije koja se kreira putem medija o osobama sa smetnjama u razvoju.

Pored toga što deca sa smetnjama u razvoju zahtevaju posebnu podršku, posebno je važno istaći da je njihovim roditeljima neophodna društvena podrška kako bi mogli na adekvatan način da se nose sa kompleksnim zahtevima koji se u ovakvim situacijama nameću (Šarčević Ivić - Hofman & Wagner Jakab, 2023).

Socijalna zaštita i socijalne usluge

Socijalna zaštita se može definisati kao skup mera kojima državne institucije pružaju podršku socijalno ugroženima (Antonović i Krstić, 2019). *Socijalne usluge* podrazumevaju mere vlade, nevladinih organizacija i brojnih udruženja za pružanje pomoći onima kojima je ta pomoć potrebna za život. Namenjene su pojedincima i porodicama kojima je potrebna socijalna pomoć i podrška za prevazilaženje društvenih i životnih teškoća i stvaranje uslova za zadovoljenje osnovnih potreba u skladu sa važećim zakonima (Vidojević, 2020). Kada se govori o uslugama socijalne zaštite za osobe sa smetnjama u razvoju, one su usmerene na prevenciju diskriminacije kao neželjene pojave u društvu. Takva pojava udaljava pojedince ili grupe od mogućnosti obrazovanja, zapošljavanja i prihoda, ali i od tipičnog društvenog života i uključivanja u aktivnosti zajednice. Oblast socijalnog rada je nešto što zahteva dodatne napore za njihovu uspešnu integraciju u društvo. Zakon o socijalnoj zaštiti (*Sl. glasnik RS*, br. 24/2011 i 117/2022) predviđa niz oblika pomoći kako bi se osigurao egzistencijalni minimum i socijalna uključenost korisnika. Oblast delovanja obuhvata obrazovanje, zdravstvo, zapošljavanje, socijalnu i dečiju zaštitu i druge oblasti u kojima je neophodna saradnja socijalnih službi

i drugih institucija za postizanje zajedničkih ciljeva. Sve ove oblasti delovanja usmerene su na podršku unapređivanju kvaliteta života.

O tome šta se može smatrati *kvalitetnim životom* postoje brojne teorije i ne može se reći da postoji jasan konsenzus o ovoj temi. Jedan put razmišljanja jeste praćenje Maslovljeve teorije o hijerarhiji ljudskih potreba, stoga Brajković (2010) u svojoj doktorskoj disertaciji obrazlaže teoriju krajnjih tačaka kao referentni okvir za promišljanje o ovoj temi, koja polazi od pretpostavke da se kvalitetan život može odrediti zadovoljstvom životom koje se postiže zadovoljavanjem potreba i postavljenih ciljeva. S druge strane, isti autor govori i o teoriji aktiviteta, koja ukazuje da se zadovoljstvo životom postiže putem uključenosti u aktivnosti koje su optimalno izazovne, odnosno koje su optimalne u odnosu na sposobnosti konkretnog pojedinca. Jasno je iz ovih prikaza da je za postizanje kvalitetnog života i zadovoljstva životom osoba sa smetnjama u razvoju, bilo kojim putem razmišljanja da se krene, neophodna sistemska podrška na nivou društva, stoga je važno baviti se pitanjem socijalnih usluga koje su predstavnicima ovog dela populacije dostupne.

Vidojević (2022) u doktorskoj disertaciji podrobno opisuje usluge socijalne zaštite u Srbiji, i to kroz opis dnevnih usluga u zajednici (u šta spadaju: pomoć u kući za odrasle i starija lica, pomoć u kući za decu, dnevni boravak za decu i mlade sa smetnjama u razvoju, dnevni boravak za decu u sukobu sa zakonom, dnevni boravak za odrasle osobe sa smetnjama u razvoju i invaliditetom, dnevni boravak za starija lica), usluge podrške za samostalan život (u šta spadaju: usluge ličnog pratioca, rad svratišta, vidovi personalne asistencije, opcije stanovanja uz podršku za mlade koji napuštaju sistem socijalne zaštite i opcije stanovanja za osobe sa invaliditetom), usluge smeštaja (uz opis prihvatilišta za decu, odrasle i žrtve nasilja, kao i predah smeštaj), savetodavno-terapijske i socijalno-edukativne usluge (kao što su savetovališta i usluge porodičnog saradnika).

Značaj medijske slike i medijske vidljivosti usluga socijalne zaštite

Medijska slika osoba sa smetnjama u razvoju u najvećoj meri ističe fizičke i društvene barijere sa kojima se ove osobe suočavaju, dok je zanemarljiv aspekt snaga koje poseduju (Kolotouchkina et al., 2020). Moglo bi se reći da je za promenu stava prema osobama sa smetnjama u razvoju, s jedne strane, značajno da se deo medijske slike usmeri na prikazivanje njihovih jakih strana, dok je, s druge, značajno da u medijima postanu vidljivi vidovi društvene podrške ovoj grupi ljudi, odnosno da postoji medijska vidljivost usluga socijalne zaštite.

Kada se govori o *medijskoj vidljivosti usluga socijalne zaštite*, kao elementu sveukupne vidljivosti usluga socijalne zaštite, važno je imati na umu da je medijska vidljivost kompleksan pojam koji označava stav javnog

komuniciranja u pogledu prenošenja informacija i različitih informacija širokoj javnosti (Vidojević, 2020). Pretpostavka sa kojom se krenulo u izradu doktorske disertacije na temu Medijska vidljivost socijalnih usluga kao faktor poboljšanja kvaliteta života osoba ometenih u razvoju (*ibid.*) bila je da povećanje vidljivosti usluga socijalne zaštite omogućava njihovu efikasniju primenu i samim tim doprinosi podizanju kvaliteta života osoba ometenih u razvoju.

U nastavku ćemo dati i prikaz dela rezultata prikupljenih istraživanjem sprovedenim za potrebe izrade disertacije (Vidojević, 2020) koji oslikavaju stavove građana uključenih u istraživanje o medijskoj vidljivosti usluga socijalne zaštite u Srbiji.

Metodologija istraživanja

Istraživanje koje je prikazano sadrži dve bitne komponente. Prva je usmerena na prikaz medijske slike o uslugama socijalne zaštite u Srbiji, koja daje kontekstualni okvir u kom je izvršeno ispitivanje stavova građana o medijskoj vidljivosti usluga socijalne zaštite namenjenih osobama sa smetnjama u razvoju. Ispitivanje tih stavova predstavlja drugu komponentu istraživanja.

Za potrebe prikaza medijske slike o uslugama socijalne zaštite u Srbiji korišćena je analiza sadržaja, na osnovu 447 sadržaja u medijima koji su se odnosili na korisnike usluga socijalne zaštite. Do sadržaja se dolazilo putem kliping centra Srbije. Analizirani su različiti parametri, ali za potrebe ovog rada izdvojeni su: tip medija, izvor saopštenja i konotacija sadržaja. Istraživanje o medijskoj slici sprovedeno je uzimajući u obzir sadržaj koji je u medijima plasiran u periodu od februara do jula 2018. godine, što je i period kada je sprovedeno i anketiranje ispitanika koji su učestvovali u istraživanju. U svrhu analize korišćena je deskriptivna statistika (frekvencije).

U ispitivanje stavova građana Srbije uključeno je ukupno 500 ispitanika iz Beograda, Novog Sada i Niša, i to 257 korisnika usluga socijalne zaštite i 243 drugih članova društvene zajednice. Uzorak je ujednačen prema polu i godinama starosti (svi ispitanici su punoletna lica).

Ispitivanje stavova izvršeno je putem anketiranja. Za potrebe istraživanja izrađena su dva upitnika sa kombinovanim pitanjima zatvorenog tipa sa ponuđenim odgovorima i pitanjima postavljenim u formi skale Likertovog tipa. Za potrebe ovog rada biće prikazani oni podaci koji su dobijeni identičnim pitanjima postavljenim svim ispitanicima. Ovi podaci omogućavaju da se uvidi:

1. upoznatost ispitanika sa vrstama socijalnih usluga koje se nude korisnicima u Srbiji;
2. stav ispitanika o tome da li je tema usluga socijalne zaštite u dovoljnoj meri zastupljena u medijima u Srbiji;
3. stav o tome da li korišćenje usluga socijalne zaštite utiče na kvalitet života korisnika ovih usluga.

Prikaz rezultata sa diskusijom

Prikaz podataka o medijskoj vidljivosti socijalnih usluga u Srbiji

Medijska slika predstavlja kompleksnu pojavu koju sačinjavaju brojni elementi i sadržaji (McQuail, 2010). Podaci na osnovu analiziranih sadržaja pokazuju da najveći deo medijske slike o korisnicima socijalnih usluga čine sadržaji u elektronskim medijima (televiziji i drugim elektronskim medijima) – čak 60.2% sadržaja u medijima koji izveštavaju o korisnicima socijalnih usluga nalazi se u ovim medijima, dok je 33.6% zastupljeno u štampanim medijima, a svega 6.3% na internetu i radiju.

Analizom izvora informacija uvida se da su medijskoj slici u Srbiji u periodu od februara do jula 2018. godine prilično ujednačeno zastupljeni sadržaji o kojima izveštavaju novinari (41.7%), zatim sadržaji u kojima svedoče predstavnici nadležnih organa, pretežno ministarstava (oko 31.3%) i o kojima svedoče sami korisnici (28%).

U medijskoj slici u Srbiji u periodu kada je istraživanje sprovedeno ujednačeno su bili prikazivani sadržaji koji imaju pozitivnu (46.3% sadržaja) i neutralnu konotaciju (40.7% sadržaja), dok je u manjoj, ali ne i zanemarljivoj meri bio zastupljen sadržaj koji ima negativnu konotaciju (13% sadržaja).

Rezultati o medijskoj slici u Srbiji o temi usluga socijalne zaštite ukazuju da postoji potreba za uravnoteženijim i sveobuhvatnijim medijskim pokrivanjem socijalnih usluga za osobe sa smetnjama u razvoju, sa fokusom na povećanje pozitivne zastupljenosti ovih usluga. Na taj način može se promovisati bolje razumevanje potreba i iskustava osoba sa invaliditetom i negovati društvo koje ima inkluzivni karakter i daje podršku osobama sa smetnjama u razvoju i njima bliskim osobama.

Prikaz podataka dobijenih anketiranjem

Upoznatost sa vrstama socijalnih usluga koje se nude korisnicima u Srbiji

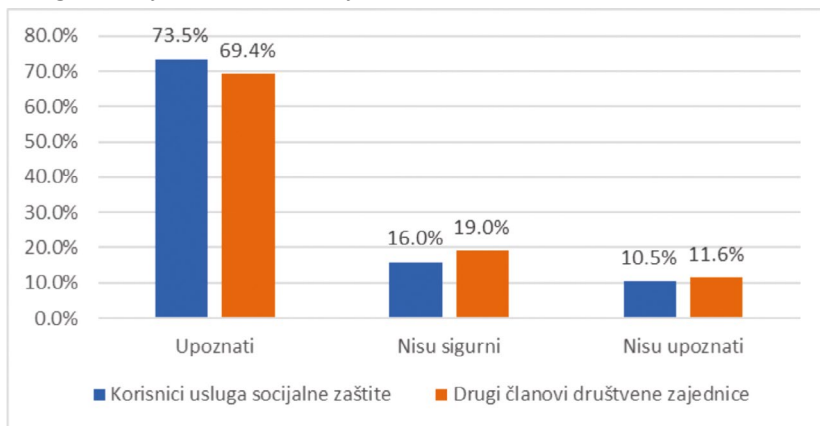
Kako bi se ispitala upoznatost ispitanika sa vrstama socijalne zaštite koje se u Srbiji nude osobama sa smetnjama u razvoju i njihovim porodicama, ispitanicima je postavljena serija pitanja na koja su odgovarali izražavajući svoj stav na petostepenoj skali. Za potrebe uporednih prikaza podaci su sažeti na dva načina. Najpre, svi odgovori sažeti su sa pet na tri kategorije (odgovori „u potpunosti se slažem” i uglavnom se slažem” sažeti su u kategoriju odgovora „slažem se”; kategorije „uglavnom se ne slažem” i „u potpunosti se ne slažem” sažeti u kategoriju „ne slažem se”; kategorija „nisam siguran/na” preuzeta je bez sažimanja odgovora).

Prema dobijenim podacima korisnici socijalnih usluga pokazuju neznatno veću upoznatost sa uslugama socijalne zaštite (N = 189, 75.5%) u

odnosu na grupu ispitanika koji nisu njihovi korisnici (N = 158, 69.4%). Kako bi se utvrdilo da li postoji statistički značajna razlika između korisnika usluga socijalne zaštite i drugih osoba u pogledu njihove upoznatosti sa dostupnim uslugama socijalne zaštite sprovedena je analiza pomoću Hi-kvadrat testa nezavisnosti, koja je pokazala da ne postoji statistički značajna razlika ($\chi^2 = 4.43$, $df = 2$, $p = 0.109$). Razlike (odnosno sličnosti) u odgovorima obe podgrupe ispitanika prikazane su na Grafikonu 1.

Grafikon 1

Prikaz odgovora obe podgrupe ispitanika o upoznatosti sa socijalnim uslugama koje se nude u Srbiji



Kako je u rezultatima prikazano da ne postoji statistički značajna razlika između upoznatosti sa vrstama socijalnih usluga dostupnih u Srbiji između korisnika ovih usluga i dela populacije koji nisu njihovi korisnici, vredi se osvrnuti na strukturu uzorka u odnosu na obrazovanje. Istraživanja ukazuju na to da kada je reč o roditeljima koji su potencijalni korisnici usluga socijalne zaštite, postoji povezanost između obrazovnog statusa i informisanosti, odnosno upoznatosti sa dostupnim vidovima socijalne zaštite u društvu (Šarčević Ivić - Hofman & Wagner Jakab, 2023).

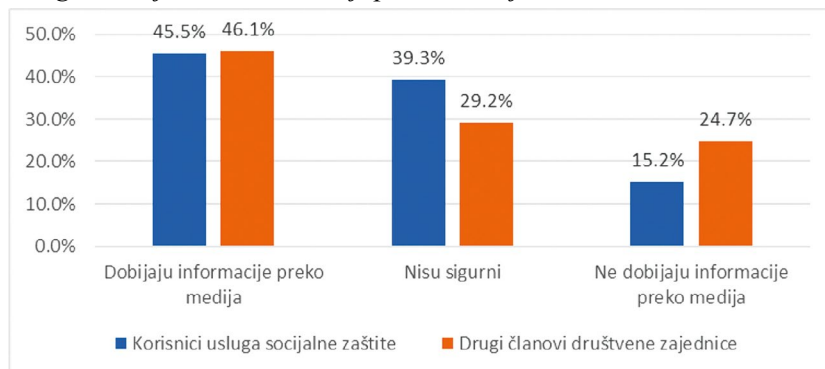
Kako bi se utvrdilo da li postoji statistički značajna razlika u nivou obrazovanja između ova dva poduzorka ispitanika, sprovedena je analiza pomoću Hi-kvadrat testa nezavisnosti. Rezultat pokazuje da postoji statistički značajna razlika u nivou obrazovanja između poduzoraka ($\chi^2 = 14.429$, $df = 3$, $p = .002$). Iz Tabele 1 vidi se da je među korisnicima usluga socijalne zaštite veća zastupljenost osoba koje su završile samo osnovni nivo obrazovanja (N = 48, 18.7%) nego što je to slučaj među drugim članovima društvene zajednice (N = 22, 9.1%), dok je među drugim članovima društvene zajednice veći procenat osoba koje su završile višu školu ili fakultet (N = 106, 43.6%) nego među korisnicima usluga socijalne zaštite (N = 84, 32.7%).

Tabela 1*Prikaz razlika u nivou obrazovanja između dve grupe ispitanika*

Nivo obrazovanja	Korisnici usluga socijalne zaštite		Drugi članovi društvene zajednice	
	N	%	N	%
Osnovna škola	48	18.7	22	9.1
Srednja škola	125	48.6	113	46.5
Viša škola / fakultet	84	32.7	106	43.6
Ukupno	257	100	243	100

Činjenica da je u populaciji osoba koje nisu korisnici usluga socijalne zaštite pokazan viši obrazovni nivo može dati odgovor na pitanje zbog čega osobe koje su korisnici socijalnih usluga nisu u većoj meri od ostalih informisani o ovoj temi, iako se može pomisliti da njima ta informisanost više znači. Ovi nalazi sugerišu da mogu postojati prepreke u pristupu socijalnim uslugama za one sa nižim nivoima obrazovanja, naglašavajući potrebu za ciljanim aktivnostima na terenu i obrazovanjem kako bi se osigurao jednak pristup socijalnim uslugama za sve članove društva.

Kako bi se lakše uočile razlike između dve grupe ispitanika u odgovorima na pitanja o tome u kojoj meri dobijaju informacije o socijalnim uslugama iz različitih izvora informisanja, pored sažimanja odgovora prema kategorijama odgovora (sa pet na tri kategorije), sažeti su i podaci dobijeni u odgovaranju na pitanja o informisanju iz različitih izvora (televizija, društvene mreže, štampani mediji).

Grafikon 2*Prikaz odgovora obe podgrupe ispitanika o upoznatosti sa socijalnim uslugama koje se nude u Srbiji putem medija*

Hi-kvadrat test pokazao je postoji statistički značajna razlika između korisnika usluga socijalne zaštite i drugih osoba u pogledu njihove informisanosti o uslugama socijalne zaštite putem medija ($\chi^2 = 9.41$, $df = .009$). Dobijeni podaci govore da korisnici usluga socijalne zaštite češće nego druge osobe nisu sigurni da li su dobijali informacije o uslugama socijalne zaštite putem medija (u 39.3% slučajeva oni ukazuju da nisu sigurni da li su informacije dobili putem medija, dok drugi članovi društvene zajednice nisu sigurni u 24.7% slučajeva). S druge strane, drugi članovi društvene zajednice češće od korisnika usluga socijalne zaštite ukazuju na to da informacije ne dobijaju putem medija.

Dobijeni podaci sugerišu da postoji potreba da se poboljša distribucija informacija u medijima o uslugama socijalne zaštite ka svim članovima društvene zajednice, sa fokusom na rešavanju nesigurnosti među korisnicima socijalnih usluga u pogledu dobijanja informacija putem medija i obezbeđivanju da se dođe do svih članova društvene zajednice sa relevantnim informacijama.

Kako ranija istraživanja na uzorku roditelja kao potencijalnih korisnika socijalnih usluga pokazuju da majke (odnosno osobe ženskog pola) pokazuju veću upoznatost sa dostupnim uslugama socijalne zaštite za decu od očeva (Šarčević Ivić - Hofman & Wagner Jakab, 2023), u ovom istraživanju takođe smo ispitivali razlike u pogledu upoznatosti sa vrstama socijalnih usluga koje se nude u Srbiji u odnosu na pol. Ipak, učesnici ovog istraživanja nisu bili samo roditelji dece kojima su usluge socijalne zaštite potrebne, te se i nije pokazalo da postoje razlike u upoznatosti sa dostupnim uslugama socijalne zaštite u Srbiji u odnosu na pol ispitanika.

Zastupljenost teme usluga socijalne zaštite u medijima

Na pitanje da li smatraju da su informacije o uslugama socijalne zaštite u dovoljnoj meri zastupljene u medijima, ispitanici iz obe podgrupe imaju slično mišljenje. Korisnici usluga socijalne zaštite u 45.1% odgovora ukazuju na to da smatraju da su informacije dovoljno zastupljene u medijima, dok drugi članovi društvene zajednice u 46.5% slučajeva daju takav odgovor. U 19.8% slučajeva korisnici socijalnih usluga ukazuju na to da nisu sigurni da li su ove informacije dovoljno zastupljene u medijima, dok u 35% slučajeva smatraju da nisu. Drugi članovi društvene zajednice u 18.5% slučajeva nisu sigurni da li su ove informacije dovoljno zastupljene u medijima, dok u 35.6% slučajeva smatraju da nisu. Hi-kvadrat test nezavisnosti potvrdio je da u pogledu mišljenja o tome da li su informacije o uslugama socijalne zaštite dovoljno zastupljene u medijima ne postoji statistički značajna razlika između ove dve grupe ispitanika ($\chi^2 = 0.16$, $df = .921$).

Dok su neki učesnici u obe grupe smatrali da su informacije dovoljno zastupljene u medijima, znatan deo izrazio je nesigurnost ili smatra da nisu adekvatno predstavljene. Budući naponi mogli bi se fokusirati na poboljšanje

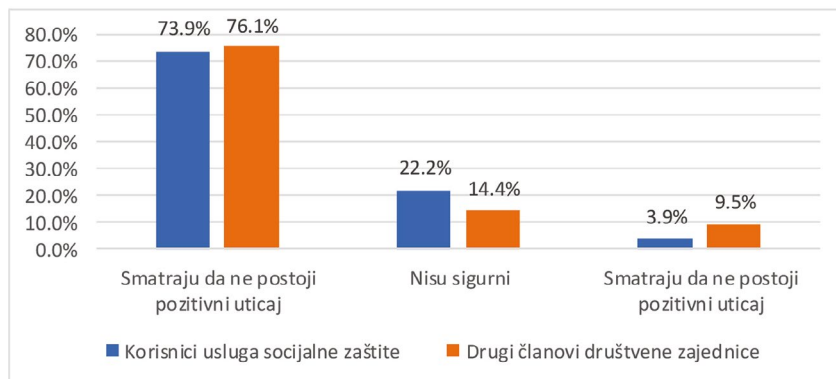
dostupnosti i vidljivosti informacija o socijalnim uslugama u medijima, kako bi se osiguralo da svi članovi društva budu dobro informisani o raspoloživim resursima.

Uticaj korišćenja usluga socijalne zaštite na kvalitet života korisnika ovih usluga

Obe grupe ispitanika pitane su da li smatraju da korišćenje usluga socijalne zaštite pozitivno utiče na kvalitet života korisnika usluge. Za potrebe poređenja odgovora u dve podgrupe ispitanika podaci su i u ovom slučaju sažeti. Podaci su prikazani u Grafikonu 3.

Grafikon 3

Prikaz razlike u mišljenjima grupa ispitanika o uticaju usluga socijalne zaštite na kvalitet života korisnika usluga



Hi-kvadrat test pokazao je da postoji statistički značajna razlika između korisnika usluga socijalne zaštite i drugih osoba u pogledu stavova o tome da li korišćenje usluga socijalne zaštite doprinosi poboljšanju kvaliteta života korisnika ($\chi^2 = 10.06$, $df = 2$, $p = .007$). Dok u obe grupe veliki procenat ispitanika (oko tri četvrtine) smatra da korišćenje usluga socijalne zaštite podiže kvalitet života korisnika usluga, među korisnicima usluga (22.2%), u odnosu na ostale članove društvene zajednice (14.4%), više je onih koji nisu sigurni da li korišćenje ovih usluga doprinosi poboljšanju kvaliteta života. S druge strane, među drugim članovima društvene zajednice (9.5%) češće se nego što je to slučaj među korisnicima usluga socijalne zaštite (3.9%) sreće mišljenje da korišćenje usluga socijalne zaštite ne doprinosi poboljšanju kvaliteta života korisnika, mada u obe grupe ovakvo mišljenje izražava mali procenat ispitanika.

Na osnovu dobijenih informacija može se zaključiti da učesnici u istraživanju, kako korisnici usluga socijalne zaštite, tako i drugi članovi

društvene zajednice, generalno imaju pozitivnu svest o prednostima ovih usluga. Većina učesnika smatra da korišćenje usluga socijalne zaštite može poboljšati kvalitet života korisnika. To sugeriše da u opštoj populaciji postoji pozitivan stav prema ovim uslugama. Sve u svemu, rezultati ukazuju na potrebu za kontinuiranom edukacijom i naporima na terenu kako bi se osiguralo da svi članovi društva budu informisani o prednostima usluga socijalne zaštite.

Zaključak

Uprkos napretku u sistemu socijalne zaštite, savremenim metodama tretmana korisnika, naprednim tehnikama koje se primenjuju u radu sa osobama sa invaliditetom, odličnim rezultatima, koji se prvenstveno mogu uočiti u samostalnosti korisnika i aktivnom učešću u društvenom životu u skladu sa mogućnostima, neophodno je promeniti percepciju javnosti da bi se postigla prihvaćenost pojedinaca sa smetnjama u razvoju u društvu i mišljenja o celokupnom sistemu socijalne zaštite. Za promenu uverenja, mišljenja i stavova javnosti kada je reč o pomenutoj temi neophodno je iskoristiti moć medija kao jedini validan način da se opovrgnu zablude društva i da se pokaže trenutna situacija i napredak u ovoj oblasti. Za postizanje željenog rezultata neophodno je približiti sistem socijalne zaštite medijima, obezbediti interakciju i komunikaciju, a afirmativnim primerima predstaviti javnosti drugačiju sliku od sadašnje. Sve se to može postići planskom i strateškom komunikacijom (Vidojević, 2022).

Na osnovu podataka dobijenih istraživanjem može se zaključiti da postoji potreba za uravnoteženijim i sveobuhvatnijim medijskim praćenjem usluga socijalne zaštite za osobe sa smetnjama u razvoju u Srbiji. Mediji mogu imati važnu ulogu u promovisanju boljeg razumevanja potreba i iskustava osoba sa invaliditetom i negovanju inkluzivnog društva koje ih podržava. Činjenica da oni koji nisu korisnici usluga socijalne zaštite imaju viši nivo obrazovanja može objasniti zašto su bolje informisani o ovoj temi od onih koji su korisnici ovih usluga. To ukazuje na potrebu za ciljanim aktivnostima na terenu i obrazovanjem kako bi se osigurao jednak pristup uslugama socijalne zaštite za sve članove društva.

Podaci takođe ukazuju da postoji potreba da se poboljša distribucija informacija o uslugama socijalne zaštite u medijima svim članovima društva, sa fokusom na rešavanju nesigurnosti među korisnicima ovih usluga u pogledu pristupa informacijama putem medija i obezbeđivanju da svi članovi društva imaju pristup relevantnim informacijama. Dok su neki učesnici u obe grupe ispitanika verovali da su informacije o službama socijalne zaštite adekvatno predstavljene u medijima, značajan deo je izrazio nesigurnost ili smatra da nisu adekvatno predstavljene. Stoga bi se naponi mogli usmeriti na poboljšanje dostupnosti i vidljivosti informacija o uslugama socijalne zaštite u

medijima kako bi se osiguralo da svi članovi društva budu dobro informisani o raspoloživim resursima.

Sve u svemu, učesnici istraživanja, uključujući korisnike usluga socijalne zaštite i druge članove društva, generalno imaju pozitivnu svest o prednostima ovih usluga. Većina učesnika smatra da korišćenje usluga socijalne zaštite može poboljšati kvalitet života njihovih korisnika, što ukazuje na pozitivan stav prema ovim uslugama u opštoj populaciji. Međutim, i dalje postoji potreba za kontinuiranom edukacijom i naporima na terenu kako bi se osiguralo da svi članovi društva budu informisani o prednostima usluga socijalne zaštite.

Literatura

- Antonović, R., & Krstić, M. (2019). Pravo na socijalnu zaštitu u kontekstu novih zakonskih rešenja u Republici Srbiji. *Ekonomika*, 65(2), 109–120. <https://doi.org/10.5937/ekonomika1902109A>
- Bakoč, A. B. (2022). Stavovi učenika tipičnog razvoja prema inkluzivnom obrazovanju u Republici Srpskoj. *Specijalna edukacija i rehabilitacija*, 21(3), 211–231. <https://doi.org/10.5937/specedreh21-37625>
- Brajković, L. (2010). *Pokazatelji zadovoljstva životom u trećoj životnoj dobi* [doktorska disertacija. Medicinski fakultet, Sveučilište u Zagrebu] DABAR. <https://core.ac.uk/download/pdf/11699863.pdf>
- Brojčin, B. (2013). *Inkluzivna edukacija*. Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju.
- Grinspan, S., Vider, S. i Simon, R. (2010). *Dete sa posebnim potrebama, podsticanje intelektualnog i emocionalnog razvoja*. Karupović.
- Hrnjica, S. (2011). *Deca sa smetnjama u razvoju, potrebe i podrške*. Full Moon.
- Kolotouchkina, O., Llorente-Barroso, C., García-Guardia, M. L., & Pavón, J. (2021). Disability, Sport, and Television: Media Visibility and Representation of Paralympic Games in News Programs. *Sustainability*, 13(1), 256. <https://doi.org/10.3390/su13010256>
- McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. SAGE Publications, sixth edition.
- Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, Sektor za zaštitu osoba sa invaliditetom (2021). *Vodič kroz prava osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji*. <https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2021-02/Vodic%20kroz%20prava%20osoba%20sa%20invaliditetom.pdf>.
- Social work and the practice of social justice: An initial overview. (2017). *Aotearoa New Zealand Social Work*, 21(1), 3-10. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol21iss1id308>
- Pelton, L. H. (2001). Social Justice and Social Work. *Journal of Social Work Education*, 37(3), 433-439.
- Tomić, I. A., & Nikolić, M. M. (2021). Stavovi roditelja dece tipičnog razvoja prema inkluziji dece sa smetnjama u razvoju. *Specijalna edukacija i rehabilitacija*, 20(2), 65-78. <https://doi.org/10.5937/specedreh20-31843>.
- Vidojević, M. (2022). *Medijska vidljivost socijalnih usluga kao faktor poboljšanja kvaliteta života osoba ometenih u razvoju*. [doktorska disertacija. Fakultet za kulturu i medije]. Repozitorijum Megatrend Univerziteta. <http://megatrend.edu.rs/student/wp-content/uploads/2025/02/doktorat-1-2-1.docx>

Šarčević Ivić - Hofman, K. i Wagner Jakab, A. (2023). Formal support – expectations of parents of children with disabilities. *Specijalna edukacija i rehabilitacija*, 22(2), 117-133. <https://doi.org/10.5937/specedreh22-41028>

WHO (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. WHO: Switzerland, Geneva.

Zakon o socijalnoj zaštiti (*Sl. glasnik RS*, br. 21/2011 i 117/2022).

Attitudes of Serbian citizens on the media visibility of social services intended for persons with developmental disabilities

Marina M. Vidojević

Institution for children and youth Sremčica, Belgrade, Serbia

Introduction. The introduction discusses the issue of public perception of people with developmental disabilities and the connection of media visibility of social protection services with issues of social justice and social protection as a mechanism for establishing social justice and quality of life. *Objective.* The research objective, part of which we present in the paper, was to discover the relationship between media transparency of social protection services and the quality of life of service users. *Method.* The conducted research consists of two components. In the first part, we examined the media image of social protection services in Serbia by analyzing media content, while in the second component, we used surveys to examine citizens' attitudes about the media visibility of social protection services for people with developmental disabilities. A total of 500 participants participated in the research, including 257 service users and 243 members of the general population selected by random sampling. *Results.* The presentation of results with discussion is focused on the data on media visibility of social services in Serbia for the period February – July 2018, and those results show that there is a need for more balanced and comprehensive media coverage of this topic. On the other hand, there is a presentation of the data obtained through the survey with a focus on the participants' familiarity with the social services offered in Serbia and their views on the representation of this topic in the media and the importance of that representation. *Conclusion.* The results lead to the conclusion that the more visible social protection services are, the more effective their implementation is; that is, media visibility of social services for people with developmental disabilities contributes to raising the quality of life of people with disabilities. The findings underline the importance of media visibility in improving the rights and well-being of persons with developmental disabilities in Serbia.

Keywords: social services, media visibility, people with developmental disabilities, quality of life

PRIMLJENO: 27.04.2023.

REVIDIRANO: 27.08.2024.

PRIHVACENO: 18.02.2025.