

pod redakcją naukową

Marty Czechowskiej-Bielugi, Anny Kanios i Lucyny Adamowskiej

NOWE PRZESTRZENIE DZIAŁANIA W PRACY SOCJALNEJ

W WYMIARZE
ETYCZNO-PRAKSEOLOGICZNYM



Renata Kowal

Doradca zawodowy, pracownik socjalny, wolontariusz –
realizatorzy zadań pracy socjalnej

Vocational Advisor, Social Worker, Volunteer –

Implementers of Social Work Objectives 139

Andrzej Różański

Obraz pracownika socjalnego – analiza treści tekstu w lokalnej prasie

An Image of the Social Worker – Analysis of the Content in the Local Press 147

Kamila Zdanowicz-Kucharczyk

Wizerunek dziecka ulicy w oczach wychowawców

The Adult's Sight on Street Child 157

Agata Chabior

Funkcje klubu seniora

Functions of the Senior's Club 169

Część III

Pomoc potrzebującym w wymiarze prawnym
i praktyce społecznej

Anna Kłos

Kształtowanie się przestrzeni pracy socjalnej w Polsce
w minionym trzydziestolecu

Evolution of the Area of Social Work in Poland

in the Past Thirty Years 177

Jakub Polanowski

Pojęcie pracy socjalnej w przepisach Ustawy z 12 marca 2004 roku
o pomocy społecznej. Wybrane zagadnienia

The Notion of Social Work in the Provisions of the 12 March 2004

Social Assistance Act. Selected Problems 189

Małgorzata Wolska-Długosz

Rozmiary i formy pomocy społecznej wobec rodzin w kryzysie
świadczane przez MOPR w Kielcach

Volume and Forms of Social Assistance to Families in Crisis

Provided by the Municipal Centre for Family Assistance in Kielce 199

Obraz pracownika socjalnego – analiza treści tekstu w lokalnej prasie

An Image of the Social Worker – Analysis of the Content in the Local Press

Abstract

The author draws attention to the media image of "social worker" disseminated in the local press. He distinguishes three dominant types of such images: a social worker as: "proper official", "right person in the right place" and "incompetent person". The study also attempts to answer the questions of which of these images is prevailing, and which is likely to perpetuate the image of the profession in social consciousness.

Środki masowego przekazu są – obok osobistego doświadczenia i wpływu grup pierwotnych – podstawowym czynnikiem dostarczania informacji i kształtowania przekonań o rzeczywistości społecznej (Sulek 1989, s. 78).

Media w dużym stopniu kreują rzeczywistość społeczną, ustalając standardy zachowania, normy, modele itd., [organizacje medialne – A.R.] są producentami i dystrybutorami wiedzy w najszerszym sensie tego słowa (McQuail 1994, za: Goban-Klas 2004, s. 114).

Tak zwane fakty medialne będące wybiórczym opisem mniej lub bardziej przypadkowych zdarzeń stają się dla wielu jedynym źródłem wiedzy o otaczającej nas rzeczywistości. „Wiele informacji i obrazów w naszych głowach, jak to ujął Lipman, pochodzi z mediów” (Goban-Klas 2004, s. 236). Media kształtują orientację/postawy społeczne wobec rzeczywistości (Braun-Gałkowska 2006).

Oprócz niewątpliwych zalet, jakie w demokratycznym społeczeństwie mają wolne media, pojawiają się również konkretne zagrożenia. Coraz większe tempo życia zmusza do tego, abyśmy otaczający nas świat poznawali za pośrednictwem przefiltrowanych obrazów medialnych. Powszechnie uważa się, że pluralizm mediów w sposób naturalny zabezpiecza pewną równowagę informacyjną. Jednak

w sytuacji powielania podobnych lub nawet tych samych przekazów prowadzi do nadmiernego utrwalania często błędnych stereotypów na temat grup, osób czy zdarzeń. Doświadczyło tego wiele środowisk zawodowych (np. pracownicy pogotowia ratunkowego, których wizerunek społeczny w ostatnich latach ucierpiał po nagłośnieniu przez media tzw. afery łowców skór czy przypadków łąpownictwa z lekarzami w tle). Nie chodzi tu wcale o rewizję ocen prezentowanych zjawisk, ale raczej o ich powszechność.

Wielu badaczy mediów zwraca uwagę na nadreprezentację pewnych treści i obrazów, które nie odpowiadają rzeczywistym proporcjom występującym w życiu społecznym. Dotyczy to na przykład nadmiernej obecności w mediach przemocy i obrazów erotycznych, tzw. treści destruktywnych itd. (Gała, Ulfik-Jaworska 2006).

Należy tu wspomnieć nie tylko o bezpośrednim wpływie mediów (sytuacjach, kiedy odbiorca otrzymuje informacje wprost od nadawcy), ale także o wpływie pośrednim – „przez kontakt z osobami, których opinie zostały ukształtowane pod wpływem mediów” (Braun-Gałkowska 2006, s. 11).

Teoretycznie przekaz medialny (np. prasowy) pozostawia odbiorcom dosyć szerokie pole interpretacyjne, jednak w praktyce bywa, iż jest ono zawężane przez emocjonalne „zabarwienie” publikowanego materiału.

Teksty w codziennej prasie lokalnej powstają na podstawie zdarzeń zaklasyfikowanych przez redakcje czasopism jako najistotniejsze dla miejscowych społeczności. Nasilenie tego typu doniesień prasowych, szczególnie w krótkim okresie, nie pozostaje bez wpływu na odbiór społeczny, a co za tym idzie, upowszechnianie „wizerunku medialnego” – „obrazu” opisywanej grupy.

Na pojawiającą się w wypowiedziach pracowników socjalnych: niesprawiedliwość ocen prasowych, „obarczanie pracowników socjalnych winą za tragedie rodzinne” zwróciła uwagę w swoim artykule T. Zbyrad (2009). Pytanie o obraz pracownika socjalnego w lokalnych mediach nie jest zatem tylko zabiegiem czysto teoretycznym, ale też praktycznym problemem, z którym wcześniej czy później przyjdzie się zmierzyć tej grupie zawodowej. Wiedza o tym, jak i co pisze prasa na temat pracowników socjalnych, może być pomocna także w budowaniu pozycji społecznej całej grupy zawodowej.

Przystępując do badań obrazu medialnego, przeanalizowano kluczowe kompetencje społeczno-zawodowe będące modelem cech i umiejętności pracownika socjalnego.

Wśród niezbędnych w tym zawodzie wymieniana się dwie grupy umiejętności: funkcjonalne i instrumentalne. Do pierwszej zalicza się: bezinteresowność i uczciwość, poszanowanie godności drugiego człowieka, postawę niesienia pomocy, zdolność do samokontroli, komunikatywność i obiektywizm. W drugiej grupie wymieniana się: obowiązkowość, wewnętrzną dyscyplinę, zdecydowanie i konsekwencję, prawdomówność, odpowiedzialność, kulturę osobistą, takt i dyskrecję. Wielu autorów zwraca uwagę na zasady etyczne warunkujące przydatność zawodo-

wą pracownika socjalnego (Olech 2006; Brągiel, Kurcz 2002; Łuszczynska 1998; Rybczynska, Olszak-Krzyżanowska 1995; Marynowicz-Hetka 2002b i inni).

Na potrzeby omawianych badań modelowe cechy i umiejętności pracownika socjalnego zestawiono z cechami upowszechnianymi w lubelskiej prasie lokalnej.

Zastosowane w badaniach rozwiązania metodologiczne w literaturze przedmiotu pojawia się pod kilkoma określeniami, jako: „analiza treści” (Babbie 2007; Podemski 1989; Błaszczewicz 1989; Piątkowski, Jezior, Ohme 1993; Ogryzko-Wiewiórowski 1986; Pilch, Bauman 2001; Gała, Ulfik-Jaworska 2006), „analiza dokumentów” (Łobocki 1984, 2000; Zaczynski 1995), „analiza zawartości” (Berelson 1952, za: Goban-Klas 2004) bądź „badanie dokumentów” (Juszczyk 2001). Analiza stosowana jest w badaniu przekazów i jest pomocna w poszukiwaniu odpowiedzi między innymi na takie pytania, jak: „kto mówi, co, do kogo, dlaczego, jak i z jakim skutkiem” (Babbie 2007, s. 342).

Berelson wyróżnia trzy główne sposoby podejścia do analizy materiału empirycznego: zainteresowanie badacza cechami samej treści, próbcę sformułowania wniosków o autorze treści i interpretację treści (Ogryzko-Wiewiórowski 1986).

W prezentowanych tu badaniach zastosowano opis i interpretację treści przekazu medialnego w odniesieniu do grupy zawodowej pracowników socjalnych.

Przeglądowi poddano wszystkie lubelskie wydania dzienników: „Dziennik Wschodni”, „Gazetę w Lublinie” – lokalny dodatek „Gazety Wyborczej” oraz „Kurier Lubelski”, które ukazały się w okresie od stycznia 2008 do lipca 2009 roku. Do analizy zakwalifikowano wypowiedzi prasowe (pojedyncze teksty), w których przewijała się fraza „pracownik socjalny” w różnych formach gramatycznych.

Po zarchiwizowaniu wyłoniionych tekstów i ponumerowaniu materiału źródłowego dokonano wstępnej analizy ilościowej i jakościowej, służącej weryfikacji przygotowanego klucza kodowego. Teksty stanowiły zastany materiał źródłowy, prezentowały zatem niejednorodną strukturę zarówno w warstwie merytorycznej, jak i technicznej. Znalazły się wśród nich kilkudziesięcioletnie notatki, a także niepozbawione zabarwienia emocjonalnego opisy zdarzeń.

Teksty analizowano pod kątem ich intencjonalności (typologia McQuail), częstotliwości ukazywania się (z udziałem pracowników socjalnych), rangi i miejsca prezentowanych wiadomości oraz zabarwienia emocjonalnego prezentowanego w tytułach. Dokonano także przeglądu komentarzy towarzyszących opublikowanym tekstom na forach internetowych. Ponadto zawartość tekstów, odnosząca się bezpośrednio lub pośrednio do pracowników socjalnych, opis ich zachowań oraz kontekst informacji posłużyły do nakreślenia „obrazu medialnego” tej grupy zawodowej.

Należy nadmienić, że w monitorowanym okresie ukazało się ponad 1200 wydań codziennych we wszystkich trzech dziennikach. Zaledwie 53 wydania zawierały teksty związane z pracownikami socjalnymi (zgodne z przyjętymi kryteriami). Najwięcej publikacji dotyczących szeroko pojętej problematyki funkcjonowania

pracowników socjalnych ukazało się w „Kurierze Lubelskim” – 29, „Dzienniku Wschodnim” – 17, oraz w „Gazecie w Lublinie” – siedem.

Analiza częstości publikacji wskazuje, że najwięcej tekstów z udziałem pracowników socjalnych ukazało się w miesiącach jesienno-zimowych (I, II, III, i X, XI, XII). Porównując kwartalnie – najwięcej publikacji, bo aż 11, ukazało się w IV kwartale 2008 roku, dziewięć w I kwartale 2008 roku oraz osiem w I kwartale 2009 roku.

W zestawieniu miesięcznym najwięcej ukazało się w listopadzie 2008 roku – sześć, oraz w styczniu 2009 – pięć. Zwiększona liczba opublikowanych w tych okresach tekstów nie wiązała się z sezonowością zapotrzebowania na usługi socjalne. W pozostałych miesiącach liczba publikacji wahała się od jednej do czterech miesięcznie.

Kolejnym przyjętym w badaniu kryterium było znaczenie przypisywane publikacji przez wydawcę dziennika. Każde z poddanych przeglądowi czasopism posiada wyodrębnione „działy” porządkujące zawarte w nim informacje, dedykowane określonym odbiorcom. Odbiorcy informacji są tu definiowani w bardzo różny sposób. Chodzi nie tylko o podział wiążący się wprost z problematyką, np. polityczną, gospodarczą czy społeczną, ale również z klimatem przekazywanych treści, np. w formie porady czy sensacyjnego zdarzenia. Ze względu na „moc” przekazu nieprzypadkowe jest również miejsce opublikowania informacji. W prasie codziennej przyjęło się, że opublikowana informacja funkcjonuje (żyje) tylko jeden dzień. Związane jest to z cyklem wydawania kolejnego numeru. Zatem teksty najważniejsze z punktu widzenia wydawcy zamieszczane są zazwyczaj na pierwszych stronach bądź w widocznych miejscach (np. na trzeciej czy ostatniej stronie).

Można zatem przyjąć, że eksponowane miejsce prezentacji tekstów opatrzone znakiem: „Temat dnia” czy „Aktualności/News” odzwierciedlają intencje nadawcy co do wagi przekazywanych informacji. Natomiast wydarzenia prezentowane w takich działach, jak: „Wiadomości”, „Opinie” i „Poradniki”, raczej porządkują tematycznie publikowane teksty (dla potrzeb analiz przyjęto ujednolicone nazwy dla poszczególnych działów dzienników).

Wskaźnikiem, który posłużył ocenie wagi tekstu, było jego miejsce wśród innych tekstów opublikowanych w określonym dniu w wybranym czasopiśmie. W przypadku publikowanych tekstów z „udziałem” pracowników socjalnych 11 spośród 53 znalazło się w grupie najważniejszych informacji dnia w działach „Temat dnia” oraz „Aktualności/News”.

W kategorii „Temat dnia” ukazały się cztery teksty. W „Aktualnościach/News” zidentyfikowano siedem tekstów. Natomiast aż 20 zamieszczono w dziale „Wiadomości”, pozostałe w innych działach (między innymi: „Opiniach” i „Poradnikach”). Zatem co piąty z prezentowanych tekstów (zawierających frazę „pracownik socjalny”) został obdarzony przez redakcję najwyższą rangą w danym dniu.

Niezwykle istotne z punktu widzenia przekazu prasowego i wzbudzenia zainteresowania wśród czytelników jest sformułowanie tytułu publikowanego tekstu.

Przyjmuje się, że to tytuł tworzy pierwsze nastawienie odbiorcy do prezentowanej informacji.

Analizując przekaz zawarty w tytułach publikowanych tekstów, wyróżniono trzy podstawowe kategorie wartościujące, które odniesiono do zakładanych intencji autora. I tak tytuły zawierające przesłanie budzące pozytywne nastawienia czytelników do pracowników socjalnych (w sytuacji pracy) określono jako „pozytywne”. Tytuły ocenione jako zawierające przesłanie mające wzbudzić reakcję nieprzychylną zaklasyfikowano jako „negatywne”. Natomiast tytuły nieniosące ze sobą ładunku emocjonalnego zaklasyfikowano jako „informacyjne”.

Do kategorii „negatywnych” zaliczono 11 tytułów. Przekaz dotyczył między innymi: braku zainteresowania służb socjalnych problemami potrzebujących, nieetyczności podejmowanych działań, „beźmyślności urzędniczej”, braku empatii, a także nepotyzmu.

Oto kilka przykładów: *Bezdomni? Nie tutaj!, Miejski Ośrodek Pomocy (swojej) Rodzinie, Bo miski były brudne, Skontroluj ośrodek, Nim doczekają się remontu sąd może ich eksmitować, Zabiorą dziecko nawet bez sądu, Urzędnicy odmówili pomocy choremu chłopcu.*

W kategorii o przesłaniu pozytywnym zaliczono 15 tytułów. Wśród nich można wyróżnić te, które zdecydowanie eksponują pozytywne nastawienia, np: *MOPR chce pomóc małym i dużym, Posterunek dla skrzywdzonych i załamanych, Pomagają żyć w blokowisku, Lublin przyjazny chorym, Nakarmią wszystkie głodne dzieci?, Nasi nagrodzeni w Warszawie.*

Część natomiast dotyczyła wydarzeń związanych z otwieraniem nowych placówek (*Pierwszy dom dziecka w powiecie świdnickim, Osiedle przy ul. Grygowej ma swoje centrum*) czy też akcji wspierających (*Nauczysz się fachu, to dostaniesz pomoc, Pieniądze na naukę*).

Wśród 27 tytułów (51%) zaklasyfikowanych do kategorii „informacji” część miała charakter okolicznościowy: *Lublinianka Roku, Dzień pracownika socjalnego, Dzień Zdrowia Psychicznego: Schizofrenia – otwórzcie drzwi.* Inne tytuły nawiązywały do podejmowanych przez ośrodki pomocy społecznej akcji, np. *Żeby gimnazjaliści nie sięgali po narkotyki czy Mrozy groźne dla bezdomnych.*

Kolejną bardzo istotną kategorią z punktu widzenia budowania obrazu medialnego jest waga prezentowanego przekazu medialnego dla odbiorców informacji. Do analiz wykorzystano komentarze czytelników zamieszczane pod opublikowanymi w „e-wydaniach” tekstami, które poddano analizie pod kątem liczby zamieszczanych komentarzy, a także manifestowanych przez czytelników nastawień do prezentowanych wydarzeń.

Czytelnicy skomentowali 21 tekstów. Najwięcej komentarzy (ponad 70) ukazało się pod tekstem dotyczącym błędnie ocenionej przez pracownika socjalnego sytuacji. Praktycznie wszystkie komentarze czytelników były bardzo emocjonalne i niechętnie opisały osobie, a także całej grupie zawodowej.

Kolejny tekst – z 28 komentarzami – dotyczył propozycji zmian w Ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Zapisy ustawy miały między innymi

zwiększyć uprawnienia pracowników socjalnych. Analizując wypowiedzi, można wysnuć wniosek, że pracownik socjalny jest utożsamiany z bezduszną machiną państwowej biurokracji ingerującej w sprawy rodzinne. Wśród nich pojawiły się między innymi takie komentarze¹ (<http://www.kurierlubelski.pl/module-dzial-printpub-tid-9-pid-67088.html>, dostęp 22.07.2009):

Autor: micra | 02.02.2009, 09:08:05

To jest kolejny krok do ubezwłasnowolnienia ludzi, teraz odbiera się dzieci – (przepraszam) – jakiś nawiedzony pracownik przyjdzie i będzie decydował o moich dzieciach. To są moje dzieci – nie dzieci państwowe, to nie państwo za nie odpowiada, ale ja z moją żoną.

Autor: atek | Data: 02.02.09, 10:11:10

I jak to w Polsce – będzie to powodem kolejnych nadużyć – bo przyjdzie pracownik socjalny do rodziny, której „coś k...a nie lubi” i tak czy siak – zabierze im dziecko. Ot tak aby dokuczyć. Będą się działy podobne ekscesy jakie wyprawia komornicza swołocz podczas rabunków zwanych eufemistycznie „egzekucjami” – samowolka ponad wszystko.

Autor: Obcy | Data: 02.02.09, 10:33:55

Witam. I będzie tak jak w USA, najpierw odbiorą dziecko na podstawie złośliwego donosu, a potem rodzice będą udowadniać swoją niewinność. Czy pomysłodawca tego prawa przewidział takie przypadki? Chyba nie. A jak wiadomo odkręcenie sprawy w Tym kraju trwa wieki całe. Czy przewidziane są kary dla panienki z MOPRU, za podjęcie błędnej decyzji? Pozdrawiam.

Kolejny tekst o największej liczbie komentarzy (24) dotyczył wsparcia bezrobotnych w ramach projektu realizowanego ze środków UE. Czytelnicy z oburzeniem odnosili się do podjętych przez MOPR i WUP działań skierowanych do tej grupy osób. Trzeba tu jednak zaznaczyć, że tekst redakcyjny był opisem udanych inicjatyw podjętych przez pracowników instytucji pomocy społecznej. Wydawać by się zatem mogło, że powinien wzbudzić pozytywne reakcje wobec tej grupy zawodowej. Niestety komentarze czytelnicze koncentrowały się wokół klientów pomocy społecznej i niesłusznie ich zdaniem przyznanej pomocy.

Tekst z 11 komentarzami dotyczył nepotyzmu w Instytucji Pomocy Społecznej i – podobnie jak w poprzednim przypadku – zawierał bardzo emocjonalne i obraźliwe komentarze w stosunku do instytucji i opisanej osoby.

W ogóle nie skomentowano 32 tekstów, co może świadczyć o niewielkim zainteresowaniu ich tematyką.

¹ Zachowano oryginalną pisownię.

Przeprowadzona analiza wskazuje, że w publikowanych tekstach przeważają opisy zdarzeń z udziałem pracowników socjalnych niebędących głównym tematem publikacji. Tylko część odnosi się bezpośrednio do tej grupy zawodowej. Praktycznie nie ma publikacji o charakterze biograficznym.

Pracownik socjalny zwykle w tekście umieszczany jest na marginesie opisywanych sytuacji; można odnieść wrażenie, że pełni rolę statysty. Trudno jest znaleźć wśród analizowanych tekstów opisy zawierające konkretne informacje dotyczące cech społeczno-osobowościowych, które są elementami obrazu osoby czy grupy zawodowej. Pozostaje zatem wnioskowanie na podstawie eksponowanych przez autorów tekstów: opisów zachowań w określonych sytuacjach czy też identyfikacji przypisywanych ról społeczno-zawodowych.

W tym celu, z uwzględnieniem modelu kompetencji pracownika socjalnego (eksponowanych grup umiejętności: funkcjonalnych i instrumentalnych), a także ogólnie przyjętych norm etycznych, przeanalizowano stwierdzenia używane w tekstach prasowych odnoszących się do pracowników socjalnych. Umożliwiło to utworzenie listy eksponowanych w tekstach zachowań, przypisywanych ról oraz pośrednio cech wynikających z kontekstu informacji. Kategoryzacji stwierdzeń dokonano z wykorzystaniem modelowych grup kompetencji pracowników. Na tej podstawie wyłoniono trzy główne profile eksponowane w lokalnych publikacjach.

Pierwszy profil tworzą stwierdzenia, których przekaz stanowi opis zachowań zbliżony do formalnego modelu pracownika socjalnego i jego podstawowych obowiązków, np. kontroluje, dyżuruje, orzeka, wyjaśnia, obserwuje, wyszukuje potrzebujących, pomaga w ramach obowiązków, udziela porad. Przekaz medialny ma tutaj charakter głównie informacyjny; pracownik socjalny jest „poprawnym urzędnikiem” wykonującym swoje obowiązki. Tego typu stwierdzenia dominują w 25 tekstach. Oto kilka przykładów:

Pracownicy socjalni mogą to kontrolować w każdej chwili.

Prawdziwość danych weryfikuje pracownik socjalny poprzez wywiad środowiskowy. Może on zażądać od wszystkich członków rodziny oświadczenia o stanie majątkowym, złożonego pod rygorem odpowiedzialności karnej.

Pracownik socjalny będzie miał prawo nawet do zabrania dziecka z domu, w którym – jak podejrzewa – dzieje się coś złego. Natomiast bijący rodzic będzie usuwany z domu, i to natychmiast, nawet wtedy, gdy należy on do niego. Jeśli nie będzie miał gdzie mieszkać, trafi do noclegowni.

Jeszcze w czerwcu kilkoosobowy zespół pracowników domu dziecka (w jego skład weszli psycholog, pedagog, pracownik socjalny domu, wychowawca prowadzący konkretne dziecko, przedstawiciel MOPR oraz przedstawiciel ośrodka adopcyjnego) zdecydował, że dla ich dobra nie powinni być rozdzielane.

Kolejny obraz wyłania się z publikacji, w których pracownicy socjalni postrzegani są jako osoby: twórcze, o szerokich horyzontach, obdarzone empatią, dobrzy organizatorzy, osoby bezinteresowne, zaangażowane. Na potrzeby niniejszych badań użyto opisowego określenia: „właściwy człowiek na właściwym miejscu”. Zidentyfikowano 18 tego typu tekstów/opisów. Poniżej podano kilka przykładów:

To wyróżnienie za nowatorskie rozwiązanie w dziedzinie pomocy społecznej. Zespół ten stworzył i wprowadził w życie autorski projekt „Pomóżmy sobie wzajemnie”, mający na celu aktywizację osób (w tym skazanych) i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej.

Lublinianka roku: jest jak spowiednik, słucha, chce pomóc. Przeżywa, kiedy klient odmawia współpracy.

Resztę musieli przekonywać pracownicy socjalni, którzy wielokrotnie prowadzili rozmowy z opiekunami czy rodzicami, żeby wyrazili zgodę na udział swych podopiecznych w zajęciach. Dziś nie żałują ani oni, ani ich dzieci.

Pracownicy socjalni punktu opieki społecznej przy ul. Koryznowej pomogli bezradnemu mężczyźnie załatwić formalności związane z leczeniem i znaleźli mu miejsce w schronisku.

Nowe zadania nie przerażają lubelskich pracowników socjalnych. – Mamy już doświadczenie w takich działaniach. Jesteśmy przyzwyczajeni, że pracownik socjalny jest niemal od wszystkiego. Na pewno sobie poradzimy.

Do ostatniego z eksponowanych obrazów zaliczono stwierdzenia tworzące wizerunek „osoby niekompetentnej”. Należy jednak dodać, że przeważnie nie są to bezpośrednie negatywne osądy prasowe skierowane przeciwko pracownikom socjalnym, ale raczej kontekst sytuacji wskazujący na negatywne zachowania. Na omawiany obraz złożyły się zachowania odbiegające *in minus* od przyjętego modelu „urzędnika”. Zatem zakwalifikowano do niego przekazy eksponujące zachowania nieetyczne, podlegające negatywnej ocenie społecznej. Znalazły się tutaj stwierdzenia dotyczące między innymi: błędnej oceny sytuacji, podejmowania niewłaściwych decyzji, braku podstawowej wiedzy i kwalifikacji formalnych, nieuczciwości, braku współczucia oraz zaangażowania czy nierozumienie sytuacji. Poniższe przykłady ilustrują te kwestie:

Pracownik socjalny nie potrafił wytłumaczyć, dlaczego. Tymczasem wzrosły koszty utrzymania. Zdarza się, że ludzie ze starym portfelem żyją na granicy ubóstwa – uważa pani Maria, która pomaga 92-letniemu sąsiadowi.

W domu pojawił się pracownik socjalny, po jednej wizycie skierował sprawę do sądu o ograniczenie Kowalskim praw rodzicielskich. Jak relacjonują sąsiedzi, po pierwszej rozprawie pan Bogdan się załamał. 30 kwietnia powiesił się na drze-

wie przed swoim domem. Sprawa o ograniczenie praw rodzicielskich jest wciąż w toku.

Pracownicy socjalni nie mieli z nią kontaktu.

Pracownik socjalny, jeśli otrzymał doniesienie na jakąś rodzinę, powinien dokładnie ją ocenić. To wszystko powinno się rozegrać na poziomie ośrodka pomocy społecznej, a nie trafić z automatu do sądu.

Tabela 6. Obraz pracownika socjalnego w lokalnych mediach

Lp.	Obraz pracownika socjalnego	Liczba tekstów	„Medialny profil” pracownika socjalnego. Zestaw cech, pełnianych ról i podejmowanych działań
1	„Poprawny urzędnik”	25	Kontroluje, dyktuje, orzeka, wyjaśnia, obserwuje, wyszukuje potrzebujących, pomaga w ramach obowiązków, udziela porad
2	„Właściwy człowiek na właściwym miejscu”	18	Twórca, obdarzony empatią, dobry organizator, bezinteresowny, zaangażowany, o szerokich horyzontach
3	„Osoba niekompetentna”	9	Błędnie ocenia sytuację, podejmuje niewłaściwe decyzje, nie potrafi udzielić informacji, brak kwalifikacji formalnych, nieuczciwość, brak współczucia, całkowity brak zaangażowania, nierozumiejący sytuacji, brak rozróżniania na swoim terenie

Źródło: badania własne.

Wizerunek poprawnego urzędnika eksponowany był głównie w działach: „Wiadomości”, „Opinie” i „Poradniki” (75% tekstów). W czołówkach gazet, czyli w działach „Temat dnia” i „Aktualności/News”, znalazło się pozostałe 25% tekstów, które jednak nie wywoływały żadnej dyskusji wśród czytelników (brak komentarzy pod większością tekstów), co może świadczyć o niskim zainteresowaniu.

W przypadku 18 tekstów eksponujących obraz określony dla celów klasyfikacji badawczej „właściwy człowiek na właściwym miejscu” tylko 11% zostało umieszczonych przez redakcję w działach „Aktualności/News”. Pozostałe zamieszczono w innych: „Wiadomościach”, „Opiniach” i „Poradnikach”. Tylko jeden tekst spośród tak zaklasyfikowanych wzbudził większe zainteresowanie. Świadczą o tym negatywne osądy na temat klientów pomocy społecznej wspieranych przez pracowników socjalnych (przypadek opisano wcześniej).

Obraz „osoby niekompetentnej” eksponowany był stosunkowo najrzadziej – tylko dziewięć tekstów spełniło przyjęte kryteria. Natomiast teksty uwypuklające negatywny wizerunek najczęściej (ponad 60%) zamieszczane były wśród najważniejszych informacji dnia w działach „Temat dnia” i „Aktualności/News”. Pozo-

stałe ukazały się w działach „Wiadomości” i „Opinie”. Teksty opublikowane na „pierwszych stronach” wzbudziły największe zainteresowanie czytelników. Opisane sytuacje zyskały blisko 70% ogólnej liczby komentarzy zamieszczonych pod badanymi tekstami – w większości negatywnych.

Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonych analiz trudno o jednoznaczną odpowiedź na postawione pytanie dotyczące dominującego obrazu pracownika socjalnego w lokalnych mediach. W publikowanych tekstach przeważają opisy zdarzeń z udziałem pracowników socjalnych niebędących głównym tematem publikacji. Tylko część odnosi się bezpośrednio do tej grupy zawodowej. Praktycznie nie ma publikacji o charakterze biograficznym.

Liczba publikacji na temat pracowników socjalnych jest niewielka (średnio jeden tekst miesięcznie w jednym dzienniku). W lokalnych mediach nie ma ugruntowanego jednolitego obrazu pracownika socjalnego. Na podstawie przyjętych kryteriów wśród przeanalizowanych tekstów udało się wyłonić trzy obrazy pracownika socjalnego: „poprawnego urzędnika” wykonującego swoje obowiązki, „właściwego człowieka na właściwym miejscu” (osoby, dla której praca stanowi treść życia) oraz „osobę niekompetentną”, której działania przynoszą klientom, a także obrazowi grupy zawodowej najwięcej szkód. Teksty tzw. informacyjne i przychylne (około 80% wszystkich) zamieszczane są w mało widocznych miejscach oraz nie wzbudzają większego zainteresowania czytelników – świadczy o tym niewielka liczba komentarzy lub ich całkowity brak.

Teksty zaklasyfikowane do budujących negatywny wizerunek stanowią zaledwie 20% wszystkich opublikowanych. Natomiast wydaje się, że ze względu na miejsce ekspozycji (pierwsze strony), a także spore zainteresowanie – dużą liczbę nieprzychylnych komentarzy, teksty tzw. negatywne mogą intensywniej wpływać na kształtowanie obrazu pracownika socjalnego niż pozostałe.

© Copyright by Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010

Recenzenci:

prof. zw. dr hab. Anna Przecławska

prof. zw. dr hab. Jerzy Niemiec

Redakcja wydawnicza:

Beata Bednarz

Projekt okładki:

Magdalena Muszyńska
Izabela Surdykowska-Jurek

CZARTART

Zdjęcie na okładce:

Lee Prince – Fotolia

Druk i oprawa: Sowa - druk na życzenie

www.sowadruk.pl tel. 022 431-81-40

Publikacja ukazała się dzięki wsparciu finansowemu
Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

ISBN 978-83-7587-443-3

Oficyna Wydawnicza „Impuls”

30-619 Kraków, ul. Turniejowa 59/5

tel. (12) 422-41-80, fax (12) 422-59-47

www.impulsoficyna.com.pl, e-mail: impuls@impulsoficyna.com.pl

Wydanie I, Kraków 2010