

Jagoda P. Petrović*
Univerzitet u Banjoj Luci
Fakultet političkih nauka

Olivera N. Grbić
Univerzitet u Banjoj Luci
Fakultet političkih nauka

УДК 364.6-058.65(497.6)
DOI: 10.7251/FIN2223197P
Originalni naučni članak

MREŽNA SOCIJALNA PODRŠKA PORODICAMA NESTALIH OSOBA U BOSNI I HERCEGOVINI¹

Od 31.196 osoba koje su nestale usljed ratnih zbivanja u Bosni i Hercegovini (1992-1995), još uvijek 6.126 porodica čeka informacije o sudbini svojih 6.586 članova (MKCK BiH, 2019). Socijalna uključenost ovih porodica zavisi od kvaliteta socijalne podrške. Socijalna podrška se shvata kao pomoć drugih ljudi u životno teškim situacijama i individualno vjerovanje da je pojedinac zbrinut i voljen, uvažen i cijenjen i da pripada mreži komunikacija i međusobnih obaveza (Cobb, 1976). U ovom istraživanju ispitana je percepcija članova porodica nestalih o socijalnoj podršci unutar dostupnih socijalnih mreža. Polazna pretpostavka prema kojoj porodice nestalih osoba u Bosni i Hercegovini percipiraju značajan nivo socijalne podrške unutar primarnih socijalnih mreža i nizak nivo socijalne podrške unutar sekundarnih i tercijarnih socijalnih mreža, potvrđena je korišćenjem mješovitog istraživačkog dizajna. Metoda ispitivanja pomoću upitnika na uzorku od 200 predstavnika porodica nestalih osoba, kombinovana je s metodom fokus grupnog intervjua, u kom su učestvovali članovi

* jagoda.petrovic@fpn.unibl.org

¹ Ovaj rad je izlagan na Međunarodnom naučnom skupu „Nauka i stvarnost“, koji je održan 22. maja 2021. godine u Palama. u organizaciji Filozofskog fakulteta Univerziteta u Istočnom Sarajevu.

udruženja porodica nestalih osoba. Metodološkom triangulacijom kvantitativni podaci o veličini i frekvenciji pojave i kvalitativne informacije iz perspektive učesnika, omogućili su detaljan uvid u istraživanu pojavu, veću validnost dobijenih podataka i stvaranje cjelovite slike istraženog problema. Na osnovu toga, prepuručuje se jačanje podrške unutar sekundarnih socijalnih mreža primjenom mrežnog socijalnog rada, psiholoških kriznih intervencija i supervizije.

Ključne riječi: socijalna podrška, socijalne mreže, porodice nestalih osoba, socijalni rad

UVOD

Jedna od posljedica ratnih zbivanja na prostoru Bosne i Hercegovine u periodu od 1992. do 1995. godine jeste nestanak 31.196 osoba, od kojih je do sada pronađeno oko 70%, dok 6.126 porodica još uvijek čeka informacije o sudbini svojih 6.586 članova (MKCK, 2019). Da bi se neka osoba smatrala nestalom, mora da budu istovremeno ispunjena sljedeća tri uslova: da porodica nema nikakvih vijesti o nestalom članu, da je prijavila nestanak i da o sudbini nestale osobe ne postoje pouzdane informacije.

Nestala osoba je osoba o kojoj porodica nema nikakvih vijesti i/ili je prijavljena na temelju pouzdanih informacija kao nestala osoba usljed oružanog sukoba koji se dogodio na teritoriju bivše SFRJ (Zakon o nestalim osobama Bosne i Hercegovine, član 2).

Prema istom zakonu,

[...] porodica nestale osobe je dijete rođeno u braku ili van braka, usvojeno dijete, kao i pastorko koje je nestala osoba izdržavala, bračni ili vanbračni partner, roditelji (očuh, maćeha), usvojlac, sestra i brat nestale osobe koje je nestala osoba izdržavala (Zakon o nestalim osobama Bosne i Hercegovine, član 2).

Članove ovih porodica karakteriše kumulacija traumatskih iskustava. Prvobitna traumatizacija se desila usljed nestanka člana/članova porodice a potom se dešava nakon svake neuspješne identifikacije posmrtnih ostataka. Budući da je proces traženja nestalih bolan, dugotrajan i iscrpljujući, postoji opasnost da se razvije osjećanje naučene

bespomoćnosti, koje se ispoljava kada osoba opazi da jednom ili nekoliko puta njene akcije i postupci ne dovode do željenog rezultata. Pitajući se zašto je to tako, osoba počinje da sumnja u mogućnost ostvarenja željenog cilja. Za članove porodica nestalih dugo iščekivani cilj je pronalazak bližnjih. Razočarenja slabe njihovu nadu i snagu. Svaki novi neuspjeh doživljavaju kao potvrdu svoje slabosti što ih odvraća od činjenja daljih napora. Prateće manifestacije su odlaganje obaveza, izbjegavanje odgovornosti, osjećaj tuge, srdžbe, napetosti i nesigurnosti u pogledu dešavanja u budućnosti.

Većina nosilaca domaćinstava nestalih osoba su žene. Iščekujući vijesti o nestalim muževima, kontinuirano vode brigu o potomstvu i nastoje da očuvaju osnovne funkcije porodice, koje se u najširem smislu mogu razvrstati na funkciju zaštite i funkciju socijalizacije (Minuchin, 1992, prema Žganec, 1995). Prva funkcija je usmjerena ka unutra i odnosi se na psihosocijalnu zaštitu članova porodice, dok je druga usmjerena ka okruženju i odnosi se na proces prilagođavanja porodice i njenih članova na određenu kulturu i društvene datosti.

Ova druga funkcija posebno je zanimljiva s obzirom da otkriva obitelj kao otvoreni sustav koji se nalazi u interakciji sa svojom okolinom, odnosno s onim što se često naziva 'socijalna mreža'. (Žganec, 1995: 504)

Upravo ovako kompleksan psihosocijalni status članova porodica nestalih osoba iziskuje specifičnu socijalnu podršku. Stoga se u ovom radu razmatra njihova percepcija socijalne podrške unutar primarnih, sekundarnih i tercijarnih socijalnih mreža.

TEORIJSKA POLAZIŠTA

1. Socijalne mreže

Koncept socijalne mreže omogućava da se sagledaju pojedinac i njegovi socijalni odnosi, te da se uspostavi kvazimost između primarnog socijalnog okruženja čovjeka i njegovih odnosa unutar širih društvenih struktura. Nauka socijalnog rada među prvima je počela koristiti postavke mrežnog rada kao „forme koordinacije te kao razvoja i održavanja komunikacije s osobama različitih interesa i orijentacija“ (Johnson, 1995: 349). Otuda značajan doprinos teoretičara socijalnog rada u određenju pojma socijalne mreže. Tako Payne (2004) uočava neminovnost umrežavanja, budući da je „odnos između ljudi i društva transakcioni, refleksivan i interaktivan“ (Payne, 2001: 67). Socijalne mreže

su lako razumljiv koncept na osnovu kojeg se sagledava svakodnevni život čovjeka, posebno s kim ima kakve kontakte, pa se socijalne mreže mogu definisati kao realni, empirijski opisivi socijalni odnosi između ljudi (Bulinger i Novak, 2004).

Djelovanje ljudi, odnosno njihov socijalni svijet dijeli se na dva dijela. Prvi je svijet interpersonalnih odnosa, koji se zasnivaju na razumijevanju. Ovakvi odnosi ostvaruju se u tzv. životnom okruženju, koje je satkano od našeg socijalnog porijekla, naših ranijih i sadašnjih pripadnosti grupama. „To je svakodnevni iskustveni horizont pojedinca koji se podrazumijeva i kojeg najčešće nismo svjesni” (Bulinger i Novak, 2004: 32). Istovremeno, čovjek ostvaruje interakcije u širem okruženju koje čine brojne institucije ekonomskog, političkog, obrazovnog ili, recimo, naučnog sistema. U ovom okruženju interakcije se odvijaju na osnovu racionalnog promišljanja, koje je usmjereno ka ostvarenju interesa i postizanju uspjeha. Ova dva okruženja međusobno su zavisna i prožimaju život ljudi, koji funkcionišu unutar tri tipa socijalnih mreža: primarne (mikrosocijalne), sekundarne (makrosocijalne) i tercijarne (mezosocijalne) mreže.

Primarne socijalne mreže uspostavljaju se kroz lične kontakte. Među njima su porodične, rodbinske, susjedske, prijateljske, ali i mreže mladih osoba, samohranih majki, starijih osoba ili osoba sa invaliditetom. Mikrosocijalne mreže su intimni socijalni suživot, koji se ne može zamijeniti društvom, kao širim i složenijim prostorom ljudskih interakcija. Sekundarne socijalne mreže formiraju se unutar šireg društvenog prostora i čine ih različite društvene institucije, kao što su vrtići, škole, radne organizacije, trgovinska i turistička preduzeća, državne institucije itd. Industrijalizacijom i razvojem modernih državnih sistema, ove mreže postaju sve važnije. Snaga makrosocijalnih mreža raste s povećanjem broja socijalnih institucija. Tercijarne socijalne mreže „višestruko funkcioniraju kao alternativa primarnim i sekundarnim mrežama ili kao posebna instanca između njih” (Bulinger i Novak, 2004: 67).

Slabljenjem mikrosocijalnih mreža (erozija porodice, redukcija rodbinskih veza ili gašenje susjedske solidarnosti) i promjenama u makrosocijalnim mrežama (ekonomsko ograničenje usluga socijalne države) povećava se značaj mezosocijalnih mreža. Između različitih tipova mreža mezosocijalnog nivoa, treba izdvojiti grupe za samopomoć u kojima se građani na principu solidarnosti angažuju u svoju i tuđu korist. Saradnja unutar tih grupa bazirana je na dobrovoljnosti pojedinaca. Problemi unutar porodica, naročito onih koje tragaju za svojim nestalim članovima, ne mogu se riješiti isključivo u krugu porodice, a često niti pu-

tem birokratizovane državne pomoći. Između izolovanosti unutar primarnih grupa i formalnog sektora, koji problemima pristupa na rutiniran i nefleksibilan način, grupe za samopomoć mogu biti korisna međustanica između formalnog sektora i primarnih grupa.

Položaj pojedinca unutar socijalnih mreža različitog nivoa utiče na njegov svakodnevni život.

Kvalitetna analiza u kojoj je pojedinac “focus point” socijalne mreže, može ukazati na akutne ili hronične probleme njegovog socijalnog funkcionisanja i na stepen socijalne integracije. Analiza može ukazati na problematične komunikativne relacije, kao i na one koje su od krucijalnog značaja za psihosocijalnu stabilnost pojedinca. Na osnovu toga mogu se kreirati adekvatni vidovi socijalne podrške reuspostavljanjem “pokidanih” socijalnih relacija ili jačanjem funkcionalnih veza u nedostatku nekih drugih. (Petrović, 2007: 23)

(Re)uspostavljanje socijalnih mreža otežano je kod ljudi koji se nalaze u teškim životnim situacijama, a takve su porodice nestalih osoba. Njihove mreže su tokom rata nasilno pokidane (gubitak člana porodice, izbjeglištvo, raseljenišтво). Na osnovu razumijevanja i analize socijalnih mreža porodica nestalih osoba mogu se kreirati adekvatni vidovi socijalne podrške kroz jačanje socijalnih relacija na primarnom, sekundarnom i tercijarnom nivou.

2. Socijalna podrška

Na problem određenja pojma socijalne podrške ukazuju Williams, Barclay i Schmied (2004) koji su identifikovali 30 različitih definicija, te utvrdili da je najpopularnija Cobbova definicija (Williams, Barclay i Schmied, 2004, prema Šincek, Vuletić, 2011), u kojoj se socijalna podrška određuje kao informacija na osnovu koje osoba zaključuje da je voljena, zbrinuta, cijenjena i vrijedna te da je prihvaćen član socijalne mreže koja je okružuje i može joj obezbijediti dobra, usluge i uzajamnu zaštitu u situacijama potrebe i opasnosti (Cobb, 1976). Zajednički sadržilac većine definicija jeste da socijalna podrška podrazumijeva dostupnost resursa u socijalnoj okolini koji pojedincu pružaju podršku u svakodnevnom životu te kriznim situacijama i time doprinose njegovoj dobrobiti. Socijalna podrška treba da sadrži brigu i ljubav, poštovanje, pripadnost mreži komunikacija i zajedničke obaveze (Cobb, 1976).

Način mjerenja socijalne podrške doprinosi razumijevanju ovog pojma. U istraživanjima treba praviti razliku između kvantiteta i kvali-

teta socijalne mreže, odnosno između socijalne mreže koja evidentno postoji i mreže kroz koju se ostvaruje socijalna podrška. Strukturalne (kvantitativne) mjere uglavnom se odnose na količinu kontakata ili osoba koje pojedinac ima u svojoj socijalnoj mreži, dok se funkcionalne (kvalitativne) mjere generalno odnose na resurse koje osoba može sebi da obezbijedi u nekom socijalnom okruženju.

Wills i Shinar (2000) razlikuju mjere percipirane i dobivene podrške – očekivano percipirana podrška mjeri se tako da se sudionike pita što misle koliku pomoć i podršku mogu dobiti u situacijama, dok se dobivena pomoć mjeri retrospektivno (uobičajeno se koristi period od zadnjih 30 dana). Treba uočiti da, iako bi se moglo očekivati da je dobivena podrška objektivna mjera, zapravo se radi o retrospektivnom podatku koji se, kao i kod percipirane podrške, zasniva na doživljaju sudionika. (Šincek i Vuletić, 2011: 53)

Socijalna podrška posebno je značajna za osobe čije su socijalne mreže redukovane usljed nekih životnih okolnosti, kao što su npr. mentalna i fizička ograničenja, odlazak u penziju, smrt supružnika, drugih članova porodice, rodbine ili prijatelja. Porodice nestalih osoba su suočene upravo sa ovakvim gubicima pa se iz tog ugla socijalna podrška može definisati kao

[...] skup povoljnih učinaka koji za pojedinca proizlaze iz bliskih odnosa s drugim ljudima, a koje mu, među ostalim, pomažu da se nosi sa stresnim i kriznim događajima u životu. (Kljaić, 2005: 449)

U literaturi se uobičajeno navode tri vrste socijalne podrške: emocionalna, informaciona i instrumentalna (Stroebe & Jonas 2001, prema Šincek i Vuletić, 2011). Emocionalna podrška se odnosi na zadovoljavanje emocionalnih potreba druge osobe, što se ostvaruje njegovom, brigom i posvećenošću. Ispoljavanjem emocionalne podrške ne pokušava se direktno riješiti problem, ali se njome jača optimizam i podiže raspoloženje.

Informaciona podrška je važna u situacijama kada ljudi nisu upućeni u različite mogućnosti rješavanja problema, usljed čega mogu biti izloženi stresu (Mattson & Hall, 2011, prema Vrućinić, 2018). Ova vrsta podrške pomaže osobi da bolje razumije probleme i efikasnije ih prevazilazi. Još se naziva podrškom u procjeni ili kognitivnom podrškom/vođenjem, a odnosi se na davanje savjeta/konsultacija u svakodnevnom životu ili pri rješavanju finansijskih, pravnih, obrazovnih, zdravstvenih i drugih problema (Despotović, 2012).

Instrumentalna podrška se odnosi na konkretna činjenja kojima ljudi pomažu jedni drugima pa se još označava kao materijalna, praktična ili opipljiva podrška. Ona obuhvata finansijsku i materijalnu pomoć, obezbjeđenje smještaja, pripremanje hrane, hranjenje, oblačenje, održavanje higijena, snabdijevanje, pomoć pri fizičkim aktivnostima i sl.

Obično su u svakodnevnom životu sve tri vrste socijalne podrške povezane i međusobno zavisne. Primjera radi, ljudi koji imaju bogate socijalne mreže i puno vremena provode družeći se sa drugima lakše će obezbijediti emocionalnu i instrumentalnu podršku. Efekti socijalne podrške zavise od učestalosti, trajanja, intenziteta i prirode stresnih/traumatskih događaja. Budući da su porodice nestalih osoba u dužem periodu izložne (post)traumatskim događajima visokog intenziteta, za njih je socijalna podrška izuzetno značajna.

METODOLOŠKI PRISTUP ISTRAŽIVANJU

U istraživanju socijalne podrške porodicama nestalih unutar socijalnih mreža pošlo se od opšte pretpostavke da porodice nestalih osoba u Bosni i Hercegovini percipiraju zadovoljavajući nivo socijalne podrške unutar primarnih socijalnih mreža i nizak nivo socijalne podrške unutar sekundarnih i tercijarnih socijalnih mreža. Ova hipoteza je potvrđena pomoću triju posebnih hipoteza, prema kojima ispitanici daju natprosječne ocjene za socijalnu podršku unutar primarnih socijalnih mreža te ispotprosječne ocjene za socijalnu podršku koju im pružaju činoci sekundarnih i tercijarnih socijalnih mreža.

U istraživanju je primijenjen mješoviti kvantitativno-kvalitativni istraživački dizajn – metoda ispitivanja pomoću anketnog upitnika i fokus grupni intervju. *Metoda ispitivanja* pomoću anketnog upitnika poslužila je za mjerenje percepcije socijalne podrške koju porodice nestalih dobijaju posredstvom primarnih, sekundarnih i tercijarnih mreža. Prvi dio upitnika sastojao se od pitanja o sociodemografskim obilježjima ispitanika (pol, mjesto prebivališta, nacionalna pripadnost, stepen obrazovanja, radni status, stambene prilike). Drugi dio Upitnika je skala Likertovog tipa pomoću koje su ispitanici ocjenjivali nivo socijalne podrške koju im pružaju činoci pojedinih socijalnih mreža. Ispitanicima je ostavljena mogućnost da dopune otvorenu listu ponuđenih činilaca socijalnih mreža. Indikatori socijalne podrške razvrstani su prema vidovima socijalne podrške – indikatori za emocionalnu podršku: postizanje i očuvanje pozitivnog stava prema sebi i drugima, podsticanje na integraciju u socijalno okruženje, obezbjeđenje samorealizacije u društvu, smanjenje osjećaja beskorisnosti i bespomoćnosti, ohrabrivanje u očuvanju preo-

stalih mentalnih i fizičkih snaga, održavanje nade u vezi sa pronalaskom nestalog člana; indikatori za informacionu podršku: konsultacije, davanje informacija i savjeta u vezi sa problemima svakodnevnog života, ili prilikom rješavanja finansijskih, pravnih, zdravstvenih i drugih problema; indikatori za instrumentalnu podršku: pomoć u zadovoljenju svakodnevnih potreba (novčana davanja, obezbjeđenje smještaja, pripremanje hrane, hranjenje, oblačenje, higijena, kupanje, snabdijevanje, pomoć pri fizičkim aktivnostima i sl.). Ocjene od 1 do 7 su odražavale sljedeći stepen slaganja: 1 – Uopšte ne pomažu, 2 – Ne pomažu, 3 – Uglavnom ne pomažu, 4 – Ne mogu da procijenim, 5 – Uglavnom pomažu, 6 – Pomažu i 7 – U potpunosti pomažu. Na osnovu odgovora ispitanika, izračunate su srednje vrijednosti (ocjene) socijalne podrške unutar pojedinih socijalnih meža. Numerički podaci su deskriptivno prikazani pomoću aritmetičke sredine i standardne devijacije.

Ispitivanje je obavljeno na uzorku od 200 ispitanika (predstavnicima porodica nestalih osoba) iz 10 gradova/opština Bosne i Hercegovine, iz Federacije Bosne i Hercegovine (100), Republike Srpske (90) i Brčko distrikta (10). Na osnovu njihovih odgovora utvrđen je stepen socijalne podrške prema pojedinim tipovima (emocionalna, informaciona i instrumentalna) i vrstama socijalnih mreža (primarna, sekundarna i tercijarna) i analiziran je učinak pojedinih činilaca socijalnih mreža.

Fokus grupni intervjui vođeni su sa predstavnicima udruženja porodica nestalih, a poslužili su za dodatno objašnjenje vidova socijalne podrške porodicama nestalih osoba. Obavljena su tri fokus grupna intervjua u udruženjima nestalih osoba iz tri nacionalna korpusa (Bošnjaci, Hrvati i Srbi). Instrument je bio Vodič za fokus grupni intervju.

Primjena metoda ispitivanja pomoću upitnika i skalera, s jedne strane, i metode ispitivanja putem fokus grupnog intervjua, sa druge strane, u skladu je sa opštim preporukama o kombinovanju kvantitativnog i kvalitativnog istraživačkog pristupa. Kroz kvantitativni aspekt došlo se do mjerljivih podataka o nivou socijalne podrške porodicama nestalih osoba. Pomoću fokus grupnih intervjua provjereni su kvantitativni podaci i produbljeno razumijevanje kompletne problematike.

REZULTATI I DISKUSIJA

Rezultati istraživanja su pokazali kako predstavnici porodica nestalih osoba percipiraju socijalnu podršku (emocionalnu, informacionu i instrumentalnu) unutar primarnih, sekundarnih i tercijarnih socijalnih mreža. U nastavku su prikazani kvantitativni pokazatelji, dobijeni

anketnim ispitivanjem, te kvalitativni pokazatelji, dobijeni putem fokus grupnih intervjua.

1. Kvantitativni pokazatelji socijalne podrške porodicama nestalih osoba

Percepcija socijalne podrške porodicama nestalih osoba unutar primarnih socijalnih mreža, utvrđena je na osnovu odgovora ispitanika o podršci koju dobijaju od porodice, rodbine, susjeda, prijatelja i kolega sa posla.

Tabela 1: Percepcija socijalne podrške unutar primarnih socijalnih mreža

Činioci primarnih socijalnih mreža	M	SD	Min	Maks	Mogući raspon
Porodica	5,8	1,583	1	7	1 - 7
Rodbina	4,9	1,874	1	7	1 - 7
Susjedi	4,8	1,893	1	7	1 - 7
Prijatelji	4,5	1,961	1	7	1 - 7
Kolege s posla	3,2	1,796	1	7	1 - 7
Prosječna ocjena socijalne podrške	4,6				

Očekivano, članovi porodica nestalih osoba prilično visoko ocjenjuju nivo socijalne podrške unutar primarnih socijalnih mreža (prosječna ocjena 4,6). Izvjesne razlike postoje kada su u pitanju pojedini činiooci primarnih socijalnih mreža i vidovi socijalne podrške. Ispitanici procjenjuju da najviši nivo socijalne podrške dobijaju od članova svoje porodice (prosječna ocjena 5,8). Porodicu doživljavaju kao najsnažniji stub emocionalne, informacione i instrumentalne podrške. Na visokom nivou je percepcija podrške rodbine (prosječna ocjena 4,9), susjeda (prosječna ocjena 4,8) i prijatelja (prosječna ocjena 4,5). Smatraju da im ovi činiooci mikrosocijalne mreže uglavnom pružaju emocionalnu, informacionu i instrumentalnu podršku. Percepcija podrške kolege sa posla na niskom je nivou (prosječna ocjena 3,2), što utiče na ukupnu prosječnu socijalnu podršku mikrosocijalnih mreža, koja iznosi 4,6. Razlog je to što je većina ispitanika iz kategorije penzionera (48,5%) i nezaposlenih (4,5%). Pošto 53% ispitanika nije radno angažovano i nema izgrađenu mrežu radnih kolega, socijalna podrška kolega s posla je nisko vrednovana.

Većina ispitanika (59%) iskazuje zadovoljstvo socijalnom podrškom unutar primarnih socijalnih mreža. Među njima je 20,5% onih koji smatraju da primarne socijalne mreže uglavnom pomažu, zatim 35%

onih koji smatraju da pomažu i 3,5% onih koji izjavljuju da u potpunosti pomažu. Nedostatak socijalne podrške putem primarnih socijalnih mreža percipira 27,5% ispitanika, među kojima samo 1,5% ispitanika smatra da im primarne mreže uopšte ne pomažu, njih 5,5% tvrdi da ne pomažu, a 20,5% da uglavnom ne pomažu. Ostalih 13,5% izjavljuje da ne može da procijeni socijalnu podršku mikrosocijalnih mreža.

Percepcija socijalne podrške sekundarnih socijalnih mreža utvrđena je na osnovu odgovora ispitanika o podršci koju dobijaju od relevantnih institucija i ustanova.

Tabela 2: Percepcija socijalne podrške putem sekundarne socijalne mreže

Činioci sekundarne socijalne mreže	M	SD	Min	Maks	Mogući raspon
Institut za traženje nestalih osoba BiH	2,9	1,666	1	7	1 - 7
Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH	2,3	1,546	1	7	1 - 7
Institucije nadležne za pitanja nestalih osoba	2,2	1,649	1	7	1 - 7
Centar za socijalni rad	2,1	1,274	1	7	1 - 7
Centar za mentalno zdravlje	1,9	1,149	1	7	1 - 7
Prosječna ocjena socijalne podrške	2,3				

Prosječnom ocjenom 2,3 (ne pomažu) ispitanici su ukazali na nizak nivo socijalne podrške koju im pružaju činioci sekundarne socijalne mreže. Smatraju da im nadležne institucije, ustanove i organizacije ne pomažu ni u jednom vidu socijalne podrške, odnosno da im ne pružaju ni emocionalnu, ni informacionu, ni instrumentalnu podršku.

Analiza ocjena socijalne podrške od strane pojedinih činilaca sekundarne socijalne mreže pokazuje neznatne razlike. Prosječnom ocjenom 2,9 (uglavnom ne pomažu) ispitanici procjenjuju podršku Instituta za traženje nestalih osoba u Bosni i Hercegovini, dok prosječnim ocjenama za podršku Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine, institucija nadležnih za pitanja nestalih osoba, centara za socijalni rad i centara za mentalno zdravlje iskazuju stav da im ne pomažu. Ispitanici vjerovatno zbog višegodišnjeg iščekivanja istine o nestanku bližnjih nisko vrednuju učinak nadležnih institucija za pitanja nestalih osoba. Međutim, nisko vrednuju i sva tri vida socijalne podrške centara za socijalni rad i centara za mentalno zdravlje. Nedjelotvornost centara za socijalni rad u suprotnosti je sa djelokrugom njihovog rada, koji daje velike mogućnosti za pružanje pomoći i usluga porodicama nestalih osoba.

Socijalni radnici rade sa grupama ljudi koji su izloženi različitim životnim izazovima, koji se suočavaju sa različitim poteškoćama. Oni su stručnjaci koji imaju uvid u službeno uspostavljene oblike pomoći, imaju pregled nad odgovarajućim ustanovama, privatnim i javnim službama i udruženjima i znaju kako se pojedini oblici mogu ostvariti. Porodice nestalih osoba su posebno osjetljiva kategorija kojoj je potrebno posvetiti i posebnu pažnju u socijalnom radu. (Šarić i Jurkić, 2020: 234)

Иначе, 81,5% испитаника изјављује да не добија социјалну подршку од стране надлежних институција, установа и организација. Скоро половина испитаника (46%) сматра да уопште не помажу, њих 23,5% сматра да не помажу, а 12% да углавном не помажу. Тек 11% испитаника оцјенjuje да чиниоци секундарних мрежа помажу, при чему тек 0,5% испитаника сматра да у потпуности помажу, 2% да помажу, а 8,5% да углавном помажу. Преосталих 7,5% испитаника не може да процјени социјалну подршку надлежних институција, што такође индичира недовољан učinak чинилаца секундарне социјалне мреже.

У анализи социјалне подршке посредством терцијарних социјалних мрежа, издвојила су се два битна чиниоца, а то су Међународни комитет Црвеног крста (МКСК) и удружења породица несталих особа у Босни и Херцеговини. Међународни комитет црвеног крста (МКСК) уврштен је у ову социјалну мрежу као наднационални субјект, који у Босни и Херцеговини проводи хуманитарну мисију у складу са Статутом Међународног покрета Црвеног крста и Црвеног полумјесеца, који је усвојен на Међународној конференцији Црвеног крста у Женеви 25. јануара 1986. и измијенjen и допуњен 1995. и 2006. године. У преамбули овог документа констатује се да „Међународна федерација друштва црвеног крста и црвеног полумјесеца заједно сајинјавују свјетски хуманитарни покрет, чија је мисија да спречава људску патњу ма гдје она била, да штити живот и здравље и да обезбједи поштовање људског бића, нарочито у вријеме оружаног sukoba и других ванредних stanja, да ради на спречавању болести и на унапређењу здравља и социјалне заштите, да подстиче добровољност и сталну спремност чланова Покрета да пруже помоћ и општи осјећај солидарности према свима којима је потребна њихова заштита и помоћ” (Међународни покрет Црвеног крста и Црвеног полумјесеца, 1986. 1995. и 2006).

Tabela 3: Percepcija socijalne podrške putem tercijarnih socijalnih mreža

Činioci tercijarnih socijalnih mreža	M	SD	Min	Maks	Mogući raspon
Međunarodni komitet Crvenog krsta	2,8	1,778	1	7	1 - 7
Udruženja nestalih osoba	3,8	1,859	1	7	1 - 7
Prosječna ocjena socijalne podrške	3,3				

Srednjom ocjenom 3,3 ispitanici su ocijenili socijalnu podršku činilaca tercijarnih socijalnih mreža. Smatraju da im Međunarodni komitet Crvenog krsta uglavnom ne pomaže (prosječna ocjena 2,8), pri čemu im najmanje pruža instrumentalnu podršku, zatim informacionu podršku te emocionalnu podršku. Srednjom ocjenom 3,8 ocjenjuju emocionalnu, informacionu i instrumentalnu podršku udruženja porodica nestalih.

Nasuprot 11,5% ispitanika koji nisu mogli da procijene socijalnu podršku posredstvom tercijarnih socijalnih mreža, 31% ispitanika smatra da činioци ovih mreža pomažu, pri čemu njih 7,5% smatra da u potpunosti pomažu, 6% da pomažu, a 17,5% da uglavnom pomažu. Ipak, 57,5% ispitanika daje lošu ocjenu socijalne podrške činilaca tercijarnih socijalnih mreža, od koji 21% smatra da uopšte ne pomažu, 23% da ne pomažu, a 13,5% da uglavnom ne pomažu.

Primjećuje se da ispitanici ukupnu socijalnu podršku putem tercijarne mreže vrednuju neznatno ispod proječne ocjene od 3,5. Za razliku od veoma niskog vrednovanja podrške činilaca sekundarnih socijalnih mreža, veći značaj pridaju podršci putem tercijarne socijalne mreže, premda je ona ispod nivoa podrške primarnih socijalnih mreža. Može se reći da tercijarni sektor, a naročito udruženja porodica nestalih, donekle kompenzuju nedostajuću podršku činilaca sekundarnih socijalnih mreža. Time se potvrđuje shvatanje da mezosocijalne mreže imaju funkciju neke vrste premosnice između mikrosocijalnog i makrosocijalnog nivoa.

2. Kvalitativni pokazatelji socijalne podrške porodicama nestalih osoba

Kada je u pitanju socijalna podrška porodicama nestalih osoba unutar primarnih socijalnih mreža, većina učesnica fokus grupnih intervju (FGI) saglasna je s tim da najveću podršku dobijaju od članova svojih porodica, a onda i od dugih bliskih osoba iz mikrosocijalnog okruženja, što se vidi u ovoj izjavi:

Definitivno, najveću podršku mogu i pružaju bliski rođaci, odnosno one osobe koje su i same vezane za nestalu osobu, bez obzira što je to dalja rodbinska veza. Nakon toga, slijede poznanici, odnosno prijatelji, ali svakako da ih najviše mogu razumjeti i sa njima podijeliti tugu i neizvjesnost jesu oni koji i sami prolaze kroz isto (FGI Banja Luka).

U mnogim slučajevima, podrška srodnika ne može biti ostvarena zbog realnih okolnosti. O tome svjedoči sljedeći iskaz:

Ja nemam ni braće ni sestara. Niko od rodbine mi ne može pomoći. Većina njih su takođe izbjeglice i rasuti su kojekuda. Svako se bori za sebe i niko nikome ne može da pomogne, čak i kad bi htio (FGI Bijeljina).

O podršci domaćih institucija i ustanova govori sljedeća izjava:

Državne i entitetske vlasti ne pomažu puno. Imamo pomoć od Instituta za traženje nestalih u vidu informacija (FGI Bijeljina).

Međutim, predstavnici porodica nestalih smatraju da su efekti rada Instituta nedovoljni.

Nema puno rezultata. Uspjeli smo pronaći sedminu nestalih od završetka rata (FGI Bijeljina).

Ovaj iskaz odnosi se na neostvarenje njihovog osnovnog cilja – pronalazak nestalih članova porodice. Sljedeće izjave pokazuju da se prepoznaje određeni doprinos institucija nadležnih za boračka pitanja i pitanja nestalih osoba:

Možemo reći da nam je u posljednjih par godina pomoglo Federalno ministarstvo za izbjegla i raseljena lica preko stavke za održivi povratak. Mi smo i tu konkurisali. Dobijali smo određena sredstva za pružanje pravne i psihološke podrške (FGI Prijedor).

Izjave sagovornica potvrđuju nalaze anketnog ispitivanja, koji ukazuju na nedovoljan učinak centara za socijalni rad.

Slabo nam pomažu [...] Kad ih pozovemo na neke naše edukativne sastanke, slabo su se odazivali (FGI Prijedor).

Centri za socijalni rad ne nude usluge koje bi bile osmišljene prema specifičnim potrebama i problemima porodica nestalih. Izuzetak su krajnje ugrožene osobe, koje po rigoroznim kriterijima zakona o socijalnoj zaštiti mogu biti korisnici sistema socijalne zaštite. Prema iskazima učesnica fokus grupnih intervjuja, udruženja porodica nestalih preuzimaju

ulogu zastupanja ovih porodica, te doprinose njihovoj psihosocijalnoj dobrobiti i osnaživanju.

Meni se čini da ovdje vršimo ulogu socijalnog radnika [...]. Omogućava se ženama da se ovdje malo opuste. Mi radimo dekupaž i razne aktivnosti. Organizujemo izlete, da se malo raste-retimo. Obavještavamo porodice o pravima koja mogu da ostvare. To je jedan od osnovnih poslova koji se obavlja u socijalnom radu, da se informišu neuke stranke, odnosno one koje nisu upoznate sa mogućnostima (FGI Prijedor).

Socijalna podrška putem tercijarnog sektora ogleda se kroz emocionalnu, informacionu i instrumentalnu pomoć udruženja nestalih i Međunarodnog komiteta crvenog krsta, za koji ispitanici izjavljuju:

MKCK jeste od početka puno učinio. Od onih poruka dok su još ljudi bili u logorima pa su slali poruke. Naši ljudi koji su živjeli u inostranstvu, isto tako, imali su mogućnost preko MKCK. Ali jednim dijelom, od 1999. pa do negdje 2009. ili 2010, ICMP (Međunarodna komisija za nestale osobe) bila je puno više uključena i našu organizaciju su više finansijski podržali da možemo da istrajemo i da postanemo vidljivi. Na primjer, finansirali su i ovaj plakat i film jedan koji je snimljen o nestalima 'Sjeti me se', mnoge konferencije i seminare koje smo organizovali, a naše porodice su, isto tako, imale mogućnost da odu da prisustvuju drugim događajima u Sarajevu, Banjaluci, Travniku, Zenici. Ali, u posljednjih par godina je MKCK ponovo preuzeo tu ulogu i mislim da sada oni puno bolje razumiju stvarne potrebe porodica i udruženja koja rade. A mi smo im dali neke naše preporuke, na primjer, da treba da osnaže i psihološki da podrže ljude koji rade u organizacijama, koji su dugo godina izloženi poteškoćama u procesu traženja nestalih (FGI Prijedor).

Učinak Međunarodnog komiteta Crvenog krsta ilustruju i ove izjave:

Od MKCK smo dobivali više puta finansijsku podršku. Uglavnom smo održavali parastos za nestale i odlazili na izlete (FGI Bijeljina);

Što se tiče međunarodnih organizacija, najveću i najznačajniju podršku, i u finansijskom i u stručnom, savjetodavnom i bilo kojem drugom smislu, imamo od Međunarodnog komiteta Crvenog krsta, sa kojim dugo godina imamo vrlo uspješnu saradnju i podršku. Pozivani smo na sve sastanke, konferencije,

seminare koji imaju za temu proces traženja nestalih, te seminare psihosocijalne podrške za zaposlene u organizacijama, a posebno finansijska pomoć kada mi nešto organizujemo i pozivamo porodice da bismo ih upoznali sa trenutnim aktivnostima i planovima (FGI Banja Luka).

Udruženja nestalih percipiraju se kao važan izvora socijalne podrške. „Davno bih izgubila nadu da nema Udruženja“ (FGI Bijeljina). Prostorije udruženja nestalih su mjesta gdje se sastaju porodice koje tragaju za bližnjima.

Sastanci koje organizujemo, da li sami ili sa predstavnicima onih koji učestvuju u ovom procesu, prilika su da se vide, porazgovaraju, razumiju, daju savjete jedni drugima, pomognu da lakše savladaju ovaj bolan proces. Ono što je vrlo interesantno jeste činjenica da oni koji svoje najmilije pronađu, identifikuju i sahrane, ostaju sa ostalima i dalje u procesu, ostanu da im pomognu koliko je to moguće, da im pruže svu moguću podršku (FGI Banja Luka).

Značajan doprinos udruženja ogleda se u sljedećem:

Važan nam je osjećaj pripadnosti. Imamo istu sudbinu koja nas veže i koju dijelimo između sebe... Mi ne damo da se zaboravi. Znači, aktivnostima udruženja, a to je porodicama vrlo važno, nastojimo da se njihovi gubici ne zaborave i da oni, pogotovo oni koji još uvijek traže, znaju da će neko u njihovo ime tražiti, da ima organizacija koje rade na tome (FGI Prijedor).

Jednostavno a tačno određenje doprinosa udruženja porodica nestalih dala je jedna od sagovornica rekavši:

Ja mislim da je, ipak, udruženje jedna važna karika i povezuje sve to, od tog komšijskog do nekakvog javnog (FGI Prijedor).

Ovim je potvrđena realna situacija u kojoj udruženja djeluju tako da svojim aktivnostima dopunjavaju učinak primarnih mreža i nadomještaju slabosti sekundarnih socijalnih mreža.

Rezultati fokus grupnih intervjua korespondiraju sa rezultatima anketnog ispitivanja koji ukazuju na to da su primarne mreže okosnica socijalne podrške porodicama nestalih osoba. Obje vrste istraživanja pokazuju da porodica najviše doprinosi očuvanju psihosocijalnog funkcionisanja svojih članova, a potom rodbina, susjedi i prijatelji.

ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja pokazali su sljedeće: natprosječnom ocjenom 4,6 (uglavnom pomažu) ispitanici ukazuju na zadovoljavajući nivo socijalne podrške unutar primarnih socijalnih mreža, te njih 59% iskazuje zadovoljstvo socijalnom podrškom unutar primarnih socijalnih mreža, čime je potvrđena prva posebna hipoteza; ispotprosječnom ocjenom 2,3 (ne pomažu) ispitanici ukazuju na nizak nivo socijalne podrške putem sekundarne socijalne mreže, te njih 81,5% izjavljuje da ne dobija socijalnu podršku od strane nadležnih institucija i ustanova, čime je potvrđena druga posebna hipoteza; prosječnom ocjenom 3,3 (uglavnom ne pomažu) ispitanici ukazuju na nizak nivo socijalne podrške putem tercijarnih socijalnih mreža, te njih 57,5% izjavljuje da ne dobija socijalnu podršku putem tercijarnih socijalnih mreža, čime je potvrđena treća posebna hipoteza. Budući da su i rezultati analize fokus grupnih intervjuja potvrdili rezultate anketnog ispitivanja, može se zaključiti da je potvrđena opšta pretpostavka da članovi porodica nestalih percipiraju nizak nivo socijalne podrške unutar sekundarnih i tercijarnih socijalnih mreža i zadovoljavajući nivo socijalne podrške unutar primarnih socijalnih mreža.

Za članove porodica nestalih, koji se suočavaju sa specifičnim psihosocijalnim problemima, od presudne je važnosti socijalna podrška na širem društvenom nivou, a prije svega od strane nadležnih institucija, ustanova i organizacija. Istraživanje je pokazalo izuzetno nizak nivo socijalne podrške upravo na tom nivou. Porodice nestalih upućene su na njihovo „prirodno“ okruženje (članovi porodice, rođaci, prijatelji, susjedi), očekujući da im društvena zajednica pruži snažniju podršku. Budući da je istraživanje pokazalo izuzetno nizak nivo socijalne podrške porodicama nestalih unutar sekundarnih socijalnih mreža, preporučuje se razvijanje mrežnog socijalnog rada, koji počiva na ideji da se angažovanjem ljudskih i institucionalnih potencijala obezbijedi šira društvena podrška porodicama nestalih osoba. Uvažavajući resurse mikrosocijalnih mreža, mrežni socijalni rad favorizuje ulogu institucionalnih mreža. Rad nadležnih ustanova i institucija od izuzetne je važnosti za rješavanje problema porodica nestalih osoba, kao i učinak udruženja nestalih koji treba unaprijediti.

Primarne socijalne mreže trebaju podršku sekundarnih mreža – institucija socijalne države. Prije svega, ovdje je važno mjesto intermedijarnog mrežnog socijalnog rada, kojem socijalni rad treba ubuduće da se posveti i koji – nadovezujući se na neformalne mreže – treba da obuhvati sve oblike podrške grupa sa-

помоћи све до посредовања и умрежавања formalnih sistema podrške i pomoći. (Bulinger i Novak, 2004: 67)

Mada se izvorno vezuje za područje socijalnog rada, pojam „mrežni socijalni rad“ podrazumijeva objedinjavanje poželjnih aktivnosti stručnjaka različitih pomažućih profesija (socijalni radnici, psiholozi, psihijatri, pedagozi, specijalni pedagozi i sl.). Ovakav pristup omogućava mrežnu pomoć, koja se ostvaruje

[...] uz korišćenje resursa i aktivnosti primarnih mreža (pomoć mladim bračnim parovima, roditeljima, ženama, starima u porodici i sl.), sekundarnih mreža (obrazovna, socijalna, zdravstvena i slične ustanove) i tercijarnih mreža (grupe za samopomoć, neformalni i dobrovoljni pomagači, nevladine i dobrovoljne organizacije). (Milosavljević, 2009: 171)

Psihološka krizna intervencija, kao vid preventivnog djelovanja, sve više se prepoznaje kao korisna intervencija za brži povratak zajednice i pojedinaca u svakodnevno funkcionisanje. To je skup postupaka pomoću kojih se, nakon kriznih događaja, ljudima pomaže da lakše prebrode ono što su doživjeli i „radi ponovnog sticanja autonomije i kontrole nad životom, čime se smanjuje osjećaj bespomoćnosti“ (Petrović, 2015: 98). Namijenjena je ljudima koji su neposredno ili posredno bili izloženi traumatskom događaju, a u takve događaje spadaju pronalasci posmrtnih ostataka nestalih članova porodica ili nepovoljni ishodi identifikacije posmrtnih ostataka.

Psihološke krizne intervencije su korisne i za stručnjake koji su uključeni u rad sa traumatizovanim osobama, zato što snažne emocionalne reakcije kod pomagača mogu poremetiti njihovo funkcionisanje tokom kriznog događaja, ali i kasnije. Takođe, supervizija za stručnjake koji rade sa članovima porodica nestalih osoba u Bosni i Hercegovini, može doprinijeti tome da se kod stručnjaka pomažućih profesija razviju sposobnosti za konstruktivno prevladavanje stresnih situacija, rasterećenje i očuvanje spremnosti za profesionalno i lično napredovanje.

Višegodišnje bezuspješno traganje za bližnjima i nedostatak strukturalne podrške, članove porodica nestalih vodi u nepovjerenje i otuđenost. Prateća posljedica je zatvaranje u začarani krug bespomoćnosti. Nasuprot tome, oživljavanjem institucionalne podrške, jačanjem podrške tercijarnih socijalnih mreža i njegovanjem socijalne podrške mikrosocijalnih mreža, mogu se očuvati i uvećati psihosocijalni resursi porodica nestalih osoba u Bosni i Hercegovini.

Literatura

- Bulinger, H. i Novak, J. (2004). *Mrežni socijalni rad*. Banja Luka: Filozofski fakultet.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314.
- Despotović, M. (2012). Merenja uticaja socijalne mreže i socijalne podrške na zdravlje i kvalitet života starih, *PONS – medicinski časopis*, 9 (2), 70–76.
- Johnson, L. C. (1995): *Social Work Practice - A Generalist Approach*; Boston: Allyn And Bacon.
- Kljaić S. (2005). Socijalna podrška, U B. Petz (Prir), *Psihologijski rječnik* (449). Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Milosavljević, M. (2009). *Osnove nauke socijalnog rada*. Banja Luka: Filozofski fakultet.
- MKCK BiH (2019). *Još 7.000 nestalih života – porodice nestalih osoba u Bosni i Hercegovini*, Sarajevo: MKCK BIH.
- Payne, M. (2001). *Savremena teorija socijalnog rada*. Banja Luka: Filozofski fakultet.
- Petrović, J. (2007). *Ničiji ljudi*. Beograd: Socijalna misao.
- Petrović, J. (2015). Modeli socijalnog rada kao podrška porodici (savjetovanje, model psihološke intervencije). U B. Ćorić, i V. Šućur Janjetović (Prir.), *Posttraumatski stresni poremećaj u Republici Srpskoj: posljedice i mogući pravci djelovanja, praktikum za socijalne radnike* (92–105). Banja Luka: Fakultet političkih nauka.
- Šarić, H. i Jurkić, N. (2020). Izazovi socijalnog rada sa porodicama nestalih osoba. *DHS – Društvene i humanističke studije, Časopis Filozofskog fakulteta Univerziteta u Tuzli*, 5(4), 401–414.
- Šincek, D. i Vuletić, G. (2011). Važnost socijalne podrške za kvalitetu života. Istraživanje kvalitete života emigranata i osoba koje žive u vlastitoj domovini. U Vuletić, G. (Prir.). *Zdravlje i kvaliteta života* (52–72). Osijek: Filozofski fakultet.
- Vrućinić, Ž. (2018). *Povezanost unutrašnjih resursa otpornosti i socijalne podrške sa kvalitetom mentalnog zdravlja policijskih službenika*. Banja Luka: Evropski defendologija centar
- Zakon o nestalim osobama u BiH*, Službeni glasnik BiH, br. 50/04.
- Žganec, N. (1995). Obitelj - socijalna mreža - socijalni rad. *Društvena istraživanja*, 18-19, 503–515.

Jagoda P. Petrović
Olivera N. Grbić

SOCIAL SUPPORT NETWORKS FOR THE FAMILIES OF MISSING PERSONS IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

Summary

Of the 31,196 persons missing due to the war in BiH (1992-1995), 6,126 families are still awaiting information on the fate of their 6,586 members (ICRC, 2019). The social inclusion of these families depends on the quality of social support. Social support is understood as helping people in difficult life situations and it also includes an individual's belief that they are cared for and loved, respected and valued, and that they belong to a network of communications and mutual obligations (Cobb, 1976).

This research examined the perception of family members of missing persons about social support within the available social networks. The initial assumption that families of missing persons in Bosnia and Herzegovina perceive a significant level of social support within primary social networks and a low level of social support within secondary and tertiary social networks was confirmed by the use of mixed research design. The survey method, using a questionnaire on a sample of 200 representatives of families of missing persons, was combined with the method of focus group interview, carried out with members of the missing persons association. Methodological triangulation of quantitative data on the size and frequency of occurrence and qualitative information from the perspective of participants, provided a detailed insight into the researched phenomenon, greater validity of the obtained data and thus creating a complete picture of the researched problem.

According to the results of the quantitative part of the research, families of the missing with an above-average score of 4.6 (mostly help) highly value the level of social support within primary social networks, with an below-average score of 2.3 (do not help) indicate a low level of social support through the secondary social network. That is, they believe that the competent institutions do not help them, while with a score of 3.3 (mostly they do not help) they indicate that social support through tertiary social networks is slightly below average. Qualitative results of a focus group interview are complementary to quantitative results.

The conclusion is that the family remains the strongest pillar of social support, along with relatives, neighbors and friends, while associations of families of the missing somewhat compensate for the lack of support from secondary social networks. Based on that, it is recommended to strengthen support within secondary social networks by applying network social work, psychological crisis interventions and supervision. Using the existing resources of microsocial networks, network social work should favor the role of institutional networks and improve the support of associations for (self)help. The application of psychological crisis interventions and supervision for professionals who work with family members of missing persons aims to develop their abilities to overcome stressful situations and readiness for professional and personal advancement.

Key words: social support, social networks, families of the missing persons, social work