

DOI 10.51558/2490-3647.2025.10.2.1149

UDK 364.4:17(497.6:497.16)
174:364-43

Primljeno: 24. 04. 2025.

Izvorni naučni rad
Original scientific paper

Ramija Osmanović, Anida Dudić-Sijamija

ETIČKE DILEME U SOCIJALNOM RADU: KOMPARATIVNA ANALIZA PRAKSI U BOSNI I HERCEGOVINI I CRNOJ GORI

U savremenoj praksi socijalnog rada etika predstavlja temelj profesionalnog djelovanja, dok je odgovoran pristup etičkim izazovima ključan za očuvanje integriteta profesije i zaštitu ranjivih korisničkih grupa. Ovo istraživanje zasnovano na kvalitativnom pristupu kroz polustrukturisane intervjue sa socijalnim radnicima iz Bosne i Hercegovine i Crne Gore (N=10) osvjetljava svakodnevne etičke dileme sa kojima se ovi stručnjaci suočavaju u profesionalnoj praksi. Najčešće etičke dileme odnose se na balansiranje između prava korisnika i interesa porodice, poštivanje njihove autonomije, te obezbjeđenje sigurnosti i dobrobiti korisnika. Ispitanici ističu važnost transparentne komunikacije i dosljedne primjene etičkih i zakonskih standarda. Nalazi ukazuju na izražene razlike u institucionalnoj podršci: socijalni radnici iz Bosne i Hercegovine imaju pristup strukturiranim oblicima pomoći, uključujući timske sastanke, edukacije i pravnu podršku. Nasuprot tome, njihovi kolege iz Crne Gore se u većoj mjeri oslanjaju na lične resurse i neformalnu kolegijalnu podršku, što dovodi do većeg nivoa stresa i profesionalne nesigurnosti. Ispitanici naglašavaju potrebu za unapređenjem institucionalnih mehanizama kroz kontinuiranu edukaciju, superviziju, mentorsku podršku i uspostavljanje jasnih etičkih smjernica, kako bi se omogućilo dosljedno i odgovorno rješavanje etičkih dilema u svakodnevnom radu.

Ključne riječi: etičke dileme; socijalni rad; profesionalna praksa; Bosna i Hercegovina; Crna Gora

UVOD

Stručnjaci u oblasti socijalnog rada često djeluju u prostoru sukobljenih interesa, što u svakodnevnoj praksi rezultira složenim etičkim dilemama (IFSW- International Federation of Social Workers 2005; Rossiter 2001; Briskman 2001; Clark 2000). Pristupajući holistički potrebama pojedinca socijalni radnici se suočavaju sa različitim potrebama i pravima, koja zahtijevaju istovremeno rješavanje (Clark 2000). Važno je naglasiti da etika i vrijednosti socijalnog rada ne služe isključivo za prosuđivanje „dobrote“ u djelovanju, niti, kako Briskman (2001) navodi, kao simboličko „mjesto nevinosti“ u praksi. Umjesto toga, fokusiranje na etičke dileme ističe posebnu dimenziju profesionalnog identiteta socijalnog rada i potvrđuje kriterije na osnovu kojih se procjenjuje efikasna, odnosno „dobra“ praksa. U tom kontekstu, proces donošenja odluka prepoznaje se kao ključni aspekt profesionalne prakse, što podrazumijeva da socijalni radnici moraju posjedovati znanja i vještine potrebne za interpretaciju etičkih principa i njihovu primjenu u cilju ostvarivanja dobrobiti klijenata (Ylvisaker i Rugkasa 2021; Bowles i dr. 2006; Banks 1995; Reamer 1982).

Etičke dileme često zahtijevaju složeno balansiranje između različitih vrijednosti, moralnih principa i profesionalnih obaveza. Istovremeno, odražavaju nejasnoće i kompleksnosti profesije socijalnog rada u pogledu njenih brojnih obaveza, međusobno suprotstavljenih etika i dvostrukog profesionalnog cilja – kako individualnog tako i društvenog blagostanja (Banks 2007, 2004, 2003, 2002, 2001). Kako su socijalni radnici etički obavezni zaštititi i unaprijediti dobrobit svojih klijenata, pitanja moći i dvostrukih aršina su etički problematična. Osim toga, socijalni radnici su obavezni osigurati zaštitu klijenata od bilo kakve štete, istovremeno omogućujući ostvarenje prava na samoodređenje i autonomiju korisnika. Pri tome obavezni su također zaštititi poslodavca i slijediti regulativne propise. Na tom tragu, Reameru (1983) navodi da se etičke dileme sa kojima se socijalni radnici susreću u svom radu odnose na:

- (1) Dileme pri izravnom kontaktu i pružanju usluga pojedincima i porodicama. Ove dileme uključuju sukobe između zakonskih propisa ili pravila i tretmanskih ciljeva, obaveza prema poslodavcu i obaveza prema korisnicima, pitanja vezana uz povjerljivost informacija, te pružanje ili prekidanje određene usluge suprotno željama korisnika.
- (2) Dileme tokom kreiranja i provedbe politika i programa socijalne pomoći. Ovdje se radi o odlukama koje se tiču raspodjele ograničenih resursa, kao što su financije ili vrijeme koje se posvećuje svakom korisniku.

- (3) Dileme u odnosima među kolegama. Ove dileme mogu obuhvatiti situacije u kojima se kolege suočavaju s konfliktima interesa, nejasnim granicama profesionalne odgovornosti ili nedostatkom saradnje u rješavanju složenih socijalnih problema.

Balansiranje sukoba između odgovornosti je napor koji zahtijeva moralne prosudbe i etičko odlučivanje. Stoga se etičke vještine smatraju preduvjetom da socijalni radnici mogu održavati kritički stav prema svojim dilemama. Posebno, etička svijest i kritičko razmišljanje su važne vještine koje omogućavaju socijalnim radnicima da odrede, kontrolišu i primjenjuju vrijednosti koje profesija promovise (Babić 2022; Bowles i sar. 2006; Reamer 1982). S tim u vezi, IFSW (2005) je prepoznala četiri problematična područja odgovorna za pojavu etičkih dilema u praksi socijalnog rada: (1) lojalnost socijalnih radnika često se nalazi usred sukobljenih interesa; (2) socijalni radnici djeluju i kao pomoćnici i kao kontrolori; (3) sukobi između dužnosti socijalnih radnika da štite interese ljudi s kojima rade i društvenih zahtjeva za efikasnošću i korisnošću i (4) resursi u društvu su ograničeni.

Proučavanje etičkih dilema u praksi socijalnog rada neizostavno uključuje kulturološki kontekst koji oblikuje moralne i profesionalne vrijednosti socijalnih radnika (Gianou 2009). Svaka zajednica, svaka kultura nosi sa sobom svoje specifične norme, uvjerenja i običaje koji nerijetko proizlaze iz nejednakosti u društvu. Socijalni radnici često rade sa korisnicima koji su ranjivi ili marginalizovani u društvu, te sam njihov status može značajno uticati na odnose i dinamiku rada. Također, mogu se naći u situacijama gdje je njihova profesionalna autonomija ograničena od strane institucija ili centara moći, što može dovesti do sukoba između njihovih moralnih principa i ispostavljenih zahtjeva (Rowson 2006). Dublje razumijevanje ovih nejednakosti može pomoći u prepoznavanju izvora etičkih dilema i razvijanju strategija za njihovo rješavanje koje promovise pravednost i jednakost. Shodno navedenom teorijski dio rada ima za cilj rasvijetliti složenost etičkih izazova koji proizlaze iz specifičnih društvenih i kulturoloških konteksta u kojima socijalni radnici djeluju. Fokus je na razumijevanju kako moć, institucionalna ograničenja i kulturne norme oblikuju profesionalne odluke i potencijalne etičke dileme. Oslanjajući se na ova teorijska polazišta, empirijski dio rada posvećen je analizi konkretnih iskustava socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori, s ciljem identifikacije obrazaca etičkih dilema, te strategija koje stručnjaci koriste u suočavanju s njima. Na taj način rad povezuje teorijska razmatranja sa stvarnim izazovima iz prakse, ukazujući na potrebu za kontinuiranim promišljanjem o etičkim pitanjima unutar profesionalnog djelovanja.

ETIČKE DILEME U PRAKSI SOCIJALNIH RADNIKA

U profesionalnoj praksi socijalnih radnika, etičke dileme mogu imati veliku složenost zbog posljedica koje se odražavaju ne samo na profesionalca, nego i na korisnike i institucije. Etičkim pitanjima pridružuju se i drugi faktori kao što su dostupnost resursa, radni uslovi, sve veći zahtjevi u smislu produktivnosti, odgovornosti i mobilnosti, kao i moguća intervencija drugih institucija ili profesionalnih organizacija (Dudić-Sijamija i sar. 2025, 2024; Bašić 2009; Dervišbegović i Šadić 2008). Prema Reameru (1989: 492), najčešće etičko-profesionalne dileme odnose se na „direktnu praksu (povjerljivost, samoodređenje korisnika, informisani pristanak, profesionalni paternalizam, otkrivanje istine...), institucionalne uslove (pridržavanje praksi ili regulativa i raspodjela ograničenih resursa...), te odnose među profesionalcima (prijavljivanje neetičkih ponašanja kolega i slično)”.

Poznavanje profesionalnih principa autonomije, pravde i neškodljivosti predstavlja osnovu za donošenje odluka. Međutim, Beauchamp i Childress (2013) smatraju da su principi opće smjernice koje proističu iz zajedničke moralnosti, što znači da sami po sebi ne mogu obuhvatiti cijelu profesionalnu praksu, zbog čega se moraju konkretizovati u specifična pravila. Zapravo, subjekti se ne suočavaju sa moralnim dilemama samo na nivou principa, već i sa praktičnim dilemama, koje se tiču pravila ili su rezultat sukoba između moralnih zahtjeva i ličnih ili tuđih interesa. Na ovom tragu Banks (2001) analizira područja u kojima se najčešće javljaju etičke dileme u praksi socijalnog rada. Na prvom mjestu ističe dileme u radu sa korisnicima usluga, koje često proizlaze iz različitih aspekata pružanja socijalnih usluga, uključujući povjerljivost informacija, pravo korisnika na autonomiju, prihvatanje darova, moralna uvjerenja socijalnih radnika te zakonske obaveze. Potom navodi, zaštitu djece kao izuzetnu kompleksnu i delikatnu profesionalnu oblast koja zahtijeva konstantno balansiranje između dva ključna aspekta: potrebe za zaštitom djece i potrebe za pružanjem podrške roditeljima. Osnovni cilj ovih usluga jeste unapređenje kvaliteta života djece kroz detaljnu procjenu situacija u kojima problemi unutar porodičnog okruženja i neadekvatno ponašanje roditelja mogu predstavljati ozbiljne rizike za dobrobit i sigurnost djece. U tom kontekstu, socijalni radnici su ključni akteri koji se suočavaju sa izazovom donošenja kompleksnih odluka zasnovanih na različitim nivoima prosudbe, često u situacijama obilježenim strukturalnom dvosmislenošću i nedostatkom jasnih smjernica za optimalno djelovanje (ibid.).

Etičke dileme sa kojima se socijalni radnici suočavaju u kontekstu sukoba interesa s kolegama predstavljaju kompleksna pitanja koja zahtijevaju odgovarajuće

postupanje i osjetljivost prema etičkim smjernicama struke. Kada se suoče sa situacijama gdje primijete sukobe interesa među kolegama, socijalni radnici bi trebali prvenstveno djelovati u skladu s etičkim principima profesionalnog ponašanja. To uključuje potrebu za transparentnošću, poštovanjem integriteta profesije i zaštitom interesa klijenata (ibid.). Iz etičke perspektive, ova inherentna neizvjesnost sa kojom se suočavaju socijalni radnici u profesionalnoj praksi (p) ostavlja trajna pitanja o tome šta je ispravno i dobro, te zahtijeva kontinuiranu refleksiju i etičko rasuđivanje (Banks 2006; Tronto 1993). Stoga je od presudne važnosti podrška koju institucije pružaju praktičarima u suočavanju sa ovim dilemama, odnosno kultura koju promovira okruženje, sve najboljem interesu korisnika, uzimajući u obzir složenost i specifičnosti svakog pojedinačnog slučaja.

Reakcije socijalnih radnika na etičke izazove mogu značajno varirati u zavisnosti od okolnosti i konteksta u kojem rade. Tako Evans i Harris (2004) primjećuju da u situacijama koje karakteriše autoritarni pristup socijalni radnici često biraju povlačenje iz profesionalnog angažmana. Ovakav pristup, iako ponekad neizbježan, može imati značajne negativne implikacije na kvalitet pruženih usluga i sveukupnu dobrobit korisnika. Naime, smanjenje profesionalnih očekivanja i prestanak dubljeg razmišljanja mogu dovesti do površnog rješavanja problema i zanemarivanja suštinskih potreba korisnika. U tom kontekstu, Dervišbegović i Šadić (2008: 510) navode:

“Najvažnija dužnost socijalnih radnika jeste zadovoljavanje ljudskih potreba, ali nažalost, veoma teška ekonomska situacija, složena politička klima i zakonska ograničenja otvaraju mnoga pitanja i uzrokuju brojne etičke dileme za socijalne radnike. Socijalni radnici mogu smatrati da su nedostatak finansijskih resursa i zakonska ograničenja dovoljna opravdanja, ali s druge strane, profesionalna etika i dalje ostaje izvor profesionalnih obaveza”.

Stoga je ključno da se unutar organizacionih struktura razviju mehanizmi podrške koji će omogućiti socijalnim radnicima da se efikasno suočavaju sa profesionalnim izazovima, bez kompromitovanja kvaliteta usluga koje pružaju. Pored toga, od izuzetne važnosti su kontinuirana edukacija i profesionalni razvoj socijalnih radnika. Kroz programe permanentne edukacije, socijalni radnici mogu razvijati svoje vještine i kapacitete za donošenje etički utemeljenih odluka, bolje razumjeti kompleksnost situacija s kojima se suočavaju i efikasnije odgovoriti na potrebe djece i njihovih porodica. Također, institucionalna podrška u vidu supervizije i timskog rada može značajno doprinijeti jačanju kapaciteta socijalnih radnika, omogućavajući im da razmjenjuju iskustva, diskutuju o dilemama i zajednički pronalaze optimalna rješenja.

Supervizija se smatra važnom jer doprinosi odupiranju mogućim štetnim posljedicama koje mogu nastati usljed negativnih iskustava na radnom mjestu. Prema Collins (2016), superviziju zauzima prostor između socijalnog radnika kao individue i organizacijskog konteksta, odnosno sistema kojem pripada i u kojem radi. Kroz vrijeme za refleksiju, istraživanje vlastitih emocija, dobijanje praktičnih smjernica i podršku za brigu o sebi koje supervizija nudi, socijalni radnici direktno razvijaju i jačaju svoje kompetencije.

ULOGA KOMORE SOCIJALNIH RADNIKA U KONTEKSTU ETIČKIH STANDARDARDA

Etički principi u socijalnom radu oblikuju se unutar šireg institucionalnog i profesionalnog okvira koji omogućava njihovu praktičnu primjenu i kontrolu. Osiguravanje etičkih standarda nije moguće bez postojanja jasnih mehanizama nadzora, kontrole kvaliteta i profesionalnog usmjeravanja, što se u većini evropskih sistema ostvaruje kroz rad stručnih komora i licenciranje stručnjaka.

U Federaciji Bosne i Hercegovine profesionalna regulacija socijalnog rada još uvijek nije u potpunosti centralizovana. Savez socijalnih radnika Federacije BiH postoji kao strukovno udruženje, ali pravna ovlaštenja su ograničena u poređenju sa komorama u drugim zemljama. On ima savjetodavnu i edukativnu ulogu, ali još uvijek nema institucionalizovani mandat za licenciranje stručnjaka. Naime, Zakon o socijalnoj zaštiti FBiH ne propisuje izričito obaveznu licencu za socijalne radnike, što otvara prostor za neujednačen pristup profesionalnim standardima, a samim tim i etičkim principima. U Republici Srpskoj i Distriktu Brčko, situacija je slična — iako Zakon o socijalnoj zaštiti RS i Zakon o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta BiH prepoznaju značaj etičkih principa, proces licenciranja nije (u potpunosti) razvijen niti institucionalno uvezan sa radom saveza udruženja stručnih radnika socijalne djelatnosti.

Za razliku od Bosne i Hercegovine, gdje profesionalna regulacija socijalnog rada nije centralizovana niti institucionalno uvezana, u Crnoj Gori profesija socijalnog rada je značajno bolje regulisana, naročito kada je riječ o etičkim standardima i profesionalnom nadzoru. Ključnu ulogu u tom procesu ima Komora socijalnih radnika Crne Gore, koja je osnovana kao samostalno, profesionalno i strukovno tijelo sa jasno definisanim zakonskim ovlaštenjima. Komora socijalnih radnika Crne Gore ima zakonski mandat za licenciranje stručnjaka. Licenca predstavlja obavezan uslov za obavljanje poslova iz oblasti socijalnog rada, što znači da se u Crnoj Gori ne može

raditi kao socijalni radnik bez prethodne registracije u Komori i ispunjavanja profesionalnih kriterija. Time se omogućava nadzor nad ulaskom u profesiju i osigurava dosljedna primjena profesionalnih i etičkih standarda u praksi.

Jedna od ključnih funkcija Komore jeste donošenje i primjena Etičkog kodeksa socijalnih radnika Crne Gore, koji precizno definiše profesionalne norme, principe i granice djelovanja. Komora ima ovlaštenje da pokrene disciplinske postupke protiv svojih članova u slučajevima kršenja etičkih načela, čime se uspostavlja sistem profesionalne odgovornosti i zaštite korisnika usluga. Također, Komora ima važnu ulogu u organizaciji i akreditaciji programa stručnog usavršavanja, a kontinuirano obrazovanje je zakonski uslov za obnavljanje licence. Time se ne samo jača stručna kompetencija, već se osigurava i kontinuirana edukacija o etičkim pitanjima i dilemama koje prate savremenu praksu socijalnog rada.

Djelovanje Komore uređeno je Zakonom o socijalnoj i dječjoj zaštiti Crne Gore, koji prepoznaje značaj stručnih tijela u zaštiti interesa korisnika, jačanju profesionalnih kapaciteta i razvoju standarda rada. U tom smislu Komora socijalnih radnika Crne Gore predstavlja primjer institucionalnog modela koji omogućava efikasniju implementaciju etičkih principa u svakodnevnoj praksi, za razliku od neujednačenog i pravno nedovoljno definisanog sistema u Bosni i Hercegovini.

METODOLOŠKI DIO RADA

Cilj istraživanja je ustanoviti prirodu etičkih dilema sa kojima se socijalni radnici u Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori susreću u svakodnevnoj praksi, te razumjeti složene izazove koji proizlaze iz njihovih profesionalnih i etičkih obaveza. Ključna pretpostavka ovog istraživanja jest da je za socijalne radnike važno razvijati i primjenjivati vještine kritičkog razmišljanja, analize i etičkog prosuđivanja kako bi bili u mogućnosti prepoznati različite faktore i složene odnose koji doprinose nastanku etičkih dilema. Kroz analizu etičkih izazova nastojali smo razumjeti kontekst u kojem se etičke dileme pojavljuju, pri čemu se posebna pozornost pridaje specifičnim društvenim, kulturnim i zakonskim okvirima koji mogu oblikovati etičke odluke u socijalnom radu.

Problemska pitanja glase: Kako socijalni radnici prepoznaju i rješavaju etičke dileme u svakodnevnoj profesionalnoj praksi? Na koji način institucionalna podrška utiče na rješavanje etičkih dilema u socijalnom radu? Kako se razvijaju profesionalne kompetencije za etičko odlučivanje tokom karijere socijalnih radnika? Koje su specifične etičke dileme u radu sa ranjivim grupama? Kako se etički propisi i

smjernice primjenjuju u praksi i gdje postoje praznine u znanju ili djelovanju?

Korišten je kvalitativni pristup putem metode polustrukturiranog intervjua kako bi se temeljito prikupili podaci o percepcijama socijalnih radnika o etičkim dilemama u njihovoj praksi. Intervju se sastojao od tri glavna seta pitanja: prvi set pitanja fokusirao se na prikupljanje socio-demografskih podataka o učesnicima, dok je drugi set pitanja istraživao ulogu etike u formiranju i održavanju profesionalnog identiteta socijalnih radnika. Posljednji set pitanja usmjeren je na identifikaciju specifičnih etičkih dilema s kojima se socijalni radnici suočavaju u radu s korisnicima socijalnih usluga.

U istraživanju je učestvovalo 10 socijalnih radnika iz Bosne i Hercegovine i Crne Gore. Uzorak je ravnomjerno raspodijeljen po geografskoj pripadnosti: pet socijalnih radnika iz Crne Gore (tri muškarca i dvije žene) i pet iz Bosne i Hercegovine (sve žene), čime je omogućena komparativna analiza sličnosti i razlika u profesionalnim iskustvima. Svi ispitanici su zaposleni u centrima za socijalni rad, pri čemu obavljaju različite profesionalne zadatke, što dodatno obogaćuje uvid u višeslojnu prirodu prakse socijalnog rada. U skladu sa ciljevima kvalitativnog istraživanja primijenjen je namjerni (intencionalni) uzorak, pri čemu su ispitanici selektovani na osnovu njihove profesionalne uključenosti u rada centara za socijalni rad. Ovakav pristup omogućava dublje i kontekstualizovano razumijevanje specifičnih izazova, etičkih dilema i institucionalnih okvira unutar kojih socijalni radnici djeluju u dva različita, ali kulturološki srodna konteksta. Zbog zaštite identiteta ispitanika, prilikom prikupljanja i analize podataka učesnicima¹ su dodijeljeni kodovi. Prikupljanje podataka realizovano je u 2024. godine. Intervjui su vođeni u fleksibilnim terminima u skladu sa raspoloživošću ispitanika.

Dobijeni rezultati su interpretirani primjenom tematske analize prema pristupu Braun i Clarke (2006), koji omogućava identifikaciju, analizu i interpretaciju obrazaca (tema) unutar prikupljenih kvalitativnih podataka. Na osnovu analize odgovora socijalnih radnika, formulisane su četiri tematske oblasti, u kojima su prepoznati specifični kodovi tipični za različite aspekte njihovog profesionalnog iskustva u kontekstu etičkih dilema: (1) prepoznavanje i rješavanje etičkih dilema; (2) uloga institucionalne podrška; (3) profesionalni razvoj etičkih kompetencija i (4) etičke dileme u radu s ranjivim grupama.

¹ Učesnicima iz Crne Gore su dodijeljeni kodovi od SRCG1 do SRCG5, dok su učesnicima iz Bosne i Hercegovine dodijeljeni kodovi od SRBIH1 do SRBIH5.

Tabela 1: Teme za interpretaciju podataka (Braun i Clarke 2006)

Tematske oblasti	Kodovi
Prepoznavanje i rješavanje etičkih dilema	lična/profesionalna etička dilema; emocionalni odgovor na dilemu; korištenje profesionalne etike kao vodiča; praktične strategije za rješavanje dilema; konsultacija sa kolegama/supervizorima; rješavanje kroz individualnu procjenu
Uloga institucionalne podrške	postojanje ili izostanak etičkih procedura; dostupnost supervizije i timske podrške; uloga menadžmenta u etičkom odlučivanju; administrativna ograničenja i birokratija;
Profesionalni razvoj etičkih kompetencija	učenje kroz praksu; uticaj iskustva na etičko odlučivanje; formalna edukacija (studij, treninzi); samorefleksija i lični razvoj; mentorska podrška; etika kao kontinuirani profesionalni proces; promjena stavova tokom karijere;
Etičke dileme u radu s ranjivim grupama	dilema između zaštite i autonomije korisnika; najbolji interes djeteta; sukob sa porodicom korisnika; ograničena komunikacija i zastupanje osoba s invaliditetom; emocionalno opterećenje u radu s djecom; pristupanje osjetljivim informacijama; zastupanje prava u kontekstu ograničenih resursa;

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Socijalni radnici u Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori u profesionalnoj praksi se na svakodnevnoj razini suočavaju sa etičkim dilemama koje najčešće uključuju balansiranje između interesa korisnika i porodice, poštovanje autonomije korisnika, te osiguranje njihove dobrobiti i privatnosti. Ispitanici su suočeni sa dilemama, gde je često potrebno balansirati između prava korisnika i institucionalnih ograničenja: *Često se susrećem sa etičkim dilemama u radu sa korisnicima, možda nekoliko puta mjesečno. Primjeri uključuju situacije kada moram balansirati između poštovanja privatnosti korisnika i potrebe za pružanjem informacija drugim institucijama radi njihovog boljeg zbrinjavanja...* (SRCG1).

U odgovorima socijalnih radnika, istaknuta je važnost transparentnosti u komunikaciji sa korisnicima, posebno u vezi sa pojašnjenjem etičkih i zakonskih obaveza socijalnih radnika:

(SRBIH2): *Na etičke dileme reagujem odlučno i nastojim uvijek donositi odluke koje su u najboljem interesu korisnika, ali i u skladu sa profesionalnim etičkim kodeksom. Moj pristup uključuje temeljitu analizu situacije, sagledavanje svih strana i savjetovanje sa kolegama, kada je to moguće. Također, vrlo je važno održavati transparentnu komunikaciju sa korisnicima, kako bi oni razumjeli koje su naše etičke i zakonske obaveze, te na osnovu toga donosim konačne odluke.*

Iskustva socijalnih radnika ukazuju na značajne razlike u institucionalnoj podršci u rješavanju etičkih dilema. Socijalni radnici iz Bosne i Hercegovine imaju značajno veću institucionalnu podršku i formalizovane resurse, poput redovnih timskih sastanaka, pravnog savjetovanja i stručnih edukacija.

SRBIH1: *Kroz interne supervizije i redovne sastanke analiziramo složene slučajeve. Također, imamo pristup pravnom savjetovanju kada je riječ o složenim zakonskim pitanjima.*

Ostali ispitanici iz Bosne i Hercegovine ističu važnost timova za podršku i edukacija koje njihova ustanova organizuje za jačanje kapaciteta u donošenju etičkih odluka.

SRBIH3: *Naša ustanova ima jasne procedure za etičke dileme, uključujući timove za podršku i redovne konsultacije. Organizuju se i radionice za osnaživanje kapaciteta u etičkom donošenju odluka.*

SRBIH5: *Centar za socijalni rad organizuje obuke u rješavanju etičkih dilema te nudi podršku kroz redovne timske sastanke i mogućnost savjetovanja sa stručnjacima iz različitih oblasti. Također, imamo pristup dodatnim resursima i smjernicama za rješavanje specifičnih situacija.*

S druge strane, socijalni radnici iz Crne Gore naglašavaju nedostatak formalne podrške, zbog čega su prepušteni ličnim resursima što povećava nivo stresa i nesigurnosti. Na primjer, SRCG1 navodi da *ne postoje jasne smjernice ili protokoli* u njihovoj ustanovi, što ih primorava da se oslanjaju na lično iskustvo i neformalnu komunikaciju s kolegama. Slično tome, SRCG2 potvrđuje da je *institucionalna podrška nedovoljna i da su prepušteni ličnom iskustvu i savjetima kolega, što je problematično u kompleksnim situacijama*. Ovi odgovori ukazuju na institucionalne propuste u obezbjeđivanju adekvatnih resursa za suočavanje sa etičkim dilemama. Nedostatak formalnih smjernica otežava rad socijalnih radnika, što može dovesti do nesigurnosti u donošenju odluka zbog čega se socijalni radnici oslanjaju na kolegijalnu podršku. SRCG3 opisuje slučaj gdje *zamoli kolegu da preuzme razgovor s korisnikom kako bi smanjio prevelika očekivanja korisnika*, što ilustruje strategiju međusobne podrške unutar tima. SRCG3: *...jedino između kolega pokušavam riješiti*

etičke dileme, ako osjetim da imam neku dilemu ili korisnik ima prevelika očekivanja, zamolim kolegu da razgovara sa korisikom, da prosto "razbije" te granice. Iako ovaj pristup pokazuje solidarnost među kolegama, nedostatak formalne institucionalne podrške može da izazove situacije gdje socijalni radnici preuzimaju odgovornost koja možda prevazilazi njihova individualna znanja i kapacitete. SRCG5 pominje da postoji mentorska podrška u okviru timskih sastanaka u centru za socijalni rad: U Centru za socijalni rad Rožaje nemamo konkretnu podršku, imamo podršku kroz mentorstva i timske sastanke, ali ne i od strane ustanove. Kada se suočim s dilemom, uvijek mogu zatražiti pomoć iskusnijih kolega.

U odgovorima socijalnih radnika iz obje zemlje jasno je istaknuto da sigurnost u donošenju etičkih odluka dolazi sa iskustvom i kontinuiranim učenjem. Ispitanici navode da su na početku karijere osjećali nesigurnost i stres prilikom suočavanja sa etičkim dilemama, ali da su vremenom postali sigurniji u svoje odluke. SRCG1, na primjer, opisuje kako je *kroz godine stekao bolju intuiciju i sposobnost prepoznavanja suptilnih etičkih aspekata*, dok SRBIH2 ističe da je *iskustvo s kompleksnim slučajevima ojačalo sigurnost u donošenju odluka*. Uočava se zajednički obrazac među ispitanicima koji ukazuje na promjene u pristupu etičkim dilemama kroz godine profesionalnog djelovanja. Skoro svi ispitanici su istakli kako su na početku karijere *donosili odluke iz najbolje namjere*, ali da s vremenom postaju *promišljeniji i oprezniji*. Tako SRCG4 opisuje ovu promjenu kao *dobijanje patine*, aludirajući na sazrijevanje koje dolazi sa iskustvom i svjesnost da njihove odluke imaju ozbiljne posljedice za korisnike. SRBIH4 dodaje da je *kroz dugogodišnje iskustvo i rad na složenim slučajevima uspjela razviti sposobnost donošenja odluka koje zadovoljavaju etičke standarde profesije*.

Kroz istraživanje su uočene razlike u institucionalnoj podršci socijalnim radnicima u rješavanju etičkih dilema. Dok socijalni radnici iz Crne Gore često naglašavaju neformalnu podršku u rješavanju etičkih dilema, ispitanici iz Bosne i Hercegovine ističu strukturalne aspekte podrške unutar svojih ustanova, kao što su jasne procedure i organizovane edukacije koje olakšavaju rješavanje etičkih dilema.

Jedno od istraživačkih pitanja glasilo je: *Na koji način etički principi oblikuju i utiču na vaše svakodnevne odluke u obavljanju radnih zadataka?* Ispitanici su detaljno opisali kako ti principi direktno oblikuju njihove svakodnevne profesionalne aktivnosti, uz navođenje specifičnih situacija i izazova u kojima su morali donijeti odluke u skladu sa etičkim smjernicama.

SRCG1 pojašnjava: *Etički principi su temelj mog svakodnevnog rada. Na primjer, poštivanje prava korisnika na privatnost utiče na način kako prikupljam, koristim i*

dijelim informacije o njima. U svakodnevnoj praksi, to znači da uvijek obavještavam korisnike o tome kako će se njihove informacije koristiti i nastojim osigurati njihov pristanak prije nego što ih podijelim sa drugim institucijama. Drugi primjer je princip autonomije korisnika, koji me vodi ka tome da uključujem korisnike u donošenje odluka koje utiču na njihov život, umjesto da donosim odluke u njihovo ime. SRCG5 dodaje: Svaku odluku donosim imajući na umu etičke principe, iako se još uvijek osjećam nesigurno u nekim situacijama. Na primjer, kada korisnik zatraži pomoć koja nije u skladu s pravilima centra za socijalni rad, trudim se da objasnim zakonske osnove i pronađem alternative...

Socijalni radnici iz Bosne i Hercegovine vide etičke principe kao "osiguranje" profesionalnog integriteta i odnosa povjerenja sa korisnicima. SRBiH4 ističe da su *poštovanje, povjerenje i profesionalizam suštinski elementi u radu sa porodicama u kriznim situacijama*. Odgovori na ovo pitanje pokazuju da su etički principi u oba slučaja temelji profesionalnog rada socijalnih radnika, ali postoje suptilne razlike u primjeni. U Crnoj Gori postoji veća tendencija za formalno praćenje etičkih smjernica, posebno oko pitanja privatnosti i autonomije korisnika, dok socijalni radnici u Bosni i Hercegovini, uz primjenu etičkih principa, dodatno ističu važnost ličnog iskustva i situacionih procjena.

Analizirajući strategije koje se koriste u prevazilaženju etičkih dilema, uočavamo različite pristupe i metodologije koje socijalni radnici primjenjuju u radu sa korisnicima. Neki su naveli specifične strategije zasnovane na etičkim smjernicama i protokolima koje slijede, dok su drugi istakli značaj konsultacija sa kolegama, mentorsku podršku ili primjenu refleksije i samoprovjere kao ključnih alata za donošenje etički opravdanih odluka u složenim situacijama.

Ispitanici izvještavaju o sličnim strategijama za nošenje s etičkim dilemama, uključujući konsultacije s kolegama i supervizorima, refleksiju i dokumentaciju odluka, kao i oslanjanje na etičke smjernice i zakonske propise. Ipak, primijetna je razlika u prioritetima: socijalni radnici iz Crne Gore često naglašavaju korisničku perspektivu i superviziju, dok socijalne radnice iz Bosne i Hercegovine češće navode zakonske smjernice i savjetovanje sa korisnicima kao dodatne korake u rješavanju dilema.

Među najčešćim etičkim dilemama sa kojima se socijalni radnici susreću u radu sa porodicama navode pitanja *povjerljivosti informacija, balansiranje interesa različitih članova porodice* (SRCG2), *te izazove u vezi sa procjenom sposobnosti roditelja da pruže odgovarajuću brigu djeci* (SRBiH4). Za rješavanje ovih dilema, ispitanici ističu *važnost jasnih smjernica i protokola, redovnih konzultacija s*

kolegama i supervizorima, te primjenu etičkih principa koji omogućavaju donošenje objektivnih odluka u najboljem interesu svih članova porodice (SRCG1).

Rezultati pokazuju da su najčešće etičke dileme u radu s porodicama povezane sa balansiranjem između prava na privatnost porodice i obaveze zaštite ranjivih članova, posebno djece. Socijalni radnici iz Crne Gore uglavnom naglašavaju *potrebu za procjenom rizika i saradnjom sa kolegama* (SRCG3), dok ispitanici iz Bosne i Hercegovine ističu *potrebu za poštivanjem etičkih standarda i razgovorom sa članovima porodice kako bi se osigurala pravičnost i transparentnost u procesu donošenja odluka* (SRBIH2).

Socijalni radnici primjenjuju slične strategije kada se jave etičke dileme u radu sa djecom, uz primjetne određene varijacije koje odražavaju specifične kontekste rada u Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini (poput zakonskih propisa). Naime, često naglašavaju dilemu između zaštite prava djeteta i poštivanja roditeljskih prava, posebno u slučajevima kada su ugrožena sigurnost i dobrobit djeteta. Ova dilema postaje izraženija kada je potrebno odvojiti dijete iz biološke porodice zbog zanemarivanja ili zlostavljanja. Također, ispitanici ističu da u profesionalnoj praksi često imaju dileme vezane za očuvanje privatnosti djeteta u odnosu na roditelje/staratelje ili druge institucije. S jedne strane, socijalni radnici nastoje zaštititi djetetovu autonomiju i povjerenje, a s druge strane osjećaju obavezu da uključe roditelje/staratelje ili druge stručnjake kada je to u najboljem interesu djeteta. Bez obzira na različite dileme, fokus djelovanja je usmjeren ka najboljem interesu djeteta.

SRCG1 navodi: *U radu s djecom jedna od glavnih etičkih dilema je povjerljivost informacija. Postoji tanko povlačenje granice između zaštite djetetove privatnosti i potrebe da roditelji ili staratelji budu informisani o određenim pitanjima. Takođe, često se susrećem sa dilemom postavljanja granica između stručnog odnosa i ličnih emocija, posebno kada se radi o teškim slučajevima gdje su djeca žrtve nasilja ili zanemarivanja. U takvim situacijama, trudim se da poštujem djetetovu privatnost i autonomiju, ali istovremeno radim u najboljem interesu djeteta, uključujući druge profesionalce kada je to potrebno. Dodatno, SRCG2 objašnjava: U radu s djecom često se suočavam s dilemama o granicama između profesionalnog i ličnog odnosa, kao i o povjerljivosti informacija koje dijelim s roditeljima ili starateljima. Na primjer, ponekad moram odlučiti koliko informacija o djetetu dijeliti sa roditeljima, a da pritom ne narušim povjerenje koje dijete ima u mene kao profesionalca. Rješavam ove dileme kroz otvorenu komunikaciju i procjenu interesa djeteta, uz poštovanje njihovih prava i potreba.*

Socijalni radnici se često suočavaju sa dilemama između poštovanja autonomije osoba s poteškoćama i brige za njihovu sigurnost i dobrobit. Dileme su česte kod socijalnih radnika u Crnoj Gori, podjednako kao i kod socijalnih radnika u Bosni i Hercegovini, a najčešće se pojavljuju kada korisnici žele donijeti odluke koje mogu ugroziti njihovu sigurnost. U takvim situacijama, socijalni radnici nastoje *balansirati između omogućavanja korisnicima da zadrže što veću autonomiju, dok istovremeno preduzimaju mjere za zaštitu njihove sigurnosti i dobrobiti* (SRCG5).

Ključna praksa u rješavanju pomenutih dilema uključuje temeljitu procjenu situacije, otvorenu komunikaciju s korisnicima, savjetovanje s porodicom i drugim stručnjacima te procjenu rizika. U oba slučaja, naglašava se važnost pružanja informacija korisnicima kako bi mogli donijeti informirane odluke. Socijalni radnici također nastoje uvažiti želje korisnika, ali i obavezni su poduzeti mjere zaštite kada postoji rizik za njihovu sigurnost ili zdravlje. U Crnoj Gori socijalni radnici ponekad konsultuju etičke komitete kako bi donijeli najbolju odluku, a u Bosni i Hercegovini je česta praksa aktivno uključivanje porodice i drugih relevantnih institucija. Socijalni radnici naglašavaju *potrebu za saradnjom sa porodicom u situacijama kada se korisničke želje ne podudaraju sa njihovom sigurnošću* (SRBIH1). U nekim slučajevima, socijalni radnici priznaju da je *pronaći ravnotežu između autonomije i sigurnosti izazovno, ali uvijek nastoje donijeti rješenja koja će korisnicima omogućiti što veću samostalnost uz potrebnu zaštitu* (SRCG5).

Postizanje balansa između etičkog pristupa u radu sa osobama s duševnim smetnjama i pružanja kvalitetne, pravovremene i efikasne usluge još je jedan od ključnih izazova u savremenoj praksi socijalnog rada. Etički principi kao što su poštovanje autonomije, dostojanstva, prava na informisani pristanak i zaštita od diskriminacije ne smiju biti kompromitovani ni u kontekstu složenih slučajeva koji uključuju akutna ili hronična mentalna stanja. Istovremeno, pružanje konkretne pomoći mora biti profesionalno osmišljeno, funkcionalno i primjenjivo u realnim uvjetima, što podrazumijeva kontinuiranu etičku refleksiju i prilagođavanje prakse specifičnostima svakog korisnika.

Empirijski nalazi pokazuju da socijalni radnici, kako iz Crne Gore, tako i iz Bosne i Hercegovine, u velikoj mjeri prepoznaju značaj etičkih normi i profesionalnih standarda u radu sa ovom ranjivom skupinom. Ipak, razlike u pristupima sugeriraju na specifične kontekste profesionalnog razvoja. Naime, socijalni radnici iz Crne Gore češće naglašavaju značaj *obuka, seminara i specifičnih edukacija koje su im pomogle u razumijevanju i primjeni tih smjernica* (SRCG1), dok ispitanici iz Bosne i Hercegovine naglašavaju potrebu za *kontinuiranom edukacijom i praćenjem*

zakonskih promjena i etičkih standarda (SRBIH4). Ovi nalazi ukazuju na potrebu za institucionalizovanim oblicima stručnog usavršavanja kao temeljem održanja etičkog integriteta u svakodnevnoj praksi. Balans se, dakle, postiže kroz tri ključna mehanizma: dosljednu primjenu etičkih kodeksa, stalnu edukaciju i profesionalno usavršavanje, te dijalog između stručnjaka i korisnika, koji omogućava prilagođavanje intervencija individualnim potrebama i kapacitetima korisnika, bez narušavanja njihovih prava. Tako osmišljen profesionalni okvir omogućava da socijalni rad ne ostane na nivou tehničke intervencije, već da postane transformativna praksa utemeljena na vrijednostima dostojanstva, ravnopravnosti i socijalne pravde.

Ispitanici ističu nekoliko ključnih prijedloga za unapređenje prakse rješavanja etičkih dilema u socijalnom radu. Svi se slažu da je kontinuirana edukacija ključna, uključujući redovne obuke, seminare i praktične radionice. SRBIH3 navodi: *Obuke o etičkim dilemama i specifičnim etičkim problemima, posebno u radu s ranjivim grupama, smatram neophodnim za poboljšanje profesionalnih vještina.* Pored toga, naglašava se važnost supervizije i savjetovanja, jer socijalni radnici smatraju da bi redovna supervizija omogućila sigurno okruženje za diskusiju o teškim slučajevima i dilemama (SRCG2). Osim edukacije i supervizije, postoji preporuka za uspostavljanje mentorskih programa za nove socijalne radnike i povećanje praktičnih iskustava kroz volontiranje ili rad u različitim institucijama, kako bi se u praksi lakše nosili sa složenim etičkim pitanjima. Također, ispitanici preporučuju provedbu etičkih smjernica i procedura unutar institucija koje će omogućiti bolje vođenje socijalnih radnika kroz etičke dileme, kao i razmjenu iskustava među kolegama. Ispitanici posebno ističu potrebu za etičkim postupanjem u radu sa ranjivim skupinama, kako bi se obezbijedila zaštita korisnika.

ZAKLJUČAK

Etičke dileme su neizbježan dio profesionalne prakse u socijalnom radu. Proistekle su iz složenih društvenih i organizacionih okvira u kojima socijalni radnici djeluju. Kao profesija koja se bavi pružanjem podrške ranjivim pojedincima i grupama u zajednici, socijalni rad često se odvija u uslovima ograničenih resursa, pod strogim institucionalnim normama i sa uskim marginama odlučivanja. Takvi uslovi često ograničavaju autonomiju profesionalaca, dok istovremeno zahtijevaju balansiranje između brojnih interesa i odgovornosti (Dudić-Sijamija i sar. 2025; Dudić-Sijamija 2024). U savremenom društvu dodatni izazovi povezani su sa sve većim zahtjevima za produktivnošću, odgovornošću prema institucijama i klijentima, što stvara dodatni

pritisak na socijalne radnike. Oni se zbog toga svakodnevno suočavaju sa kompleksnim etičkim dilemama, gdje je teško postići ravnotežu između profesionalnih standarda, ličnih uvjerenja i stvarnih potreba korisnika usluga.

S obzirom na ove izazove, uvidom u profesionalnu praksu socijalnih radnika jasno je da je etika ključna komponenta njihovog profesionalnog identiteta, te da edukacija u oblasti etičkog odlučivanja treba biti kontinuirani proces koji prati cijeli profesionalni razvoj. Formalno obrazovanje pruža osnovu za razumijevanje etičkih načela, ali u dinamičnim uslovima prakse ovo znanje je potrebno konstantno unapređivati. Tokom profesionalne karijere socijalni radnici bi trebali imati pristup dodatnim edukacijama koje omogućavaju stjecanje novih znanja, refleksiju i razvoj etičke osjetljivosti. Redovne edukacije, supervizija i rad u timu mogu pomoći socijalnim radnicima da se suoče sa etičkom dilemom i donesu odluke koje su u skladu sa profesionalnim standardima i najboljim interesima klijenata. Također, institucionalna odgovornost je da se kreira podržavajuće okruženje koje omogućava etičko promišljanje, konsultacije i podršku u složenim slučajevima.

Posebno je važno da etičko obrazovanje i obuka prate promjene u društvenom kontekstu, radnim uslovima i zakonodavstvu, jer ove promjene značajno utiču na profesionalnu praksu socijalnih radnika. Na primjer, kako se zakonodavne promjene, ekonomske prilike i razvoj tehnologije reflektuju na rad socijalnih radnika, tako se i okvir etičkih standarda mora dinamično prilagođavati novim uslovima. Stoga je od suštinskog značaja razvijati kurikulume i resurse koji ne samo da informišu o etičkim načelima, već i podstiču socijalne radnike da razvijaju kritičko mišljenje, empatiju i profesionalnu odgovornost, prilagođavajući se specifičnostima prakse i potrebama zajednice kojoj služe.

Etičke dileme sa kojima se suočavaju socijalni radnici u Crnoj Gori i u Bosni i Hercegovini naglašavaju važnost systemske podrške kroz jasno definisane standarde i smjernice koje mogu služiti kao oslonac pri donošenju odluka. Ovakva podrška omogućava socijalnim radnicima da djeluju sa visokim nivoom profesionalnog integriteta, što direktno doprinosi kvalitetu pruženih usluga i dobrobiti korisnika.

Iako je ovo istraživanje omogućilo vrijedan uvid u etičke dileme i profesionalne prakse socijalnih radnika u dva različita konteksta, neophodno je istaknuti određena metodološka i sadržajna ograničenja koja utiču na širinu i generalizaciju zaključaka. Prije svega, uzorak je relativno mali i ograničen na dvije države, što ne omogućava izvođenje općih zaključaka na nivou regije ili šire profesionalne zajednice. Također, fokus istraživanja bio je na percepcijama i ličnim iskustvima, dok nije uključena analiza institucionalnih dokumenata ili uvida iz drugih profesija koje

sarađuju sa socijalnim radnicima, što bi moglo dodatno obogatiti analizu. U konačnici, vrijeme provedbe istraživanja može imati uticaj na nalaze, budući da određeni institucionalni procesi (npr. budžeti, zakonodavne reforme) variraju u različitim periodima godine, što može oblikovati percepciju institucionalne podrške i izazova u radu.

Uprkos ovim ograničenjima rezultati pružaju značajan kvalitativni doprinos razumijevanju etičkih izazova u socijalnom radu, te mogu poslužiti kao osnova za buduća, obimnija i metodološki kompleksnija istraživanja u ovom području. Buduća istraživanja bi mogla razmotriti i ulogu multidisciplinarnih timova, podršku u radu sa kompleksnim slučajevima, kao i efikasnost različitih pristupa superviziji, sa ciljem stvaranja sveobuhvatnog okvira podrške socijalnim radnicima u donošenju etičkih odluka.

LITERATURA

1. Babić, Katarina (2022), *Etičke dileme u praksi socijalnog rada iz perspektive socijalnih radnika* (Diplomski rad), Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Zagreb
2. Banks, Sarah (2001), *Ethics and Values in Social Work* (2nd ed.), Palgrave, Basingstoke
3. Banks, Sarah (2002), "Professional values and accountabilities", In: R. Adams, L. Dominelli, & M. Payne (Eds.), *Critical Practice in Social Work*, Palgrave, Basingstoke, 28-37.
4. Banks, Sarah (2003), "From oaths to rulebooks: A critical examination of codes of ethics for the social professions", *European Journal of Social Work*, 6(2), 133-144.
5. Banks, Sarah (2004), *Ethics, Accountability and the Social Professions*, Palgrave Macmillan, Basingstoke
6. Banks, Sarah (2005), "The ethical practitioner in formation: Issues of courage, competence and commitment", *Social Work Education*, 24(7), 737-753.
7. Banks, Sara (2007), "Between Equity and Empathy: Social Professions and the New Accountability", *Social Work and Society*, 5(3), 11-22.
8. Bašić, Sanela (2009), "Uključivanje korisnika usluga socijalne skrbi u praksu, obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu u Federaciji Bosne i Hercegovine", *Ljetopis socijalnog rada*, 16(2), 307-324.

9. Beauchamp, Tom, James Childress (2013), *Principles of Biomedical Ethics. 8th Edition*, Oxford University Press, New York
10. Bowles, Wendy, Michael Collingridge, Steven Curry, Bruce Valentine (2006), *Ethical Practice in Social Work*, Open University Press, England
11. Braun, Virginia, Victoria Clarke (2006), "Using Thematic Analysis in Psychology", *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101.
12. Briskman, Linda (2001), "A Moral Crisis for Social Work: Critical Practice and Codes of Ethics", *Critical Social Work*, 2(1); <https://ojs.uwindsor.ca/index.php/csw/issue/view/523>
13. Clark, Chris (2000), *Social Work Ethics*, Palgrave, London
14. Collins, Stewart (2016), "Social Workers and Resilience Revisited", *Practice*, 29(2), 85–105.
15. Dervišbegović, Muhamed, Sanela Šadić (2008), "Problemi, ograničenja, moguće dileme i etika socijalnog rada", *Godišnjak Fakulteta političkih nauka*, 8(3-4) 510-518.
16. Dudić-Sijamija, Anida (2024), "Family and Marital Counselling in Centres for Social Work in Bosnia and Herzegovina: Challenges and Policy Implications", *Journal of Social Policy*, 20(1), 59–78.
17. Dudić-Sijamija, Anida, Sanela Šadić, Sanela Bašić, Sabira Gadžo-Šašić, Amer Osmić (2025), *Profesionalni status i integritet stručnjaka u centrima za socijalni rad u Federaciji Bosne i Hercegovine*, Fakultet političkih nauka, Sarajevo
18. Evans, Tony, John Harris (2004), *The silenced voice in social work*, The Policy Press
19. International Federation of Social Workers (2005), *Ethics in Social Work: Statement of Principles*; dostupno na: <http://www.ifsw.org/en/f38000032.html>; pristupljeno 20. 04. 2025.
20. Beddoe, Liz, Allyson Mary Davys, Carole Adamson (2014), "Never Trust Anybody Who Says 'I Don't Need Supervision'": Practitioners' Beliefs about Social Worker Resilience", *Practice*, 26(2), 113–130.
21. Reamer, Frederic (1982) *Ethical dilemmas in social service*, Columbia University Press, New York
22. Reamer, Frederic (1983), "Ethical dilemmas in social work practice", *Social Work*, 28(1), 31-35.
23. Reamer, Frederic (1989), "Toward Ethical Practice: The Relevance of Ethical Theory", *Social Thought*, 15(3-4), 67-78.

24. Rossiter, Amy (2001), "Innocence Lost and Suspicion Found: Do we Educate for or Against Social Work? Canada", *Critical Social Work*, 2(1); <https://ojs.uwindsor.ca/index.php/csw/article/view/5628/4598>
25. Tronto, Joan (1993), *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*, Routledge
26. Ylvisaker, Signe, Marianne Rugkasa (2021), "Dilemmas and conflicting pressures in social work practice", *European Journal of Social Work*, 25(1), 1-12.

ETHICAL DILEMMAS IN SOCIAL WORK: A COMPARATIVE ANALYSIS OF PRACTICES IN BOSNIA AND HERZEGOVINA AND MONTENEGRO

Summary

In contemporary social work practice, ethics are the foundation of professional practice, while a responsible approach to ethical challenges is essential for preserving the integrity of the profession and protecting vulnerable user groups. This research, based on a qualitative approach through semi-structured interviews with social workers from Bosnia and Herzegovina and Montenegro (N=10), sheds light on the everyday ethical dilemmas that these professionals face in their professional practice. The most common ethical dilemmas relate to balancing the rights of users and the interests of the family, respecting their autonomy, and ensuring the safety and well-being of users. Respondents emphasize the importance of transparent communication and consistent application of ethical and legal standards. The findings indicate marked differences in institutional support: social workers from Bosnia and Herzegovina have access to structured forms of assistance, including team meetings, training, and legal support. In contrast, their colleagues from Montenegro rely more on personal resources and informal peer support, which leads to higher levels of stress and professional insecurity. Respondents emphasize the need to improve institutional mechanisms through continuous education, supervision, mentoring support and the establishment of clear ethical guidelines, in order to enable consistent and responsible resolution of ethical dilemmas in everyday work.

Keywords: ethical dilemmas; social work; professional practice; Bosnia and Herzegovina; Montenegro

Adrese autorica
Authors' address

Ramija Osmanović
samostalna istraživačica, Rožaje, Crna Gora
ramija.osmanovic98@gmail.com

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