

WIZERUNEK PRACOWNIKA SOCJALNEGO W POLSCE

dr Magdalena Pokrzywa

Wprowadzenie

Zawód pracownika socjalnego jest służbą mającą na celu pomoc rodzinom i jednostkom w trudnych sytuacjach życiowych, z którymi same nie są w stanie sobie poradzić. Pracownicy socjalni w swojej codziennej pracy zawodowej realizują idee państwa opiekuńczego, pomocy i wsparcia oraz łagodzą najbardziej drastyczne przejawy nierówności społecznych. Praca ta wymaga szeregu odpowiednich cech charakteru, wykształcenia i umiejętności oraz poczucia pewnego rodzaju misji. Codzienne zmaganie się z ludzkimi krzywdami i problemami oraz współpodejmowanie decyzji dotyczących losu innych powoduje, że jest to praca wymagająca i ważna społecznie. Zakres obowiązków pracowników socjalnych jest bardzo szeroki, standardy stawiane w zakresie ich edukacji, umiejętności i kompetencji wysokie, a odpowiedzialność za innych duża. Niestety owe wymagania na co dzień nie znajdują odzwierciedlenia, ani w prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce, ani w wynagrodzeniu za świadczoną pracę, ani w wdzięczności otoczenia społecznego za poniesiony trud. Bardzo ważnym elementem tożsamości pracowników socjalnych oraz poczucia satysfakcji z pracy, sensu podejmowanych działań oraz chęci do dalszej ich realizacji jest między innymi społeczny odbiór ich działalności.

Celem niniejszego artykułu jest charakterystyka wizerunku pracownika socjalnego w Polsce. W publikacji zwrócono uwagę na cechy zawodu pracownika socjalnego i czynniki wpływające na jego wizerunek w Polsce. Istotnym elementem ukazania wizerunku pracownika socjalnego jest percepcja tego zawodu przez odbiorców wsparcia (klientów pomocy społecznej) oraz szerszą społeczność czy też polskie społeczeństwo. Ważną kwestią, przedstawioną w artykule, jest także postrzeganie swojego wizerunku przez osoby wykonujące zawód pracownika socjalnego. W tym aspekcie szczególnie ważne było określenie jak, zdaniem pracowników socjalnych, postrzega ich otoczenie społeczne. Nie bez wpływu na wizerunek tego zawodu w społecznej percepcji pozostają media, które kreują określony obraz instytucji pomocowych i ich pracowników.

Zawód pracownika socjalnego

Praca socjalna jest działalnością zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi (Ustawa 2004). Praca socjalna postrzegana jest jako celowa i zorganizowana pomoc niewydolnym ekonomicznie, społecznie lub fizycznie członkom współczesnych społeczeństw (Krzysz-

zowski 2008). Za początek istnienia profesjonalnych służb społecznych w Polsce uważa się 1925 rok, w którym rozpoczęło działalność Studium Pracy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej w Warszawie. Ważną rolę w tworzeniu tego zawodu odegrała ustawa z dnia 26 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej, która powoływała opiekunów społecznych. W ustawie o pomocy społecznej z dnia 29 listopada 1990 roku wyodrębniono pracowników socjalnych jako nową profesję zawodową. Nazewnictwo to zachowano również w obowiązującej ustawie z 12 marca 2004 roku (Kozak 2012). Jednak termin pracownik socjalny pojawił się w społecznej klasyfikacji zawodów w Polsce dopiero w 2007 roku i został przyporządkowany kategorii: specjaliści pomocy społecznej i pracy socjalnej. Pomoc społeczna w Polsce tworzy instytucjonalne ramy dla aktywności zawodowej pracowników socjalnych. Są oni zatrudniani na ogół w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie. Niewielka liczba pracowników socjalnych znajduje także zatrudnienie w schroniskach dla bezdomnych lub osób doświadczających przemocy domowej, centrach integracji społecznej, środowiskowych domach samopomocy czy domach samotnej matki (Rymsza 2012).

Specyfika zawodu pracownika socjalnego polega na tym, że w swojej codziennej praktyce zawodowej odgrywa on wiele ról pełnionych w stosunku do klienta, instytucji i społeczności. Najczęściej pracownikowi socjalnemu przypisuje się rolę: planisty, arbitra, pośrednika, mediatora, negocjatora, badacza, terapeuty i doradcy oraz osoby kierującej do właściwych źródeł pomocy (Łuczynska 1998). Do najważniejszych zadań pracownika socjalnego, zgodnie z obowiązującą ustawą o pomocy społecznej, można zaliczyć w szczególności: dokonywanie analizy i oceny zjawisk powodujących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie osób i rodzin do uzyskania tych świadczeń; praca socjalna; udzielanie informacji/wskazówek oraz pomocy w zakresie rozwiązywania problemów życiowych; pomoc w uzyskaniu poradnictwa w zakresie możliwości rozwiązywania problemów i informacji na temat wsparcia udzielanego przez instytucje państwowe i pozarządowe; pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych; współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych; współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej; itp. (Ustawa, 2004). Podstawowymi cechami dobrego pracownika socjalnego powinny być: ciepło, sprawność działania, wrażliwość, dar przekonywania, empatia, świadomość, wiedza, praktyczne nastawienie oraz autentyczność (Mudrecka 2002). Anna Kotlarska-Michalska podkreśla, że analizując listę zadań i obowiązków pracownika socjalnego, można stwierdzić, iż modelowy pracownik socjalny powinien być skrzyżowaniem „wszechwiedzącego z miłosiernym” (Kotlarska-

Michalska 2003, 31). Zawód pracownika socjalnego nie należy do łatwych. Wymaga znacznego profesjonalizmu, pod którym kryje się nie tylko wieloletnie wykształcenie (które należy ukończyć na odpowiednim kierunku by uzyskać uprawnienia do wykonywania tego zawodu), ale także umiejętności i predyspozycje niezbędne w tym zawodzie (Zbyrad 2007).

Czynniki wpływające na wizerunek pracownika socjalnego w Polsce

Postrzeganie innych to proces polegający na przypisywaniu innym osobom pewnych cech i oczekiwań oraz związane z tym emocje i pozwalający człowiekowi na orientację w świecie społecznym. Obserwując zachowania innych ludzi oraz uzyskując informacje od osób trzecich, człowiek gromadzi wiedzę, która po przetworzeniu staje się częścią jego reprezentacji poznawczej świata społecznego. W wyniku doświadczeń społecznych kształtują się z jednej strony subiektywne i osobiste reprezentacje konkretnych osób, ale powstają też reprezentacje osób pełniących dane role społeczne czy zawodowe (Szybińska, Mroczkowska, Toeplitz 2004). Wizerunek społeczny nie musi więc odpowiadać rzeczywistości, bowiem jest obrazem subiektywnym, uzależnionym od różnych czynników. Postrzeganie istotnych społecznie profesji (np. lekarza, sędziego, policjanta) wiąże się na ogół integralnie z postrzeganiem instytucji w ramach których funkcjonują. Ich wizerunek jest bardzo często pochodną wizerunku instytucji utrwalonego w świadomości społecznej (Socala, Krypa-Olkowska, Budziło 2014). Instytucje pomocy społecznej i zatrudnieni w nich pracownicy socjalni pełnią bardzo istotną rolę w funkcjonowaniu lokalnych społeczności. Powinny one wspierać inkluzję i partycypację społeczną poprzez świadczenie pomocy osobom i rodzinom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Co istotne, jest to obszar zaufania społecznego, a w jego ramach takie aspekty jak odpowiednia komunikacja, dostępność do informacji, przejrzystość działań i zasad udzielania wsparcia odgrywają tak samo ważną rolę jak realna efektywność ich dziania (Szyszka, Walotek-Ściańska 2014).

Niestety mimo wysokiego wykształcenia i przygotowania zawodowego większości polskich pracowników socjalnych oraz trudności z jakimi wiąże się udzielanie wsparcia osobom i rodzinom zgłaszającym się z wieloma problemami społecznymi, polski pracownik socjalny to osoba o niskim statusie zawodowym, społecznym i ekonomicznym (Bieńko, 2012a). Co istotne praktyka funkcjonowania instytucji pomocowych często uniemożliwia pracownikom socjalnym wykorzystanie swojej wiedzy i umiejętności w codziennej pracy zawodowej (realizowania faktycznej pracy socjalnej), gdyż obecnie realizowany model pracy socjalnej ma charakter redystrybucyjny i polega na pomocy doraźnej (w formie świadczeń lub usług) osobom i rodzinom, które dostarczą do ośrodka pomocy społecznej dokumentację wskazującą na uprawnienie do otrzymania świadczenia (Krasiejko 2010). Pracownicy socjalni będący integ-

ralną częścią systemu pomocy społecznej funkcjonującego w Polsce, to grupa zawodowa bardzo mocno postrzegana przez pryzmat instytucji, w których są zatrudnieni. Niestety w potocznym, społecznym odczuciu reprezentantami instytucji pomocowych są pannie wypłacające zasiłki (Rymsza 2012).

Ścisła regulacja zadań pracowników socjalnych oraz rodzajów i form przyznawanych świadczeń przez ustawę o pomocy społecznej pozostawia niewielki obszar dla swobody twórczej samego pracownika. W pomocy społecznej w Polsce mamy do czynienia z syndromem organizacji biurokratycznej, której ustalone procedury prawne nie zawsze odnoszą się do niuansów specyficznych sytuacji życiowych petentów i często nie pozwalają pracownikom socjalnym udzielać potrzebnego i oczekiwanego wsparcia (Zbyrad 2007).

W przypadku pracowników socjalnych można mówić o szeroko rozumianym konflikcie interesów, opinii, perspektyw i pozycji w obszarze świadczenia usług. Bowiem społeczne oczekiwania kierowane pod adresem pracowników socjalnych bywają na ogół sprzeczne. Pracownik socjalny jest uwikłany w podwójną odpowiedzialność zawodową. Z jednej strony jest zobowiązany do respektowania wymagań pracodawców, z drugiej zaś oczekuje się od niego profesjonalnego działania i respektowania odpowiedzialności w stosunku do klientów (Bieńko 2012b). Pracownicy socjalni w swojej codziennej działalności zawodowej realizują koncepcję państwa opiekuńczego i ją w pewien sposób legitymizują. Są też tymi, którzy na ogół w społecznym odbiorze odpowiadają za jej faktyczne lub domniemane słabości (Frysztacki 2009). Otoczenie społeczne na ogół nie zdaje sobie sprawy jaka jest specyfika instytucji pomocy społecznej i podejmowanych działań przez pracowników socjalnych. Brakuje zwłaszcza świadomości takich form działań realizowanych przez nich jak: prowadzenie specjalistycznego poradnictwa socjalnego, różnych form terapii, aktywizacji społecznej, wsparcia dzieci i rodzin (Szyszka, Walotek-Ściańska 2014).

Pracownicy socjalni w opinii beneficjentów pomocy społecznej i społeczeństwa

Badania klientów pomocy społecznej w województwie lubuskim wskazują, że w większości (88,4%) są oni zadowoleni z pracy wykonywanej przez pracowników socjalnych. Jedynie niewiele ponad 5% badanych klientów deklaroowało przeciwną opinię. Respondenci, poproszeni o określenie co najczęściej mówi się w społeczności lokalnej o pracownikach socjalnych, wskazywali na ogół na pozytywny wizerunek przedstawicieli tego zawodu. Badani podkreślali, że w najbliższym otoczeniu o pracownikach socjalnych często się mówi jako o pomagającym ludziom (67,9%), że zawód ten jest bardzo potrzebny, bo dużo ludzi nie radzi sobie z problemami (64,5%) oraz, że pracownik socjalny to osoba, która potrafi dobrze doradzać (50,5%). Niemniej jednak w społeczności

lokalnej panuje, zdaniem badanych klientów pomocy społecznej, również częste przekonanie o tym, że pracownik socjalny bierze państwowe pieniądze a nic nie robi (25%) oraz, że ludzie sami sobie poradzą, jak będą mieć więcej pieniędzy (50,5%). Co istotne badanie to wykazało, że opinie pracowników socjalnych na temat postrzegania ich zawodu przez klientów pomocy społecznej i społeczność lokalną są bardziej negatywne od tych rzeczywiście przez nich deklarowanych (Zielińska, Szaban 2013). Jednak jak wskazuje Anna Zasada-Chorab (2004), niektórzy klienci pomocy społecznej traktują pracowników socjalnych jako wrogów trzymających pieniądze i ograniczających do nich dostęp. Owo stanie na staży wydatkowania publicznych pieniędzy i realizacji wsparcia zgodnie z przepisami prawa może budzić w klientach agresję i niechęć oraz dezaprobatę do pracowników socjalnych.

Zrealizowane badanie wśród mieszkańców województwa lubelskiego wskazuje, że w świadomości badanych pierwsze skojarzenia, jakie najczęściej łączą się z osobą pracownika socjalnego to: pomoc, opieka, wsparcie (44,3% wskazań). Jednak 16% badanych mieszkańców miało znaczny problem z podaniem jakiegokolwiek skojarzenia. Jedynie nieco ponad połowa posiadała pozytywne skojarzenia z osobą pracownika socjalnego. Co ciekawe, prawie połowa badanych mieszkańców (46,2%) deklaruje, że miała do czynienia osobiście z pracownikiem socjalnym. Wyniki uzyskane w badaniu wskazują, że rola zawodowa pracowników socjalnych jest często niewłaściwie rozpoznawana i określana. Badani mieszkańcy z województwa lubelskiego przypisywali pracownikom socjalnym wykonywanie działań, które nie leżą w ich kompetencjach. Prawie połowa badanych mieszkańców województwa lubelskiego (45,1%) uważa, że pracownik socjalny cieszy się szacunkiem w społeczeństwie. Natomiast niepokojąco wysoki odsetek (25,8%) był przeciwnego zdania. Niezwykle istotną rolę odgrywa zagadnienie dotyczące źródeł, z jakich sami respondenci czerpią informacje. Badani mieszkańcy Lubelszczyzny deklarowali, że najczęściej uzyskują informacje na temat funkcjonowania pomocy społecznej z mediów tradycyjnych, takich jak radio, telewizja, prasa (43,5% wskazań), drugie w kolejności źródło to znajomi, sąsiedzi, rodzina (34,1% wskazań), następnie media elektroniczne (22%). Jeżeli chodzi o wydźwięk informacji prezentujących pracownika socjalnego, to nieco ponad połowa ankietowanych mieszkańców województwa lubelskiego (52,1%) twierdziła, że są one pozytywne, natomiast niepokojąco wysoki odsetek respondentów (27,6%) uważa, że są one negatywne (Socąła, Krypa-Olkowska, Budziło 2014).

Badania zrealizowane przez CBOS na reprezentatywnej próbie Polaków w 2004 dowiodły, że w tym okresie był to zawód bardzo słabo rozpoznawany przez szerszą populację Polaków i Polek. Uzyskana średnia ocen pod względem uczciwości i rzetelności zawodowej sytuowała pracowników socjalnych na dalekim, dwudziestym miejscu w społecznej hierarchii. Pracownicy socjalni

uzyskali średnią ocen zbliżoną do ocen dyrektorów firm, sędziów i adwokatów. Wyprzedzali jednak wyraźnie w tym rankingu działaczy związkowych zawodowych, urzędników w urzędach miejskich i gminnych, urzędników państwowych wysokiego szczebla oraz polityków (CBOS 2004).

Ciekawym przykładem mającym na celu poprawę (zmianę) wizerunku pracownika socjalnego w wyobrażeniu społecznym było przygotowanie serialu *Głęboka woda* (2011-2013), który podejmował tematykę funkcjonowania ośrodka pomocy społecznej. Badania ewaluacyjne dotyczące percepcji tego serialu wśród jego odbiorców potwierdziły niski poziom wiedzy społecznej o instytucjach pomocowych i pracownikach socjalnych. Tylko nieco ponad 43% widzów stwierdziło, że wiedza na temat pracowników instytucji pomocy społecznej i zadań jakie wykonują jest rozpowszechniona w społeczeństwie. Głównym powodem niskiego poziomu wiedzy na temat roli zawodowej pracownika socjalnego i instytucji, w której pracuje jest: 1) zbyt mało informacji w mediach na temat tej działalności, 2) brak informacji ze strony samorządów na temat pracy instytucji pomocy, którymi zarządzają, 3) niewygodność tematyki pomocy społecznej dla władzy (Rudolf, Przybył, Pieniążek, Chojecki, Pijanowski, Huras, Pałka, Smolarczyk 2013).

Pracownicy socjalni o swoim wizerunku

Pracownicy socjalni postrzegają swój zawód na samym dole drabiny prestiżu zawodów (Morawski 2010). Badania pracowników socjalnych przeprowadzone na reprezentatywnej losowo-warstwowej próbie dowiodły, że w ich opiniach przeważa przekonanie, że zawód pracownika socjalnego cieszy się coraz mniejszym społecznym uznaniem (Łuszczynska 2012). Owy niski prestiż i wizerunek pracownicy socjalni uważają za nieuzasadniony i niesprawiedliwy, nie zachęcaliby więc swoich dzieci do wyboru zawodu, który wykonują (Bieńko 2012b). Pracownicy socjalni zdają sobie sprawę z braku dobrego wizerunku społecznego (postrzegając siebie niemal jako osoby wykluczone) i dostrzegają konieczność zmiany tego stanu rzeczy. Są oni przekonani, że ich publiczny wizerunek jest bardzo negatywny. Zdecydowana większość badanych pracowników socjalnych w Polsce wyraża opinię, że w społecznym odbiorze są oni postrzegani jako ci, którzy pomagają „darmozjadom” (77%), marnują publiczne pieniądze (47%), odbierają dzieci rodzicom (35%) i nigdy ich nie ma, gdy są potrzebni (30%). Co istotne tylko 28% pracowników socjalnych uważało, że społeczeństwo postrzega ich jako tych, którzy pomagają potrzebującym (28%) (Dudkiewicz 2012).

Wyniki badania zrealizowanego z polskimi pracownikami socjalnymi wykazały, że marzą oni o tym, aby ich zawód był lepiej wynagradzany oraz miał wyższy prestiż i uznanie społeczne, a oni sami byli bardziej doceniani. Istotnym ich marzeniem było również to, aby w praktyce zawodowej coraz częściej

mogli realizować pracę socjalną i aby ona przynosiła więcej efektów, a klienci byli bardziej zadowoleni (Olech, Łuczyńska 2013). Co istotne pracownicy socjalni czują się wewnętrznie przygotowani do pełnienia roli zawodowej. Nie odczuwają oni znacznego stresu zawodowego w związku z brakiem umiejętności, wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji do przekształcania środowiska społecznego. Podkreślają przede wszystkim zewnętrzne aspekty utrudniające im wykonywanie codziennych obowiązków zawodowych. Do najważniejszych z nich należą czynniki: ekonomiczne (niskie wynagrodzenie), formalno-organizacyjne (zbyt duża biurokracja działań, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji) oraz brak uznania społecznego (niski prestiż, negatywne postrzeganie zawodu) (Bieńko 2012b).

Analiza metafor jakimi opisują siebie polscy pracownicy socjalni pozwoliła na odtworzenie powtarzających się motywów, sposobów myślenia o sobie samym w tym zawodzie. Znaczna kategoria badanych pracowników socjalnych porównuje swój zawód do takich zawodów jak: urzędnik, ksiądz (spowiednik), policjant lub detektyw, nauczyciel/wychowawca, psycholog i terapeuta oraz doradca. Ważne znaczenie nadają respondenci swoje pracy zawodowej w kategoriach pomocy, ratownictwa lub opieki. Co istotne pracownicy socjalni porównują również swój zawód do rodziny, matki, ojca, cioci czy też przyjaciela. Badani widzieli siebie jako bliską osobę, która wspiera osoby potrzebujące. Zdaniem pracowników socjalni są oni niczym „chodząca encyklopedia”, alfa i omega czy też omnibus, gdyż poziom społecznych oczekiwań względem nich jest wysoki. Muszą więc wiedzieć wszystko, muszą wszystko potrafić i muszą zajmować się wszystkim. Co istotne wiele pracowników socjalnych postrzega siebie jako kozła ofiarnego, chłopca od bicia, na którego zrzucona jest odpowiedzialność za wszelkie zło i dysfunkcje społeczne. Niektórzy pracownicy socjalni swoją rolę zawodową określają jako syzyfową (niedocenianą, niekończącą się, nieprzynoszącą nagłych i spektakularnych rezultatów). Pracownik socjalny przypomina ich zdaniem również postać Don Kichota ponieważ codziennie podejmuje on walkę z „wiatrakami” (Olech, Łuczyńska 2013).

Pracownicy socjalni nie są zadowoleni z obecnego systemu prawnego pomocy społecznej, którego głównym mankamentem w ich opinii jest ograniczenie autonomii ich działania zawodowego. Sztywne przepisy prawne, zdaniem pracowników socjalnych, przyczyniają się do marnowania zasobów twórczych i wymagają poświęcania cennego czasu na zmagania z biurokracją i ograniczają możliwości realizacji celu jakim jest rzeczywista praca socjalna. Według pracowników socjalnych biurokracja i małe możliwości działania specjalistycznego obniżają prestiż zawodu (Zbyrad 2007). Problemem jest też system (a raczej jego brak) motywacyjny. Pracownicy socjalni nie odczuwają gratyfikacji finansowych za swoją dobrze wykonaną pracę i ciągle słyszą negatywne opinie o swoim zawodzie (Musioł, Twardowska 2011). Świadomość pracowników

socjalnych wykonywania zawodu niecieszącego się wysokim prestiżem, nisko płatnego, nadmiar zadań i nadmiar klientów pociąga za sobą określone skutki: zdenerwowanie, zniecierpliwienie, zmęczenie (Kotlarska-Michalska 1999). Sytuacja ta sprawia, że jest to zawód bardzo narażony na wypalenie zawodowe (Maslach 2000).

Wizerunek pracownika socjalnego w mediach

Wielu badaczy przekazu medialnego zwraca uwagę na nadreprezentację pewnych treści i obrazów, które nie odpowiadają rzeczywistym proporcjom występującym w życiu społecznym (np. nadmierna obecność w mediach przemocy i innych treści destruktywnych) (Gała, Ulfik-Jaworska 2006). Media we współczesnym świecie mają bardzo duży wpływ na kształtowanie opinii publicznej. Rola mediów polega przede wszystkim na pokazywaniu, tłumaczeniu i interpretacji otaczającej nas rzeczywistości. To właśnie z mediów ludzie na ogół czerpią wiedzę na temat interesujących ich zjawisk (Rudolf, Przybył, Pieniążek, Chojecki, Pijanowski, Huras, Pałka, Smolarczyk 2013). Dodatkowo media nie tylko bezpośrednio wpływają na odbiorcę (w sytuacjach kiedy odbiorca otrzymuje informacje wprost od medialnego nadawcy), ale także oddziałują w sposób pośredni – poprzez kontakt jednostki z innymi osobami, których opinie zostały ukształtowane pod wpływem mediów (Braun-Gałkowska 2006).

W doniesieniach medialnych pracownik socjalny jest zwykle przedstawiany jako osoba, która „siedzi” za biurkiem. Jest to najczęściej powielany stereotyp, który jest bardzo szkodliwy, bo przeczący zasadzie pracy socjalnej. Taki przekaz niemniej jednak jest utrzymywany w doniesieniach medialnych: na zdjęciach, w materiałach telewizyjnych, internetowych, także w wywiadach (Szyszka 2012). Co istotne wśród pracowników socjalnych panuje przekonanie, że dziennikarze nie są rzetelni w przedstawianiu ich zawodu, lecz przede wszystkim szukają sensacji pokazując tylko porażki lub (na ogół domniemane) zaniedbania (Racław 2011). Media bardzo rzadko informują o sukcesach pracowników socjalnych lub ich poświęceniu czy też trudnościach związanych z tą pracą (Dudkiewicz 2012). O pracownikach socjalnych na ogół publicznie mówi się przede wszystkim w kontekście kosztów i zaniedbań, których następstwa bywają tragiczne. W relacjach medialnych bardzo często pracownicy socjalni są piętnowani jako współodpowiedzialni za przestępstwa, za niedostateczną kontrolę podopiecznych, którzy przejawiają zachowania patologiczne (Rek-Woźniak 2012). W sytuacji, gdy wydarzy się jakaś tragedia lub klęska bardzo często pojawia się pytanie o to, gdzie był pracownik socjalny (Szyszka 2012). Pytania te pojawiają się w mediach bez względu na fakt, czy w związku z tragiczną historią rola pracownika socjalnego była istotna. Takie przekazy medialne zazwyczaj dotyczą bardzo tragicznych wydarzeń np. śmierci dziecka (na

skutek zaniedbania czy też szczególnego okrucieństwa ze strony rodziców), śmierci członka rodziny na skutek przemocy wewnątrzrodzinnej, zaniedbań w opiece nad bliskimi, itp. Poza tym w mediach często pojawiają się informacje, że pracownik socjalny nie wykonuje swojej pracy tak jak powinien, traktuje swoją pracę mechanicznie, bez współczucia i jest bezdusznym urzędnikiem, który odbiera dzieci kochającym, lecz biednym rodzicom, odmawia wsparcia potrzebującym. Nagłówki i przekazy medialne pełne są określeń o niepojętej znieczulicy urzędników „opieki” społecznej i zabieraniu dzieci. Ta argumentacja medialna związana jest z prezentowaniem pracowników socjalnych jako opresyjnych wobec tych klientów pomocy społecznej, którzy zostali uznani za zasługujących na wsparcie. Pracownik socjalny zaś jawi się w tym kontekście jako bezduszny biurokrata, traktujący podopiecznych w sposób paternalistyczny (Rek-Woźniak 2012). Jak wskazują bohaterowie reportażu o zawodzie pracownika socjalnego istnieją dwie wersje przekazu medialnego obrazującego pracownika socjalnego: „albo że niefrasobliwy urzędnik zostawia dziecko z ojcem alkoholikiem, albo że urzędnik jest bezduszny, bo zabiera dziecko ojcu, który z miłości do dziecka walczy z nałogiem. Tak źle i tak niedobrze” (Radłowska 2010).

Analiza treści prasy lokalnej pod względem wizerunku pracownika wykazała, że w publikowanych tekstach przeważają opisy zdarzeń z udziałem pracowników socjalnych (nie są więc oni głównym tematem publikacji). W lokalnych mediach nie ma jednolitego przekazu obrazu pracownika socjalnego. Na ogół występuje on w trzech rolach: 1) poprawnego urzędnika (wykonującego właściwie swoje obowiązki), 2) właściwego człowieka na właściwym miejscu (osoby, której owa praca stanowi treść jej życia), 3) osoby niekompetentnej (której działania przynoszą klientom szkodę lub cierpienie). I choć teksty informacyjne i przychylne pracownikom socjalnym stanowią w prasie lokalnej większość, to są one umieszczane w mało widocznych miejscach i nie wzbudzają zainteresowania czytelników. Natomiast negatywny wizerunek pracowników socjalnych, jako niekompetentnych i szkodzących klientowi jest ekspozowany na ogół na pierwszych stronach, w miejscach bardzo widocznych i wzbudza większe zainteresowanie. Teksty te mogą intensywniej wpływać na kształtowanie obrazu pracownika socjalnego niż te pozostałe (Różański 2010).

Widzowie serialu *Głęboka woda*, który miał na celu poprawę medialnego wizerunku pracownika socjalnego w Polsce stwierdzili, że w mediach brakuje pozytywnych informacji na temat pracowników instytucji pomocy społecznej i zadań jakie wykonują (82%). Odbiorcy serialu wskazali, że dzięki niemu można było się dowiedzieć, jak w Polsce działają instytucje pomocy społecznej (75,6%). Dodatkowo zdecydowana większość badanych (88,2%) wskazała na potrzebę powstawania większej ilości takich produkcji medialnych. Analizowany serial, zdaniem badanych, zwrócił ich większą uwagę na problemy ludzi

w trudnej sytuacji społecznej (82,7%) – sprawił, że stali się oni bardziej wrażliwi na otaczającą ich rzeczywistość. Wadą jednak takiego sposobu prezentacji pracowników socjalnych (w postaci serialu) jest z jednej strony konieczność uproszczenia i uatrakcyjnienia ich działalności zawodowej dla specyfiki przekazu serialowego, z drugiej zaś wymaga wysokiej kultury odbioru (nastawienie na wartości artystyczne a nie rozrywkę). Nie trafia więc on do szerokiego grona odbiorców, który w przekazie medialnym szuka przede wszystkim sposobu przyjemnego spędzania czasu (Rudolf, Przybył, Pieniążek, Chojecki, Pijanowski, Huras, Pałka, Smolarczyk 2013).

Jak wskazuje Magdalena Dudkiewicz promowanie dobrego wizerunku pomocy społecznej i pracowników socjalnych to przede wszystkim odwracanie jego obecnego złego portretu. Niektóre media bowiem bez skrupułów wykorzystują krzywdę człowieka z powodu postępującego procesu ich tabloidyżacji (Dudkiewicz 2014). Przekaz medialny zazwyczaj nie przedstawia trudnej, morderczej i żmudnej codziennej pracy pracowników socjalnych, ale przede wszystkim spektakularne sytuacje, drastyczne wydarzenia, tragiczne historie, które idealnie nadają się na medialne newsy (Rymsza 2012).

Podsumowanie

Pracownicy socjalni są reprezentantami pomocy społecznej a ich wizerunek jest pochodną wizerunku instytucji, w której pracują. Wizerunek społeczny na ogół nie odpowiada rzeczywistości ponieważ jest obrazem subiektywnym, uzależnionym od bardzo wielu czynników. Niestety mimo ważnej społecznej roli pracowników socjalnych i wielu oczekiwań adresowanych do nich ze strony rządzących, ubiegających się o wsparcie i całego otoczenia społecznego w aspekcie wykształcenia, umiejętności, cech charakteru i kompetencji, polski pracownik socjalny to osoba o niskim statusie zawodowym, ekonomicznym i społecznym.

Ogół polskiego społeczeństwa na ogół nie potrafi dokładnie określić czym zajmuje się pracownik socjalny a jego działania utożsamiane są z zadaniami instytucji, w których pracują. Na ogół jednak kojarzeni są z redystrybucyjną formą wsparcia a nie realizacją bezpośredniej pracy socjalnej. Głównymi powodami niskiego poziomu wiedzy na temat roli zawodowej pracownika socjalnego jest zbyt mało informacji medialnych wyjaśniających rzetelnie tę tematykę, brak informacji ze strony samorządów, w których na ogół znajdują zatrudnienie pracownicy socjalni oraz niechęć polityków do tematyki związanej z pomocą społeczną. Choć na ogół Polacy i Polki mają raczej pozytywną opinię o pracownikach socjalnych to są jednak świadomi, że w społecznym odbiorze mogą oni mieć negatywny wizerunek.

Co istotne często pracownicy socjalni postrzegają, że są odbierani społecznie bardziej negatywnie niż jest to deklarowane przez ich otoczenie. Pra-

cowownicy socjalni są przekonani, że ich publiczny wizerunek jest bardzo negatywny – postrzegany w kategoriach pomocy osobom niezasługującym na wsparcie (darmozjadom), bezdusznych urzędników i osób niekompetentnych. Pracownicy socjalni twierdzą, że są przygotowani merytorycznie i psychicznie do realizacji roli zawodowej. To właśnie czynniki zewnętrzne (biurokracja, negatywny zewnętrzny wizerunek, niski prestiż, małe uznanie społeczne) są przyczyną ich problemów zawodowych. Polscy pracownicy socjalni marzą o tym by być lepiej wynagradzaniem i by ich praca była społecznie szanowana oraz cieszyła się należytyim prestiżem.

W doniesieniach medialnych pracownicy socjalni na ogół są negatywnymi bohaterami ludzkich tragedii. Przedstawiani są oni przede wszystkim jako urzędnicy podejmujący decyzje „za biurkiem”, które wywierają ogromny wpływ na życie ludzkie. Z jednej strony dziennikarze szukając sensacji pokazują porażki i domniemane zaniedbania pracowników socjalny, które doprowadziły do tragedii, za którą owych pracowników uważa się współodpowiedzialnych. Z drugiej zaś portretują ich jako bezdusznych urzędników, którzy nie udzielają wsparcia osobom potrzebującym, „z góry” traktujących swoich klientów i niepotrafiących wczuć się w ich trudną sytuację. Przekaz medialny często jest na tyle nierzetelny, że o pracownikach socjalnych mówi jako o pracownikach „opieki” a nie pomocy społecznej. W przekazie medialnym bardzo rzadko ukazwany jest pozytywny wizerunek pracownika socjalnego, jego trud, dobre rezultaty jego działań.

Istnieje potrzeba przygotowania i prowadzenia działań nakierowanych na tworzenie pozytywnego wizerunku pracowników socjalnych. Obecnie powstaje wiele publikacji pomagających pracownikom socjalnym w przygotowaniu się do kontaktu z mediami. Ze strony mediów potrzebne jest natomiast prezentowanie rzetelnej wiedzy na temat tego zawodu i pokazywanie codziennych zmagania i starań pracowników socjalnych.

Bibliografia:

- BIEŃKO M., 2012a. *Pomiędzy jałmużnikiem a profesjonalistą. Wybrane płaszczyzny realizacji roli pracownika socjalnego w perspektywie badawczej*, w: Kaźmierczak T., Rymśza M. (red.), *W stronę aktywnych służb społecznych*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- BIEŃKO M., 2012b. *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie*, w: Rymśza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.

- BRAUN-GAŁKOWSKA M., 2006. *Treść programów telewizyjnych jako czynnik oddziaływania na widzów. Wprowadzenie i strategia badań*, w: Gała A., Ulfik-Jaworska I. (red.), *Czas pusty. Analiza treści programów telewizyjnych czterech nadawców polskich*, Lublin: Wydawnictwo KUL.
- CBOS, 2004. *Opinie o pomocy społecznej ze środków publicznych*. Warszawa.
- DUDKIEWICZ M., 2012. *Jak nas widzą, tak nas piszą- wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, w: Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- DUDKIEWICZ M., 2014. *Wizerunek pomocy społecznej: dlaczego ważny, dlaczego zaniedbany? „Empowerment”*, nr 3 (6).
- FRYSZTACKI K., 2009. *Socjologia problemów społecznych*, Warszawa: Scholar.
- GAŁA A., ULFIK-JAWORSKA I., 2006. *Wprowadzenie*, w: Gała A., Ulfik-Jaworska I. (red.), *Czas pusty. Analiza treści programów telewizyjnych czterech nadawców polskich*, Lublin: Wydawnictwo KUL.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A., 1999. *Praca socjalna – oczekiwany zakres a bariery realizacji. Diagnoza i projekt zmiany*, w: Kotlarska-Michalska A., *Diagnozowanie i projektowanie w pracy socjalnej*, Poznań: Wydawnictwo UAM.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A., 2003. *Pracownik socjalny jako badacz i strateg – nowe wyzwania w kształceniu*, w: Kantowicz E., Olubiński A. (red.), *Działanie społeczne na progu XXI wieku*, Toruń: Akapit.
- KOZAK M., 2012. *Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka*, w: Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- KRASIEJKO I., 2010. *Metodyczne działanie pracowników socjalnych*, w: Mirowska M. (red.) *Praca socjalna i wolontariat w pomocy społecznej*, Częstochowa: AJD.
- KRZYSZKOWSKI J., 2008. *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*, Warszawa: Wydawnictwo Rozwoju Służb Społecznych.
- ŁUCZYŃSKA M., 1998. *Instytucja pomocy społecznej*, w: Kazimierczak T., Łuczyńska M. (red.), *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- ŁUCZYŃSKA M., 2012. *Pracownicy socjalni w okresie zmian – na podstawie badań z 1988 , 1995 i 2010 roku*, w: Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- MASLACH C., 2000. *Wypalenie w perspektywie egzystencjalnej*, w: Sęk H. (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

- MORAWSKI R., 2010. *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Warszawa: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP w Warszawie.
- MUDRECKA I., 2002. *Doświadczenia pracownika socjalnego w pracy z klientem*, w: Brągiel J., Kurcz A. (red.), *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- MUSIOŁ S., TWARDOWSKA M., 2011. *Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie narzecz osób wykluczonych*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- OLECH A., ŁUCZYŃSKA M., 2013. *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- RACŁAW M., 2011. *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy*, w: Dudkiewicz M. (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- RADŁOWSKA R., 2010. *Baba z opieki płacze w ubikacji*. „Gazeta Wyborcza”. Duży format, 9 października 2010.
- REK-WOŹNIAK M., 2012. *Dobroczynicy, biurokraci, kozły ofiarne? O społecznym konstruowaniu wizerunku pracowników socjalnych w Polsce*, „Kultura i Społeczeństwo”, nr 1.
- RÓŻAŃSKI A., 2010. *Obraz pracownika socjalnego – analiza treści tekstu w lokalnej prasie*. w: Czechowska-Bieluga M., Kanios A., Adamowska L. (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Kraków: Impuls.
- RUDOLF A., PRZYBYŁ C., PIENIAŻEK W., CHOJECKI J., PIJANOWSKI P., HURAS P., PAŁKA S., SMOLARCZYK D., 2013. *Ocena oddziaływania emisji drugiego sezonu serialu „Głęboka woda” na promocję działań finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego*, Warszawa: Agrotec.
- RYMSZA M., 2012. *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce*, w: Rym-sza M. (red.) *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*. Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- SOCALA D., KRYPA-OLKOWSKA M., BUDZIŁO P., 2014. *Wizerunek pracownika socjalnego w opinii mieszkańców województwa lubelskiego oraz pracowników instytucji z nim współpracujących*, Kraków.
- SZYBIŃSKA K., MROCZKOWSKA D., TOEPLITZ Z., 2004. *Obraz psychologa w oczach niepsychologów*, „Przegląd Psychologiczny”, t. 47, nr 2.
- SZYSZKA M., 2012. *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

- SZYSZKA M., WALOTEK-ŚCIAŃSKA K., 2014. *Nie tylko praca socjalna: komunikacyjne aspekty funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w przestrzeni publicznej; pomiędzy stereotypami i barierami a public relations i aktywną promocją*, „Zeszyty Naukowe Uczelni Warszawskiej im. Marii Skłodowskiej-Curie, nr 3 (45).
- USTAWA z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593 z późniejszymi zmianami.
- ZASADA-CHORAB A., 2004. *Kształtowanie się zawodu pracownika socjalnego w Polsce*, Częstochowa: Wydawnictwo RODN. „WOM”.
- ZBYRAD T., 2007. *Źródła stresu pracowników socjalnych*, „Polityka Społeczna” nr 5-6.
- ZIELIŃSKA M., SZABAN D., 2013. *Rola pracownika socjalnego we współczesnym świecie – perspektywy i zagrożenia*, Zielona Góra: Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Zielonej Górze.

*dr Magdalena Pokrzywa
Instytut Socjologii,
Uniwersytet Rzeszowski
e-mail: pokrzywa@ur.edu.pl*