



**ПОКРАЈИНСКИ ЗАВОД
ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ**

Извештај са округлог стола за стручну подршку супервизорима групе 4

Тема: "Утицај медија на стручне раднике у социјалној заштити"
Организатор и реализатор: Јелена Сворцан , супервизорка ЦСР Стара Пазова
Датум одржавања: 28.3.2024. године

Дана 28.3.2024. године у организацији ЦСР Стара Пазова (у даљем тексту Центар) је реализован први округли сто за супервизоре групе 4 у 2024. години под називом "Утицај медија на стручне раднике у социјалној заштити". Округли сто је отворила директорка ЦСР Рада Жугић.

Супервизорка Центра Јелена Сворцан је у првом делу упознала супервизоре са теоријским одређењем појма медиј, са врстама медија, како медији извештавају о систему социјалне заштите, о позитивним и негативним примерима извештавања, о негативном утицају медија на рад стручних радника и како унапредити комуникацију са медијима.

У другом делу је директор и новинар РТВ Стара Пазова Милош Лазић као гост предавач је говорио о утицају медија, начинима комуникације са медијима и улози кризног ПР. На крају је кроз вежбу симулације представљен пример новинарског интервјуа. Учествовали су супервизорке ЦСР Рума, Сремска Митровица, Инђија, Стара Пазова, Ириг, Пећинци, Шид и представнице ПЗСЗ саветнице за социјалну заштиту Татијана Грнчарски, Наташа Милић Теофиловић и Весна Давидовић. Округли сто је био квалитетно организован и реализован. Следећи округли сто ће организовати ЦСР Рума.

Супервизорка Центра је путем ПП презентације дефинисала медиј као најефикаснији и најутицајнији канал комуникације, носиоца моћи, направила је разлику између традиционалних и нових медија и констатовала да медији имају велики утицај на формирање мишљења и ставова о систему социјалне заштите и стручним радницима и да шира популација често не долази у додир са системом социјалне заштите, не знају шта стручни радници раде и које поступке воде. Навела је најчешће примере када медији извештавају о систему социјалне заштите у позитивном контексту

(успешне промоције пројеката, вести о научним скуповима или обукама) и констатовала да према истраживањима локални медији чешће позитивно извештавају. Истакла је да медији много чешће систем социјалне заштите приказују у негативном светлу и то користећи нетачне информације (без намере да се нанесе штета), дезинформације и злураде информације (са намером да се нанесе штета). Нагласила је да медији могу имати погубан утицај на рад центра за социјални рад и то сензационалистичким извештавањем о догађајима, преувеличавањем проблема, ширењем неповерења у институције, стигматизацијом и нарушавањем приватности и етике. Навела је и примере како негативно извештавање медија утиче на саме стручне раднике (професионални стрес због осуде јавности, преиспитивање и вредновање квалитета стручног рада што за последицу има несигурност и неодлучност у поступању, стварање негативне слике о себи о професији и страх од протеста, петиција и позива на линч). Као могуће начине савладавања те негативне медијске слике супервизорка је навела: сензибилизацију и активну сарадњу са медијима, квалитетну подршку и сарадњу унутар колектива и промену медијске праксе (формирање ПР службе, израда протокола о поступању сарадњи са медијима и о поступању у кризним ситуацијама), активну сарадњу са органима, организацијама и удружењима у оквиру система социјалне заштите.

Уследила је дискусија у којој су супервизорке наводиле своје примере позитивне и негативне примере из праксе.

У наставку гост Милош Лазић је из свог богатог новинарског искуства издвојио значајне сугестије како да центар за социјални рад унапредити комуникацију са медијима. Истакао је да су у комуникацији најважније прве изговорене реченице, јер 93% популације чита или слуша само наслове и прве реченице испод наслова. На телевизији 90% популације примети само визуелну поруку док на радију саопштења не смеју бити дужа од 6 минута. С обзиром на доминацију визуелног на телевизији важно је да одећа и изглед не одвраћа пажњу од оног што се говори (упадљив накит, нападна шминка, одећа нападних боја, и фризура). У саопштењима не треба користити стране изразе, стручне термине и жаргон. Увођење кризног ПР само у случајевима када је штета већ нанета, често је то већ касно, тешко је исправљати грешке, неопходно је проактивно деловати превенирати да до таквих ситуација не дође. У обраћању медијима препоручљиво је применити златно новинарско правило „5 питања“: Ко, Шта, Где, Када и Како и ако можете укратко да одговорите и на питање Зашто, то се сматра комплетна вест. Неопходно је успоставити контакте са новинарима, пре свега локалних медија и развијати поверење и сарадњу.

На крају је примењена метода симулације - интервју новинара и стручног радника у вези конкретног случаја ЦСР Стара Пазова као илустрација како би требало водити разговор са новинарима.

Уместо закључка дате су неке смернице за јавно иступање у медијима:

- Говорити јасно и концизно, без претеране гестикулације и покрета.
- Динамика говора мора бити спорија него иначе, не показивати знаке нервозе.
- Не показати било какве елементе агресивног и свађалачког понашања.
- Слушати питања, оно што је планирано саопштите у форми одговара.
- Уколико питање представља инсинуацију или импутира нешто што није тачно, директно одговорити, без околишања, да то није тачно.
- Захвалити се увек на позиву за разговор и развијати поверење и сарадњу, јер је комуникација са гледаоцима и грађанима је веома важна.

Датум: 1.4.2024. године

Извештај сачинила:

Наташа Милић Теофиловић,
саветница за социјалну заштиту

Матични број: 08860076

ПИБ: 104466557

ЈБКЈС: 80054

Република Србија
Аутономна Покрајина Војоводина
Покрајински завод за социјалну заштиту

Нови Сад, Булевар
Михајла Пупина 25
office@pzs.gov.rs

021/425-836
021/425-854
www.pzs.gov.rs