

Michał SZYSZKA

OBRAZ POMOCY SPOŁECZNEJ

w dyskursie medialnym,
praktykach komunikacyjnych instytucji
i przekonaniach jej przedstawicieli



PWN

OBRAZ POMOCY SPOŁECZNEJ

w dyskursie medialnym,
praktykach komunikacyjnych instytucji
i przekonaniach jej przedstawicieli

Michał **SZYSZKA**

OBRAZ POMOCY SPOŁECZNEJ

w dyskursie medialnym,
praktykach komunikacyjnych instytucji
i przekonaniach jej przedstawicieli

PWN

Recenzenci

Prof. dr hab. Teresa Sasińska-Klas

Prof. dr hab. Andrzej Niesporek

Wykonanie okładki i stron tytułowych

Przemysław Spiechowski

Zdjęcie na I stronie okładki

Roman Fedin/Dreamstime

Wydawca

Izabela Grabowska

Redakcja

Iwona Szopa

Korekta

Iwona Stachowicz

Redakcja techniczna

Maryla Broda

Koordynator produkcji

Mariola Grzywacka

Skład

INK GRAF S.C. Sławomir Łąkocy i Łukasz Łąkocy

Publikacja finansowana ze środków budżetu państwa w ramach programu Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego pod nazwą Wektory Nauki, nr projektu WNM/SN/0005/2025/01, kwota finansowania projektu 25 813,04 zł, całkowita wartość projektu 32 266,30 zł.



Minister Nauki
i Szkolnictwa Wyższego



Akademia WSB
WSB University

Copyright © by Akademia WSB, 2025

ISBN 978-83-01-24751-5

Wydanie I

Wydawnictwo Naukowe PWN SA

02-460 Warszawa, ul. Gottlieba Daimlera 2

tel. 22 69 54 321, faks 22 69 54 288

infolinia: 801 33 33 88

e-mail: pwn@pwn.pl

www.pwn.pl

Druk i oprawa: OSDW Azymut Sp. z o.o.



Spis treści

Wprowadzenie	9
CZĘŚĆ PIERWSZA: Pomoc społeczna w perspektywie komunikacji społecznej	21
ROZDZIAŁ 1. Mediatyzacja i jej znaczenie dla polityki społecznej	23
1.1. Kategorie pojęciowe i ramy teoretyczne mediatyzacji	23
1.2. Relacja między mediatyzacją a polityką społeczną	29
1.3. Przenikanie logiki mediów do dyskursu i praktyk polityki społecznej	35
ROZDZIAŁ 2. Podstawowe zagadnienia i konkretyzacja pojęć	42
2.1. Pomoc jako forma działania komunikacyjnego	42
2.2. Aksjologiczne podstawy działań pomocowych	46
2.3. Pomoc i wsparcie w pedagogice społecznej	47
2.4. Geneza i rozwój działalności pomocowej na ziemiach polskich	49
2.5. Powstanie i ewolucja systemu opieki społecznej	52
2.6. Współczesny system pomocy społecznej	57
2.6.1. Struktura organizacyjna pomocy społecznej	59
2.6.2. Praca socjalna i formy świadczeń	63
2.6.3. Usługi społeczne	67
ROZDZIAŁ 3. Uwarunkowania wizerunkowe pomocy społecznej w świetle dotychczasowych badań	71
3.1. Wprowadzenie	71
3.2. Krajowy dyskurs naukowy	74
3.3. Badania zagraniczne	79
3.3.1. Przekonania pracowników pomocy społecznej na temat ich wizerunku medialnego	80
ROZDZIAŁ 4. Pomoc społeczna w infosferze (B)	86
4.1. Dyskurs krajowy	86

4.2. Badania zagraniczne	94
4.2.1. Wielka Brytania	94
4.2.2. USA	104
4.2.3. Szwecja	108
4.2.4. Australia	112
4.2.5. Nowa Zelandia	113
4.2.6. Rosja	115
ROZDZIAŁ 5. <i>Media relations pomocy społecznej (C)</i>	118
5.1. Badania krajowe	118
5.2. Badania zagraniczne	122
CZĘŚĆ DRUGA. Dyskurs medialny na temat pomocy społecznej	131
ROZDZIAŁ 6. Założenia metodologiczne i procedura badawcza	133
6.1. Jakościowo-ilościowa strategia badawcza	134
6.2. Orientacja paradygmatyczna	137
6.3. Procedura badań	140
6.3.1. Przedmiot, cel, pytania badawcze	140
6.3.2. Metody i techniki	142
6.3.3. Strategia triangulacji	155
6.4. Materiał badawczy	158
6.4.1. Wybór mediów	158
6.4.2. Ramy czasowe	161
6.4.3. Dobór i charakterystyka zbioru analizowanych materiałów medialnych ...	161
6.5. Przebieg badań	165
6.5.1. Etap 1. Określenie głównych kategorii, analiza jakościowa	165
6.5.2. Etap 2. Analiza zawartości i klucz kategoryzacyjny	167
6.5.3. Etap 3. Integracja danych i wnioskowanie	167
6.6. Jakość badań i ich ograniczenia	168
ROZDZIAŁ 7. Konteksty – analiza struktury tematycznej badanych materiałów medialnych	172
7.1. Domy pomocy społecznej	178
7.2. Przepisy, prawo socjalne, prawo pomocy społecznej	181
7.3. Piecza zastępcza, domy dziecka, rodziny zastępcze	183
7.4. Problemy osób i grup w szczególnej sytuacji	186
7.5. Osoba lub rodzina w kryzysie	189
7.6. Pracownik pomocy społecznej/pracownik socjalny	196
7.7. Zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie, skrajne formy przemocy	199
7.8. Seniorzy	203
7.9. Kryzys bezdomności	205
7.10. Wydarzenia kształtujące dyskurs o pomocy społecznej	206
7.11. Kategorie tematyczne – konkluzje	228

ROZDZIAŁ 8. Analiza ram sytuacyjnych wraz z wykorzystywanymi w ich obrębie strategiami prezentacyjno-dyskursywnymi	232
8.1. Medialne ramy sytuacyjno-interpretacyjne	232
8.2. Rama <i>polityki społecznej</i> [obiektywnej istotności]	235
8.2.1. Dyskurs o kryzysie w pomocy społecznej	240
8.3. Rama <i>skandalu i interwencji</i>	253
8.3.1. Schemat obrazowania instytucji pomocy społecznej jako współwinnej	257
8.4. Rama <i>reakcji na tragedię: indywidualne lub zbiorowe nieszczęście</i>	260
8.5. Cechy wspólne ramy <i>skandalu</i> oraz ramy <i>reakcji</i>	263
8.6. Rama <i>konkretnego działania</i>	266
8.7. Rama <i>święteczno-okazjonalna</i>	269
8.8. Rama <i>ciekawostek i osobliwości</i>	272
8.9. Wydźwięk medialnych opisów pomocy społecznej	273
8.10. Podsumowanie: schematyzacja przekazu i wartości newsowe w badanej problematyce	277
ROZDZIAŁ 9. Narracje medialne a stereotypy pomocy społecznej	281
9.1. Rozumienie pomocy społecznej, obraz pasywny („świadczonodawstwo”) a obraz proaktywny (komunikacyjny)	281
9.2. „Opieka społeczna”	285
9.3. Pomoc społeczna jako instytucja niewydolna, nieobecna tam, gdzie jest potrzebna	287
9.4. „Pomaganie darmozjadom” i „niesłuszne odbieranie dzieci”	291
9.5. Dysfunkcje systemu zabezpieczenia społecznego	294
ROZDZIAŁ 10. Tabloidyżacja dyskursu	298
10.1. Wyznaczniki i cechy tabloidyżacji	298
10.2. Pomoc społeczna w poetyce tabloidu: uproszczenia, dychotomie i „problem do rozwiązania”	300
10.3. Znaczenie problematyki pomocowej w „kulturze tabloidu”	303
10.4. Wpływ poetyki tabloidu	305
10.5. Rozwiązania wizualne	312
CZĘŚĆ TRZECIA: Praktyki komunikacyjne w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej	315
ROZDZIAŁ 11. Metodologia badania	317
11.1. Cel główny, problemy badawcze i hipotezy	319
11.2. Strategia badawcza oraz zastosowana technika i narzędzie	320
11.3. Dobór próby badawczej	322
11.4. Procedura realizacji badania	323
11.5. Ograniczenia diagnostyczne i metodologiczne	324
11.6. Charakterystyka próby badawczej	326

ROZDZIAŁ 12. Kształtowanie relacji z mediami w JOPS	331
12.1. Kto odpowiada za kontakty z mediami?	331
12.2. Monitoring mediów	333
12.3. Zakres podejmowanych aktywności medialno-komunikacyjnych	334
12.4. Analiza skupień	341
12.5. Częstotliwość działań komunikacyjnych	345
12.6. Ocena ważności działań komunikacyjnych	348
12.7. Zakres autonomii w prowadzeniu działań komunikacyjnych	350
ROZDZIAŁ 13. Doświadczenia przedstawicieli pomocy społecznej w komunikacji z mediami	353
13.1. Ocena przygotowania JOPS do kontaktów z mediami	353
13.2. Postrzegane zainteresowanie mediów jednostkami pomocy	355
13.3. Ocena współpracy z mediami	357
13.4. Negatywne doświadczenia kontaktów z mediami	358
ROZDZIAŁ 14. Przekonania przedstawicieli jednostek pomocowych na temat medialnego obrazu pomocy społecznej i ich profesji	362
14.1. Obraz pomocy społecznej w mediach	362
14.2. Ocena rzetelności medialnych relacji na temat pomocy społecznej	366
14.3. Postrzeganie własnego wizerunku medialnego	368
14.4. „Pracownicy opieki społecznej”	374
Zakończenie	377
Postulaty badawcze i rekomendacje	389
Bibliografia	393
Netografia	415
Akty prawne	417
Spis tabel, schematów i wykresów	419
Aneks	423
1. Klucz kategoryzacyjny – analiza zawartości	423
1.1. Operacjonalizacja nieostrych pojęć: kategorie i wskaźniki	424
2. Drzewo kodowe – struktura tematyczna	427
3. Kwestionariusz ankiety	437



Wprowadzenie

Zimą 1999 roku amerykańska stacja ABC rozpoczęła emisję komedii *The Norm Show* (*Norman w tarapatkach*), której fabuła skupiona jest na perypetiach zawodowych pracowników socjalnych. Serialowy portret środowiska, podobnie jak w innych produkcjach (np. *East Side/West Side*, *Judging Amy*), wzbudził liczne kontrowersje¹ jako mocno odbiegający od rzeczywistości i utrwalający negatywne stereotypy. Najwięcej emocji wywołał tytułowy bohater, hokeista, dla którego zatrudnienie w agencji pomocy stanowiło karę nałożoną wyrokiem sądu za oszustwa podatkowe². O ile Norm reprezentował pejoratywnie nacechowany typ urzędnika, wątpliwości wzbudzała również Kate Brasher, odzwierciedlająca popkulturowy model „superwoman” pracy socjalnej, która ciężko – choć bez większych sukcesów – walczy o słabszych i pokrzywdzonych. Uwagę zwracano na jej niską samoocenę, odrealnione motywacje zawodowe, brak wymaganego wykształcenia i licencji, dotychczasowe doświadczenia jako konsultantki, a także proces rekrutacji. Kate została zwerbowana do pracy *ad hoc*, odwiedzając ośrodek przy okazji poszukiwania pomocy w rozwiązaniu własnych problemów. Wielu pracowników socjalnych uznało serialowe kreacje za kpinę z profesji, a Margaret Gibelman konkluduje, że te pozorne niuanse odzwierciedlają szersze i powszechne zjawisko: pomimo licznych pozytywnych cech i zaangażowania serialowy obraz jest lekceważący, a media, w szczególności telewizja, generalnie nie sprzyjają pomocy społecznej ani pracownikom socjalnym³.

¹ Por. *Top 10 movies and TV shows featuring positive depictions of social workers*, Social Work News [online], 21 kwietnia 2023 [dostęp: 11 maja 2025]. Dostępne w internecie: <<https://www.mysocial-worknews.com/article/top-10-movies-and-tv-shows-featuring-positive-depictions-of-social-workers>>.

² C. Collis, *ABC puts a new spin on ‚Norm’ – with restroom ads.*, „Detroit Naws” 16.8.2001, s. 5; A. Gates, *Plot of new sitcom: Adventures in social work*, „New York Times” 24.03.1999; M. Gibelman, *Say it ain’t so, Norm! Reflections on who we are*, „Social Work” 2000, nr 44, s. 298–310.

³ M. Gibelman, *Television and Public Image of social workers: Portrayal or Betrayal*, „Social Work” 2004, nr 49(2), s. 331.

W Polsce w grudniu 2011 roku w publicznej TVP2 rozpoczęła się emisja serialu *Głęboka woda*, zrealizowanego na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, przy wsparciu finansowym Europejskiego Funduszu Społecznego. Serial został wyreżyserowany przez jedną z najwybitniejszych współczesnych polskich reżyserek, Magdalenę Łazarkiewicz, a w obsadzie znaleźli się popularni i uznani aktorzy. Produkcja była częścią szerszej kampanii mającej na celu zwiększenie rozpoznawalności pracowników socjalnych w społeczeństwie i poprawę ich wizerunku. Jak wskazywała reżyserka, film miał „obalić niesprawiedliwe stereotypy na temat pracowników pomocy społecznej, a także pokazać, że ludzie korzystający z pomocy społecznej niekoniecznie są z marginesu, bo każdy może być zagrożony wykluczeniem”⁴ (...) „Wszystko to jest dość dużą łamigłówką, trzeba połączyć ogień z wodą (...) Chcielibyśmy, żeby historie miały w sobie dramaturgię i emocje, a jednocześnie jesteśmy zobowiązani do tego, żeby przemycać informacje na temat tego, co jest przedmiotem współpracy z ministerstwem. Musimy też sprawić, żeby widownia telewizyjna dostała coś, co ją przytrzyma przed ekranem, więc to nie może być straszny, ponury obraz, który – między nami mówiąc – może byłby najbliższy rzeczywistości (...)”⁵. Pomimo że serial został dobrze przyjęty przez krytyków, jego oglądalność nigdy nie dorównała popularnym programom telewizyjnym⁶. Pracownicy pomocy kwestionowali jego realizm, zwracano uwagę na rażące uproszczenia, banalizację pracy socjalnej, nieścisłości w przedstawianiu zadań zawodowych, a nawet przykłady łamania przez bohaterów obowiązującej ich ustawy⁷. Z kolei dziennikarze i widzowie docenili zwłaszcza... realizm obrazu. W jednej z recenzji czytamy: „Szczególną siłą dramatu Magdaleny Łazarkiewicz były świetnie napisane, bardzo realistyczne i prawdziwe historie (...). Serial nie upiększał rzeczywistości, nawet język był bardzo realistyczny”⁸.

Oba powyższe przykłady – mimo różnic kontekstowych – odzwierciedlają ten sam paradoks trudnej i pełnej napięć relacji pomiędzy systemem wsparcia a mediosferą. Relacja ta nie jest jednorodna – oscyluje między potencjalną rolą mediów jako

⁴ K. Wiśniewska, *S jak „socjalni pracownicy” kontra „M jak miłość”*, „Gazeta Wyborcza” 5.12.2011.

⁵ K. Skorupska, Portalfilmowy.pl [online, dostęp: 9 lipca 2025]. Dostępne w internecie: <<https://www.sfp.org.pl/2016/wydarzenia,20,13570,0,1,Jeszcze-glebsza-woda.html>>.

⁶ Według danych Nielsen Audience Measurement dla portalu Wirtualnemedi.pl trzy pierwsze odcinki pierwszego sezonu obejrzało 2,18 mln widzów, w drugim sezonie liczba ta spadła do 549 tys.

⁷ A. Rudolf, C. Przybył, W. Pieniążek, J. Chojewski, P. Pijanowski, P. Huras, S. Pałka, D. Smolarczyk, *Ocena oddziaływania emisji drugiego sezonu serialu „Głęboka woda” na promocję działań finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego*, Agrotec, Warszawa 2013; J. Anioł, *Serial jako narzędzie aktywizacji społeczno-zawodowej? Analiza „Głębokiej wody”*, „Studia Edukacyjne” 2015, nr 35, s. 199–213.

⁸ A. Kyzioł, „Głęboka woda”, „Polityka” 19.03.2013.

sojusznika polityki społecznej a skłonnością do eksponowania kwestii spornych i polaryzowania narracji. Pomoc społeczna z kolei – definiowana jako instytucja polityki społecznej państwa, mająca na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych – jest ważnym i nieodłącznym, a jednocześnie jednym z najbardziej kontrowersyjnych instrumentów współczesnego państwa. Z jednej strony jest instytucją o długiej tradycji i ugruntowanym znaczeniu, z drugiej zaś wywołuje emocjonalnie ukierunkowane dyskusje w przestrzeni mediów, choć *in se* uznawana jest za mało medialną.

Kwestia ta uwidacznia się w szczególny sposób w krajowym dyskursie. Choć liczbą kompleksowych badań dotyczących debaty na temat pomocy społecznej w Polsce stale rośnie⁹, percepcja tej instytucji oraz jej pracowników były analizowane jedynie fragmentarycznie¹⁰. Badacze, zwracając uwagę na negatywny obraz medialny sektora publicznej pomocy, proponują różne interpretacje. Wskazują m.in. na ogólnie niską pozycję problemów społecznych i zinstytucjonalizowanego wsparcia w agendach medialnych, historyczne uwarunkowania, niechętnie lub ambiwalentne nastawienie opinii publicznej do instytucji pomocy, reaktywny, interwencyjny charakter publikacji na tematy społeczne; stereotypizację pracy socjalnej, która odzwierciedla wyobrażenia na temat jej klientów, a także brak ugruntowanych praktyk komunikacyjnych podmiotów realizujących zadania pomocowe¹¹. Niemniej jednak choć kwestie wizerunkowe oraz negatywne narracje współkształtujące publiczny obraz sektora pomocy są postrzegane jako istotne bariery w jego funkcjonowaniu¹²,

⁹ M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego w tabloidach i mediach głównego nurtu*, „Środkowoeuropejskie Studia Polityczne” 2013, nr 1, s. 33–54; K. Kubala, *Racjonalność w dyskursach o pracy w Polsce (po)transformacyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2019; D. Lepianka, *Images of poverty in a selection of the polish daily press*, „Current Sociology” 2015, nr 63(7), s. 999–1016; *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013; W. Woźniak, *Nierówności społeczne w polskim dyskursie politycznym*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2012.

¹⁰ J. Anioł, *Serial jako narzędzie aktywizacji...*, op. cit.; M. Dudkiewicz, *Populiści dobroczynności. Medialne informowanie o pomaganiu*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013; M. Rek-Woźniak, *Dobroczynicy, biurokraci, koszty ofiarne? O społecznym konstruowaniu wizerunku pracowników socjalnych w Polsce*, „Kultura i Społeczeństwo” 2012, nr 1, s. 101–125; M. Szyszka, „Important, not media-worthy” – the subject of social welfare in selected media from a message management perspective, „Zeszyty Prasoznawcze” 2024, nr 4 (260), s. 73–89.

¹¹ M. Rek-Woźniak, *A Combination of Spider-Man and Mother Teresa: The Image of Social Workers in Polish TV Drama The Deep End*, w: *The Palgrave Handbook of the Public Servant*, red. H. Sullivan, H. Dickinson, H. Henderson, Springer International Publishing, Cham 2020.

¹² Por. Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej województwa zachodniopomorskiego w opinii ich pracowników. Raport z badań, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Szczecin 2012 [online, dostęp: 12 maja 2025]. Dostępne w internecie: <http://ois.wzp.pl/attachments/article/151/RAPORT_dot_efektywnosci.pdf>.

problematyka ta nie doczekała się dotąd szerszych badań i pozostaje obszarem wymagającym analizy.

Należy podkreślić znaczenie tej kwestii. Pomoc społeczna odgrywa fundamentalną rolę w zapewnianiu bezpieczeństwa socjalnego, przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu oraz ochronie grup najbardziej wrażliwych. Jako integralny element systemu polityki społecznej współczesnego państwa stanowi narzędzie realizacji konstytucyjnych i wspólnotowych zasad sprawiedliwości społecznej, solidaryzmu i równości szans. W 2023 roku w strukturach systemu zatrudnionych było prawie 150 tys. osób, w tym 21 tys. pracowników socjalnych, z czego zdecydowana większość (19 610) to przedstawiciele ośrodków pomocy społecznej prowadzonych przez gminy¹³. Jest to najliczniejsza i jednocześnie w najwyższym stopniu narażona na wypalenie zawodowa grupa w tym sektorze, a badania wskazują, że ich praca wiąże się z chroniczną frustracją wynikającą z nadmiaru obowiązków, niedoborów zasobów instytucjonalnych, niskich wynagrodzeń oraz niskiego prestiżu zawodowego i niekorzystnego wizerunku w mediach¹⁴. Jednocześnie o roli tej profesji i – szerzej – znaczeniu pomocy społecznej jako instytucji świadczyć mogą dane ilościowe. W 2023 roku odsetek osób objętych bezpośrednim wsparciem w ogólnej liczbie ludności wyniósł 3,4%, jednak oddziaływanie polityk socjalnych (i dostarczanych w ich obrębie usług) jest bardzo szerokie. W zakres pomocy społecznej wchodzi m.in. placówki wsparcia dziennego (2983; 98 400 wychowanków), koordynowanie systemu pieczy zastępczej i wsparcie rodzin zastępczych (35 978; 51 984 dzieci), rodzinne domy dziecka (834; 6226 dzieci), placówki opiekuńczo-wychowawcze (1305; 16 769 wychowanków) oraz placówki pomocy społecznej: domy i zakłady stacjonarne (16 769; 121 892 mieszkańców), dzienne domy pomocy społecznej (575; 21 601 beneficjentów), mieszkania treningowe i wspomagane (1845; 4810 mieszkańców)¹⁵, a także poradnictwo specjalistyczne, interwencja kryzysowa oraz liczne usługi socjalne koordynowane lub finansowane przez ośrodki miejskie, gminne i powiatowe¹⁶. Trzeba dodać, że w okresie objętym badaniem sektorowi pomocy podlegały liczne programy społeczne, w tym Rodzina 500+.

Rola i znaczenie pomocy społecznej oraz pracy socjalnej jako *medium* koncepcji państwa równych szans znajdują wyrazne odzwierciedlenie w wartościach, politykach

¹³ Dane za: Sprawozdanie MRiPS za rok 2024 [online, dostęp: 10 maja 2025]. Dostępne w internecie: <<https://www.gov.pl/web/rodzina/statystyki-pomocy-spoecznej>>

¹⁴ A. Niesporek, Ł. Trembaczowski, T. Warczok, *Granice symboliczne. Studium praktyk kulturowych na przykładzie działań zawodowych pracowników socjalnych*, Nomos, Kraków 2013.

¹⁵ *Rocznik Statystyczny RP*, Warszawa 2004.

¹⁶ Szeroko na ten temat: *Pomoc społeczna. Idea – rozwój – instytucje*, red. E. Bojanowska, K. Chaczko, J. Krzyszkowski, E. Zdebska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2022.

oraz dokumentach programowych Unii Europejskiej¹⁷. Przekłada się to na szerokie, strategiczne i operacyjne wspólnotowe wsparcie krajowych systemów, realizowane poprzez instrumenty finansowe, koordynowanie polityk oraz konkretne inicjatywy ukierunkowane na podnoszenie jakości oraz profesjonalizację usług społecznych. Na poziomie programowym kluczowe znaczenie mają: Artykuł 34 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej (dotyczący zabezpieczenia społecznego i pomocy społecznej) oraz Europejski Filar Praw Socjalnych¹⁸ wraz z towarzyszącym mu *Planem działania*. Redukcja ubóstwa, zwiększenie zatrudnienia oraz promowanie zrównoważonego rozwoju, sprzyjającego włączeniu społecznemu, to podstawowe wspólnotowe cele społeczne¹⁹, a szczególnie nacisk położony jest na trzy obszary: trwałej i adekwatnej ochrony socjalnej, uczciwych warunków pracy oraz równości szans i dostępu do rynku pracy. Uznanie kluczowej roli krajowych systemów pomocy w budowaniu spójności społecznej i zapewnianiu powszechnego dobrostanu znajduje odzwierciedlenie m.in. w unijnych zbiorach wytycznych, standardach i politykach sektorowych oraz rozwijanych na ich podstawie programach i mechanizmach finansowania²⁰.

Mając na uwadze ten – zarysowany w skrócie – kontekst pomocy społecznej, rolę jej struktur, kadr oraz instrumentów we współczesnym społeczeństwie, a przede wszystkim trudne do przeszacowania opiniotwórcze znaczenie mediów, niniejsza monografia skupia się na szczególnych – komunikacyjnych – aspektach związanych z funkcjonowaniem tej instytucji. Są one uznawane w dyskursie naukowym za istotne, ale wciąż pozostają prawie niezbadanym obszarem. Celem głównym jest zatem **analiza praktyk komunikacyjnych dotyczących pomocy społecznej w sferze publicznej, poprzez skupienie uwagi na trzech istotnych aspektach fenomenu:**

- a) obrazie medialnym pomocy społecznej, dostępnym w internetowych wydaniach wybranych dzienników oraz w portalach informacyjnych;
- b) praktykach komunikacyjnych instytucji pomocowych;

¹⁷ Pomimo że kompetencje w zakresie polityki społecznej w dużej mierze pozostają w gestii państw członkowskich, a jednocześnie UE nie wypracowała do tej pory spójnego programu polityki społecznej. Por. P. Sałustowicz, 37. *Pomoc społeczna w świecie*, w: *Pomoc społeczna. Idea – rozróż – instytucje...*, op. cit. s. 522.

¹⁸ *European Pillar of Social Rights*, 2017.

¹⁹ Por. R. Szarfenberg, *Europejski Filar Praw Socjalnych (EFPS) – nowy impuls do rozwoju wymiaru społecznego UE, czy deklaracja polityczna bez pokrycia?* [online, dostęp: 21 czerwca 2025]. Dostępne w internecie: <<http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/efps-2019-zalaczniki.pdf>>.

²⁰ Wskazać można m.in. na Europejską Strategię Opieki, działania i wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego (DG EMPL) Komisji Europejskiej, program Komisji Europejskiej Social Innovation+, w tym m.in. sieć Mutual Learning Programme on Social Inclusion (SocIncl CoP), a także na inicjatywy w zakresie standaryzacji jakości usług, m.in. EQUASS – European Quality in Social Services Framework.

- c) przekonaniach na temat własnego obrazu medialnego pracowników pomocy społecznej.

Ze względu na szeroki zakres znaczeniowy i niejednorodność teoretycznych podstaw, na których oparte są przywołane kategorie, niezbędne jest ich dookreślenie. Aparat pojęciowy umożliwiający analizę *praktyk komunikacyjnych* został opracowany stosunkowo niedawno, komunikacja jest bowiem charakterystycznym pojęciem myśli dwudziestowiecznej, w której stała się centralnym narzędziem objaśniającym zjawiska społeczne, polityczne i wiele innych aspektów rzeczywistości²¹. Gdy podchodzimy do komunikacji (rozumianej jako fenomen swoiście ludzki) w kategoriach analizy lub interpretacji, w rzeczywistości – jak wskazuje Robert T. Craig – mamy do czynienia z konkretnym rodzajem praktyki społecznej²². *Praktyka komunikacyjna* stanowi szczególny element szerszego zbioru, który obejmuje rozliczne i różnie klasyfikowane kategorie, jak praktyka materialna, językowa, obyczajowa, artystyczna czy religijna. Każda z nich podlega regulacji poprzez „subiektywne w skali społecznej” przekonania, które są powszechnie respektowane w danej wspólnotie i stanowią część jej społecznej świadomości. Ujęcie rozwinięte teoretycznie przez amerykańskiego badacza oferuje pojemną, a jednocześnie precyzyjną i użyteczną kategorię w refleksji badawczej nad zróżnicowanymi wymiarami procesu, rozpatrywanego na poziomach zarówno społecznym, jak i indywidualnym. Perspektywa *praktyki* stanowi wg Craiga – oprócz technologii, kultury i dyskursu – jedno z czterech głównych podejść współczesnej komunikologii²³. W pismach, które nazywa metateoretycznymi, autor odwołuje się do ustaleń definicyjnych Hansa-Georga Gadamera oraz Johna Deweya, dystansując się jednocześnie od deweyowskiego pragmatyzmu, a także sprowadzania do tej kategorii dowolnych, intencjonalnie powtarzalnych działań komunikacyjnych. Praktykę w tym ujęciu należy definiować jako koherentny zbiór czynności, które są powszechnie podejmowane wewnątrz określonej kultury, a jednocześnie mają szczególny status ważności²⁴, przy czym – w rozumieniu amerykańskiego badacza – komunikacja jest *praktyką*, gdy spełnione są oba z warunków²⁵. W jej zakres wchodzi działania, jak również ich

²¹ E. Kulczycki, *Teoretyzowanie komunikacji*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii UAM, Poznań 2012, s. 23, 24.

²² R. T. Craig, *Communication as a Practice*, w: *Communication as...: Perspectives on Theory*, red. G. J. Shepherd, J. S. John, T. Striphas, Sage, Thousand Oaks 2006; N. Kulczycki, *Teoretyzowanie komunikacji...*, op. cit., s. 17 i nast.

²³ R. T. Craig, *Communication*, w: *Encyclopedia of rhetoric*, red. T. O. Sloane, Oxford University Press, Oxford 2007.

²⁴ R. T. Craig, *Communication as a Practice...*, op. cit., s. 38–40.

²⁵ Craig wyróżnia cztery aspekty tak rozumianej praktyki: 1) normatywny, 2) artystyczny, 3) pojęciowy oraz 4) teoretyczny.

przetwarzanie, np. mówienie o nich lub ich opisywanie²⁶. Oznacza to jednocześnie, że praktyka komunikacyjna ma wymiar społeczny, bowiem oprócz realizacji określonej wartości odtwarza i przetwarza warunki obiektywne, dzięki którym zachodzi²⁷. Ma także fundamentalne znaczenie – oprócz przekazywania, demonstrowania, manifestowania etc. odgrywa rolę konstytutywną dla aspektu pojęciowo-teoretycznego każdej innej praktyki społecznej²⁸.

Oś tematyczno-problemowa niniejszej monografii koncentruje się na trzech wymiarach praktyk komunikacyjnych dotyczących pomocy społecznej. Pierwszy obejmuje sposób obrazowania tej instytucji w mediach. Drugi dotyczy praktyk podejmowanych przez instytucje i uwzględnia wykorzystywane strategie oraz narzędzia komunikacji z mediami. Trzeci wymiar skupiony jest na percypowanych narracjach pracowników jednostek pomocowych, obejmuje ich opinie dotyczące relacji instytucji z mediami oraz przekonania co do tego, w jaki sposób pomoc społeczna jest w nich prezentowana.

Kategoria *sfer publicznej* najczęściej rozpatrywana jest w kontekście społeczeństwa obywatelskiego i społeczeństwa wiedzy jako przestrzeni swobodnej komunikacji, wymiany informacji, publicznej debaty, dialogu, kontestacji oraz współdziałania²⁹. Pełni również funkcję mediacyjną między opinią publiczną a państwem i jego instytucjami, a media obecnie stanowią jeden z jej najważniejszych wymiarów. Przywołany termin stanowi jednocześnie bezpośrednie odniesienie do koncepcji Juergena Habermasa, wyłożonej w *Teorii działania komunikacyjnego* oraz w traktacie *Faktyczność i obowiązywanie* z 1992 roku. Koncepcja ta traktowana jest jednak jako definicyjny punkt wyjścia, a nie punkt odniesienia – pole analizy prezentowanego badania obejmuje bowiem również media rdzennie internetowe.

Terminy „sfera” oraz „przestrzeń” najczęściej traktowane są zamiennie³⁰, co wynika z ich znaczenia *per se*. Jedną z cech konstytuujących ich naturę, a jednocześnie mających charakter deskrypcyjny jest komunikacja – proces wymiany informacji oraz kształtowania opinii uczestników, którzy w niej występują. Równie istotne są dwa pozostałe elementy: sama przestrzeń, która przybiera wymiar zarówno proksemiczny,

²⁶ E. Kulczycki, *Teoretyzowanie komunikacji...*, op. cit., s. 34.

²⁷ Ibidem.

²⁸ Badacz proponuje traktować proces komunikacji jako szczególny przypadek praktyki – jego wyjątkowość polega na tym, że praktyka komunikacyjna – oprócz przywołanych funkcji – pełni również funkcję konstytutywną względem aspektu pojęciowo-teoretycznego każdej praktyki. W kategoriach społeczno-regulacyjnej koncepcji kultury można byłoby stwierdzić, że praktyka komunikacyjna, obok wymienionych funkcji, odgrywa także rolę informacyjno-komunikacyjną.

²⁹ D. Pietrzyk-Reeves, *Sfera publiczna, czyli o publicznym używaniu rozumu*, „Politeja” 2004, nr 1, s. 348.

³⁰ E. Wnuk-Lipiński, *Socjologia życia publicznego*, Warszawa 2008, s. 285

jak i wymiar medialny, oraz publiczny charakter³¹. Innymi słowy – w sferze publicznej zachodzi proces komunikacyjny i to on implikuje jej istnienie³².

Wśród różnych paradygmatów definicyjnych habermasowski model cywilnej sfery publicznej uważany jest za najbardziej inkluzywny i otwarty³³, jednocześnie jest on głęboko zakorzeniony w koncepcji dyskursu, rozumianego jako fundamentalny warunek funkcjonowania demokracji oraz społeczeństwa obywatelskiego³⁴. Dla Jürgena Habermasa współczesna sfera publiczna jest przede wszystkim zjawiskiem społecznym, którego nie można redukować do kategorii instytucji, organizacji czy samej tylko komunikacji medialnej. Stanowi dyskursywną, wielopłaszczyznową strukturę komunikacji: sieć powiązanych i wzajemnie interferujących przekazów, stanowisk, poglądów i opinii, kształtujących się w ciągłym procesie wymiany, którą niemiecki filozof rozpatruje w kategoriach transhistorycznej zdolności do komunikowania³⁵. Tak rozumiana przestrzeń obejmuje również procedury regulujące i stabilizujące sam proces (np. pluralizm medialny, wolność wypowiedzi), a jednocześnie mechanizmy dyskursywne pozwalające dochodzić do głosu najistotniejszym argumentom³⁶ (np. status opiniotwórczy części mediów). W ramach uczestnictwa obywateli w sferze publicznej (w warunkach pluralizmu medialnego) strumienie komunikacji są syntetyzowane w taki sposób, iż – umożliwiając kształtowanie porozumienia, wspólnych norm konsensusu – formułują określoną tematycznie opinię publiczną. W konsekwencji proces ten ma charakter dynamiczny, umożliwia także oddziaływanie na instytucje stanowiące część tego „systemu”³⁷.

³¹ W ujęciu Michaela Warnera publiczny charakter wiąże się z autonomią lub niezależnością od sfery państwowej oraz innych mechanizmów władzy.

³² Sfera publiczna jest zdeterminowana przez konkretne uwarunkowania, które mogą sprzyjać jej funkcjonowaniu lub je ograniczać. Może ona zarówno się wyłaniać, jak i zanikać, w zależności od tego, czy panujące warunki umożliwiają prowadzenie racjonalnego dyskursu. Por. T. Buksiński, *Publiczne sfery i religie*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii UAM, Poznań 2011, s. 51, 52.

³³ P. Cichocki, *Wąskie i szerokie koncepcje sfery publicznej*, „Opuscula Sociologica” 2013, nr 3(1), s. 5–16.

³⁴ Jürgen Habermas wskazywał, że sfera publiczna przeszła swoisty proces transformacji, zanim przybrała współczesny kształt złożonego systemu sieciowego. W *Przeobrażeniach sfery publicznej* (1962) autor wyróżnił trzy fazy tego procesu. Pierwszą była reprezentacyjna sfera publiczna, charakterystyczna dla świata feudalnego, w którym władza manifestowała się publicznie jako wyraz porządku społecznego. Drugim etapem była obywatelska sfera publiczna, oparta na zasadach publicznej jawności, równości obywateli, wolności słowa oraz swobody zrzeszania się. Trzecia faza – obejmująca społeczną i następnie medialną sferę publiczną – wiązała się z rozpadem modelu obywatelskiego w kontekście rozwoju państwa socjalnego, ekspansji kultury masowej, wzrostu konsumpcji oraz upowszechnienia środków masowego przekazu. (J. Habermas, *Strukturalne przeobrażenia sfery publicznej*, Warszawa 2007, s. VII, VIII).

³⁵ Ibidem, s. 360; D. Pietrzyk-Reeves, *Sfera publiczna...*, op. cit., s. 357.

³⁶ Ibidem, s. 358.

³⁷ D. Pietrzyk-Reeves, *Sfera publiczna...*, op. cit., s. 357.

Uściślenia wymaga także termin *obraz medialny* zwłaszcza że pomimo jego szerokiej obecności we współczesnym piśmiennictwie, stosunkowo rzadko odnosi się go do spójnego i rozbudowanego zaplecza teoretycznego. Najczęściej przyjmowane jest pragmatyczne ujęcie, zgodnie z którym medialny obraz stanowi określony sposób przedstawiania wybranego fragmentu rzeczywistości (np. instytucji pomocy społecznej), determinowany właściwościami przekazu i bezpośrednio oddziałujący na percepcję oraz wyobrażenia odbiorców. Takie podejście każdorazowo implikuje konieczność precyzyjnego określenia kryteriów analizy³⁸, obraz ten bowiem zawsze ma charakter intersubiektywny, a modelują go rozliczne praktyki dyskursywne (m.in. procedury, faktory, strategie nadawcy) na różnych poziomach przekazu (m.in. struktury formalnej, kompozycji, stylu, semantyki itd.)³⁹.

Ukierunkowanie *medialnego obrazu* wynika z szeregu zarówno uchwytnych, jak i trudnych do jednoznacznego określenia mechanizmów i czynników. W kontekście podjętej problematyki można wskazać na dwie grupy. Pierwsza obejmuje uwarunkowania medialne – związane ze specyfiką analizowanej komunikacji, druga zaś czynniki zewnętrzne, oddziałujące pośrednio na sposób przedstawiania rzeczywistości w mediach. Do pierwszej grupy zaliczają się tzw. faktory „wewnętrzne”, wynikające z logiki funkcjonowania mediów, takie jak selekcja i hierarchizacja informacji, mechanizmy doboru treści, co znajduje odbicie w stosowaniu określonych strategii narracyjnych czy aksjologii świata przedstawionego. Zewnętrzne uwarunkowania stanowią ramę medialnego obrazu i obejmują zarówno kontekst zdarzeniowo-sytuacyjny, którego interpretacja i przetworzenie znajdzie odzwierciedlenie w przekazach, jak i szersze konteksty polityki społecznej, *implicite* obecne w analizowanym dyskursie. W tym zakresie istotne są kwestie modelu państwa opiekuńczego, jego struktury, funkcji, znaczenia, uwarunkowań historycznych instytucji pomocy, barier i dylematów związanych z jej funkcjonowaniem, ale także obecne w przestrzeni społecznej opinie i przekonania odbiorców mediów na temat tych zagadnień.

Prezentowane w monografii badanie opiera się na konstruktywistycznym założeniu, że obraz medialny pomocy społecznej moderowany jest w różnym stopniu przez czynniki obu wskazanych grup, stanowi integralną część dyskursu mediów i – choć jego struktura nie jest jednoznaczna – możliwe jest jego wyekstrahowanie poprzez analizę i interpretację, co z kolei wymaga zastosowania transparentnych

³⁸ Za kategorią „sposób obrazowania” kryć się mogą zarówno wydźwięk emocjonalny, zawarte w opisach sugestie interpretacyjne, tematyczna kontekstualizacja przekazu, jak i szereg innych elementów znaczeniowotwórczych.

³⁹ Por. I. Kujawa, *Strategie dyskursu polityki a medialny obraz świata (na materiale współczesnej prasy niemieckiej)*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, vol. XXVII, Lublin 2009, s. 56.

procedur badawczych. Jednocześnie pełna identyfikacja wszystkich czynników kształtujących ten „obraz” oraz określenie ich hierarchii znaczeniowej napotyka istotne ograniczenia metodologiczne. Dylemat selekcji najistotniejszych zmiennych – omówiony szczegółowo w rozdziale szóstym – jest nieuchronnie obciążony ryzykiem subiektywizmu, wpływu przyjętej perspektywy badawczej oraz nadmiernej redukcji złożoności analizowanego fenomenu. Prezentowane badanie medialnego obrazu odbywa się bez odwołania do teorii językowego obrazu świata (JOS) i pogłębionej analizy językowych mechanizmów konceptualizacji rzeczywistości, skoncentrowane jest na treści przekazów i ich strukturze. Jest to ujęcie generatywne, uwagę skupiono na rekonstrukcji wzorców obecnych w przekazach oraz analizie ich frekwencji. Kluczowe znaczenie mają dominujące narracje określone w materiale badawczym, wzorce reprodukowane w przekazach, strategie framingu, sposoby wartościowania, a także – choć w mniejszym zakresie – ideologiczne konteksty przekazu.

Ostatnią kategorią wymagającą klaryfikacji jest *pomoc społeczna*. W przeciwieństwie do wielu badań zagranicznych, które skupiają się głównie na wizerunku⁴⁰, aktywności oraz poglądach i przekonaniach pracowników socjalnych, w niniejszym ujęciu przyjęto szerszą perspektywę. W osi analizy ulokowana jest pomoc społeczna, definiowana jako instytucja polityki społecznej współczesnego państwa, dlatego uwagę skoncentrowano na jej jednostki organizacyjne – zarówno publiczne, jak i niepubliczne, o ile realizują zadania wynikające z ustawy o pomocy społecznej – ich działalność, a także ich przedstawicieli, w szczególności pracowników socjalnych. Pomoc społeczna w niniejszej monografii badana jest w ujęciu przedmiotowym, w którym interpretowany jest dyskurs dotyczący jej problematyki, oraz w wymiarze podmiotowym, gdzie analizowane są działalność komunikacyjna jej jednostek organizacyjnych oraz wypowiedzi jej pracowników.

Monografia składa się z trzech części, w których przedstawiono uwarunkowania podjętej problematyki oraz dwa niezależnie przeprowadzone autorskie badania. Struktura pracy opiera się na modelu sekwencyjnej operacjonalizacji, zakładającym przechodzenie od ram koncepcyjnych i kontekstu systemowego do szczegółowych aspektów empirycznych.

Część pierwsza monografii – o charakterze wprowadzającym – ma na celu osadzenie analizowanej problematyki w szerokim kontekście teoretycznym nauk o komunikowaniu społecznym. W rozdziale pierwszym omówiono relacje pomiędzy polityką społeczną a procesami mediatyzacji. Rozdział drugi poświęcono prezentacji zjawiska pomocy, jego genezy, uwarunkowań i komunikacyjnych kontekstów, a dalej – struktury organizacyjnej i zasad funkcjonowania współczesnego systemu pomocy społecznej. Przyjęto perspektywę historyczno-problemową. Część pierwsza obejmuje ponadto przegląd stanowisk dotyczących uwarunkowań wizerunku pomocy

⁴⁰ Zagadnienie to omówione zostało w podrozdziale 4.2.

społecznej (rozdział trzeci), a następnie (rozdział czwarty) zreferowano dotychczasowe badania nad obecnością tej instytucji w mediach informacyjnych. Rozdział piąty skupia się na prezentacji dotychczasowych analizach praktyk komunikacyjnych podejmowanych przez jednostki pomocy społecznej w zakresie relacji z mediami. Zagadnienia te przedstawiono w porządku problemowym. W prezentacji wniosków wynikających z dotychczasowej literatury zwrócono uwagę na niejednoznaczność uwarunkowań badanej problematyki oraz jej istotność, akcentowane przez wielu autorów.

Część druga monografii w całości odnosi się do punktu a) celu głównego i stanowi próbę analizy oraz usystematyzowania kluczowych cech krajowego dyskursu medialnego dotyczącego pomocy społecznej. Podstawowe pytanie badawcze uke-
runkowujące kolejne rozdziały brzmi: w jaki sposób kształtowany jest dyskurs dotyczący pomocy społecznej w zróżnicowanych, popularnych (szeroko dostępnych), niespecjalistycznych ogólnopolskich mediach? Analiza koncentruje się na sposobie relacjonowania działań instytucjonalnych pomocy społecznej oraz pracy jej przedstawicieli. Część ta składa się z czterech rozdziałów. Otwierający tę część rozdział metodologiczny przedstawia proces projektowania i realizacji badania, uwzględniając paradygmaty, podejścia oraz orientacje, które zdeterminowały dobór celów szczegółowych, a także zastosowanych metod i technik badawczych. Koncepcja prezentowanego projektu opiera się na założeniu, że kompleksowe, fenomenologiczne podejście do przedmiotu badań wymaga triangulacji metod i danych, poprzez włączenie kilku perspektyw teoretycznych. W obrębie głównej metody – jakościowej analizy dyskursu – wykorzystano analizę ramowania oraz techniki analizy tematycznej i ilościowej analizy zawartości. Rozdział siódmy poświęcono strukturze tematycznej badanych materiałów medialnych, natomiast w rozdziale ósmym przedstawiono wyłonione w toku analizy ramy sytuacyjno-interpretacyjne oraz powiązane z nimi strategie prezentacyjno-dyskursywne. Uzupełnieniem tej części jest rozdział dziewiąty, w którym dokonano analizy i weryfikacji stereotypów związanych z pomocą społeczną występujących w mediach. Ostatni, dziesiąty rozdział charakteryzuje zjawisko tabloidyzacji badanego dyskursu, w odniesieniu do kategorii zaproponowanych przez Małgorzatę Lisowską-Magdziarz.

Część trzecia monografii, bazująca na badaniu w strategii ilościowej, odnosi się do punktów b) i c) celu głównego i koncentruje się na analizie wybranych praktyk komunikacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy, a także na doświadczeniach i przekonaniach ich pracowników, dotyczących interakcji z mediami oraz percypowanego obrazu medialnego sektora i własnej profesji. Tym samym stanowi kontrpunkt wobec wcześniejszych analiz, ukazując badane zjawisko z perspektywy podmiotów, których ono dotyczy. Zasadniczą intencją połączenia w jednej monografii prezentacji dwóch projektów – opartych na różnych strategiach badawczych i osadzonych w odmiennych paradygmatach – było uzyskanie postulowanej „gęstości”

analizy oraz dezyderat kompleksowego ujęcia problematyki. Takie zestawienie umożliwia naświetlenie wzajemnie interferujących kwestii z komplementarnych perspektyw – medialnej oraz instytucjonalnej. Część ta (trzecia) składa się z rozdziału metodologicznego, w którym przedstawiono proces postępowania badawczego, oraz trzech kolejnych rozdziałów poświęconych analizie strategii i narzędzi komunikacyjnych jednostek pomocowych oraz doświadczeniom i przekonaniom ich przedstawicieli. Ostatni z nich prezentuje subiektywnie percypowany medialny obraz sektora pomocy społecznej, nakreślony z perspektywy jego pracowników, i ma on w dużym stopniu wydźwięk pesymistyczny. Monografię zamyka podsumowanie, w którym – w odniesieniu do postawionych celów i problemów badawczych – dokonano syntezy najważniejszych wyników oraz wniosków wypływających z obu przeprowadzonych badań. W zakończeniu podjęto również próbę wpisania uzyskanych rezultatów w szerszą debatę nad rolą mediów w relacjonowaniu działalności instytucji pomocy społecznej, a także nad kształtowaniem publicznego wizerunku tego sektora, z uwzględnieniem jego specyficznych atrybutów oraz zjawiska mediatyzacji.

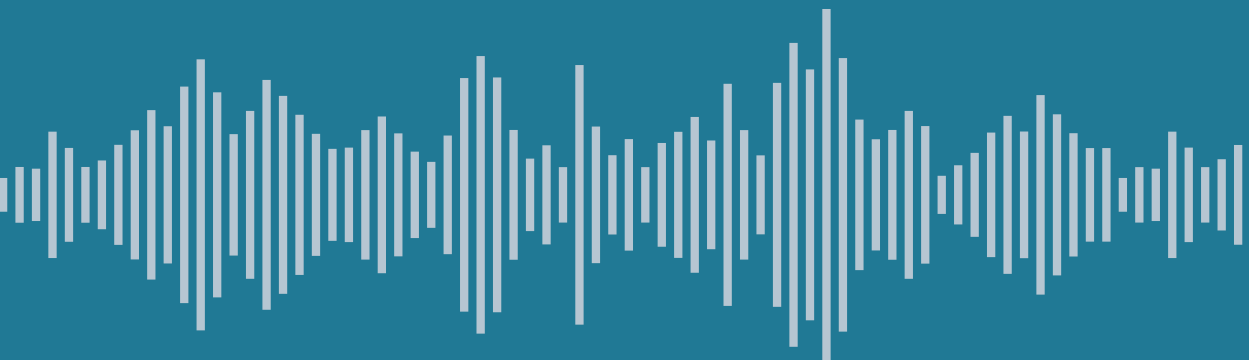
Oba prezentowane badania lokują się w polu spójnych obszarów badawczych nauk o komunikacji społecznej ze szczególnym uwzględnieniem badań nad dyskursem mediów oraz studiów nad problematyką *media relations*. Jednocześnie, ze względu na przedmiot dociekań – praktyk komunikacyjnych dotyczących funkcjonowania jednego z instrumentów interwencyjnych współczesnego państwa – prezentowana analiza sytuuje się na styku nauk o komunikacji oraz polityki społecznej, co stanowi zasadniczy wyznacznik jej interdyscyplinarności. Propozycję wkładu w metodologiczną i poznawczą integrację obu dyscyplin osadzić można na potencjale wyjaśniającym obu przeprowadzonych badań. Problematyka będąca od dawna w obszarze zainteresowania i dyskursu polityków społecznych, socjologów i pedagogów społecznych, a także pracowników instytucji pomocowych wymagała zastosowania typowo komunikologicznego zaplecza teoretyczno-badawczego. Takie podejście też pozwoliło na precyzyjne wyjaśnienie – a jednocześnie rozwiązanie dotychczasowych dylematów – jak kształtuje się medialny obraz pomocy społecznej oraz jakie strategie i rozwiązania komunikacyjne stosowane są w jednostkach pomocowych w ramach *media relations*.

* * *

Książka ta nie powstałaby bez wsparcia życzliwych osób. W tym miejscu pragnę wyrazić szczególne podziękowania Recenzentom – Pani Profesor Teresie Sasińskiej-Klas oraz Panu Profesorowi Andrzejowi Niesporkowi – za cenne, merytoryczne uwagi i sugestie, które w istotny sposób przyczyniły się do nadania monografii jej ostatecznego kształtu. Wyrazy wdzięczności kieruję także do mojej Rodziny za nieocenione wsparcie, wyrozumiałość i akceptację ponad trzyletniej „nieobecności” – czasu poświęconego na realizację badań i pracę nad tekstem.

CZĘŚĆ PIERWSZA

Pomoc społeczna
w perspektywie komunikacji
społecznej



Mediatyzacja i jej znaczenie dla polityki społecznej

Jerzy Hausner – były wicepremier, minister gospodarki, pracy i polityki społecznej – w rozmowie z Joanną Warszy i Arturem Żmijewskim trafnie zauważył, że „jeżeli media również są władzą, to dlatego, że kształtują znaczenie pewnych pojęć, że tworzą komunikaty. To władza wynikająca z panowania nad dyskursem”⁴¹. Stwierdzenie to, choć ujęte w dużym uproszczeniu, odnosi się do złożonej relacji między polityką, mediami a społeczeństwem, relacji, która – wpisując się w szersze ramy mediatyzacji – od dawna stanowi przedmiot interdyscyplinarnej refleksji naukowej. O ile jednak zarówno zjawisko mediatyzacji, jak i problematyka polityki społecznej są gruntownie rozpoznane i stale podejmowane w literaturze naukowej, to ich wzajemne relacje w polskim dyskursie akademickim pozostają zagadnieniem istotnym, lecz rzadko eksplorowanym.

1.1. Kategorie pojęciowe i ramy teoretyczne mediatyzacji

Mediatyzacja sfery publicznej od ponad trzech dekad stanowi jedną z kluczowych kategorii w analizach współczesnych zjawisk komunikacyjnych. Proces ten odzwierciedla głębokie przemiany zachodzące w nowoczesnych, technologicznie nasyconych społeczeństwach i obejmuje niemal wszystkie obszary życia zbiorowego w warunkach późnej nowoczesności⁴². Kluczowe jest założenie, iż media – jako główne źródło oraz środowisko obiegu informacji – narzucają specyficzne formy narracji,

⁴¹ J. Hausner, rozmowa Joanny Warszy i Artura Żmijewskiego, *Egzekwowanie demokracji*, „Krytyka Polityczna” 2012, nr 30, s. 67, 68.

⁴² T. Sasińska-Klas, *Mediatyzacja a medializacja sfery publicznej*, „Zeszyty Prasoznawcze” 2014, nr 2(218), s. 163.

selekcji tematów oraz sposoby interpretacji zdarzeń, wpływając na to, co społeczeństwo wie i jak to rozumie⁴³.

W literaturze naukowej funkcjonują zbliżone pojęcia „mediatyzacja” oraz „medializacja”, i choć bywają one używane zamiennie, nie są tożsame ani jednoznacznie definiowane⁴⁴. O ile „medializacja” może być rozumiana jako nasycenie życia społecznego obrazami i narracjami medialnymi, o tyle „mediatyzacja”⁴⁵ odnosi się do głębszego, procesualnego przekształcania struktur i praktyk społecznych – transformacji zachowań uczestników komunikowania – pod wpływem mediów i ich logiki, w tym w zakresie selekcji nadawczej (*gatekeeping*) oraz konwencjonalnego konstruowania obrazów świata⁴⁶. Jest to trwały i spójny proces, w którym media – zarówno jako instytucje, jak i jako formy komunikowania – stopniowo przejmują funkcje i wpływy, które dotychczas przynależne były innym instytucjom i podsystemom społecznym, jak edukacja, religia, polityka czy nauka⁴⁷. Kluczowe znaczenie ma zatem nie tyle sama obecność mediów czy saturacja medialna społeczeństwa, ile ich zdolność do przekształcania reguł działania podmiotów życia zbiorowego (indywidualnych, zbiorowych oraz instytucjonalnych) zgodnie z własną logiką – np. spektaklu, konfliktu, natychmiastowości, personalizacji czy emocjonalizacji. Zakres rozpatrywanych zmian jest szeroki – poczynając od modyfikacji stosowanego języka (np. kolokwialność), struktur komunikatów (np. skrótowość), poprzez inne rozłożenie akcentów w debacie publicznej (np. prymat emocjonalności), aż po zmiany strategii funkcjonowania instytucji (np. orientacja na widoczność efektu).

Jak zauważa Teresa Sasińska-Klas, procesy mediatyzacji rozpatrywane są zazwyczaj w dwóch wymiarach. Po pierwsze, jako próba diagnozy specyfiki samego zjawiska, jego cech konstytutywnych i wewnętrznej dynamiki, a po drugie – jako wysiłek

⁴³ M. McCombs, D. Shaw, *The Agenda-Setting Function of Mass Media*, „Public Opinion Quarterly” 1972, nr 36(2), s. 176–187; N. Couldry, A. Hepp, *Conceptualizing Mediatization: Contexts, Traditions, Arguments*, „Communication Theory” 2013, nr 23(3), s. 191–202.

⁴⁴ S. Michalczyk, *Pojęcie mediatyzacji w nauce o komunikowaniu*, w: *Mediatyzacja kampanii politycznych*, red. M. Kolczyński, M. Mazur, S. Michalczyk, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2009, s. 17, 18; T. Sasińska-Klas, *Mediatyzacja a medializacja...*, op. cit.

⁴⁵ W *Słowniku terminologii medialnej* mediatyzacja (ang. *mediatisation*, niem. *mediatisierung*) definiowana jest jako „proces pośrednictwa mediów w poznawaniu świata; wpływanie przez media na postrzeganie przez człowieka rzeczywistości niedostępnej bezpośredniemu doświadczeniu wraz z konsekwencjami takiego pośrednictwa: kształtowaniem obrazu całej rzeczywistości społecznej, a nawet kompleksowych obrazów pod wpływem konstrukcji medialnych”. Za: *Słownik terminologii medialnej*, red. W. Pisarek, Universitas, Kraków 2006, s. 118.

⁴⁶ B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie polityczne i publiczne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 158.

⁴⁷ Por. J. Strömbäck, F. Esser, *Mediatization of politics: transforming democracies and reshaping politics*, w: *Mediatization of Communication*, red. K. Lundby, De Gruyter Mouton, Berlin–Boston 2014, s. 375 i nast.

teoretycznego osadzenia tych przemian w dotychczas wypracowanych paradygmatach badawczych i tradycjach refleksji nad komunikowaniem społecznym. W dotychczasowych ujęciach proces ten wpisuje się zatem w nurt teorii opisujących jednostronną zależność człowieka od mediów (np. teorii kultury Gerbnera⁴⁸, *agenda setting* McCombsa i Shawa⁴⁹), teorii wzajemnych zależności (np. teorii użyteczności i gratyfikacji Herzoga, rozwiniętej przez Blumlera i Katza), a także teorii spirali milczenia E. Noelle-Neumann. Ich przedstawiciele odrzucają założenie, iż media wiernie odzwierciedlają rzeczywistość – jest ona bowiem zniekształcana, „zmediatyzowana”. Zniekształcenie to może mieć charakter celowy i być wynikiem interesów nadawcy; „zmediatyzowany” obraz może wynikać również z działania konglomeratu charakterystycznych dla mediów czynników. Będą to m.in. sposób organizacji pracy redakcyjnej, rutynowe reakcje dziennikarzy na presję rynku i oczekiwania odbiorców czy właściwości technologii komunikacyjnych, bazujących na określonych algorytmach i tworzących logikę funkcjonowania instytucji medialnych. Logika ta opiera się na trzech obszarach: rynku (zasada minimalizacji kosztów i maksymalizacji zysku), technologii (determinizm technologiczny, zasada wdrażania innowacji) oraz kultury (kulturowe schematy zaspokajania potrzeb odbiorców)⁵⁰. Na procesualność i dwubiegunowość tego zjawiska zwraca uwagę m.in. Friedrich Krotz⁵¹. Mediatyzacja stanowi złożony, wielowarstwowy fenomen, wynikający zarówno z ewolucji samych mediów (technologicznej, organizacyjnej, semantycznej), jak i ze zmian społeczno-kulturowych; zakłada on istnienie relacji zwrotnych – media wpływają na społeczeństwo, ale także same są przez nie kształtowane.

Na tym gruncie osadzona jest teoria mediatyzacji, która nie tyle opisuje fragmentaryczne aspekty zmian, co oferuje teoretyczne zaplecze dla analizy długoterminowych i strukturalnych przekształceń komunikacji społecznej. Jej osią jest założenie o transformacyjnej roli komunikacji medialnej, będącej czynnikiem reorganizującym sposób działania instytucji, wyrażania opinii i konstruowania tożsamości społecznych. W kontekście późnej nowoczesności i dynamicznych przemian ponowoczesnych za sprawą gęstej i stale rozwijanej sieci środków przekazu postępuje proces saturacji medialnej społeczeństwa, czyli „nasączenia” tkanki społecznej wzrastającą liczbą

⁴⁸ D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego*, przekł. M. Bucholc, A. Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 486.

⁴⁹ J. Trenaman, D. McQuail, *Television and the political image*, Menthuen, London 1961, s. 178.

⁵⁰ M. Molęda-Zdziech, *Tabloidyżacja i infotainment jako wiodące tendencje w mediach [Mediatyzacja jako ujęcie teoretyczne dla opisu rzeczywistości społecznej]*, w: *Nowe rzeczywistości społeczne, nowe teorie socjologiczne. Dyskusje i interpretacje*, red. R. Włoch, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2012, s. 28, 29.

⁵¹ F. Krotz, *Die Mediatisierung kommunikativen Handels. Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien*, Wiesbaden 2001; F. Krotz, *Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*, Wiesbaden 2007.

komunikatów. Jednocześnie w kształtującym się społeczeństwie medialnym logika mediów przenika do niemal wszystkich sfer życia zbiorowego⁵². Jak wskazywał Knut Lundby⁵³, mediatyzacja nie sprowadza się zatem do samej obecności mediów w przestrzeni publicznej, lecz odnosi się do przekształcania reguł funkcjonowania różnych instytucji pod wpływem ich mechanizmów. Rola mediów wykracza poza transmisję czy dostarczanie informacji i obejmuje aktywne współkreowanie rzeczywistości społecznej i politycznej. Stają się one strukturalnym elementem codziennego życia, wpływają na relacje oraz praktyki społeczne i instytucjonalne, kształtując dyskurs zmieniają sposoby działania aktorów oraz standardy publicznej debaty. Mediatyzacja nie oznacza zatem stanu faktycznego, lecz stanowi ciągły i dynamiczny proces, w którym zmieniają się warunki komunikacji oraz społeczne reguły uczestnictwa w przestrzeni publicznej.

W literaturze przedmiotu wyróżnia się trzy główne ujęcia teoretyczne tego zjawiska, które różnią się podejściem metodologicznym, przedmiotem analizy oraz rozumieniem relacji między mediami a innymi systemami społecznymi. Są to podejście instytucjonalne, kulturowe, blisko związane z podejściem społeczno-konstrukcjonistycznym, oraz technologiczno-materialne.

Podejście instytucjonalne (*institutional approach*) – reprezentowane m.in. przez Davida Altheide i Roberta Snowa, Franka Essera, a także Jespera Strömbäcka – koncentruje się na relacjach między systemem medialnym a pozostałymi systemami (m.in. społecznym, politycznym) i akcentuje znaczenie logiki mediów odnoszącej się do formy komunikacji i procesu, poprzez który media komunikują informacje i tworzą (generują) zasób wiedzy. Wiedza ta jest następnie rozpowszechniana i utrwalana w społeczeństwie. Mediatyzacja jest tu rozumiana jako proces dostosowywania polityki (a także innych sfer życia publicznego) do logiki działania mediów – ich rytmów, formatów, kryteriów atrakcyjności.

W ujęciu **konstruktywizmu społecznego** (i zbliżonej szkoły kulturowej) rozpatruje się złożoność interakcji pomiędzy mediami a innymi dziedzinami życia zbiorowego; mediatyzację postrzega się jako proces kulturowy i społeczny, w którym media współtworzą normy, wartości, wzory komunikacji i obrazy rzeczywistości, przenikają wszystkie obszary życia publicznego i stają się autonomicznymi aktorami w procesie społecznej konstrukcji rzeczywistości. Podejście to akcentuje rolę infosfery w przekształcaniu codziennych praktyk, rytuałów i zachowań jednostkowych, unikając jednak uproszczeń – właściwych determinizmowi technologicznemu, perspektywie media-centricznej czy linearnym modelom zmiany społecznej⁵⁴ –

⁵² B. Dobek-Ostrowska, *Komunikowanie...*, op. cit., s. 276.

⁵³ K. Lundby, *Introduction: Mediatization as Key*, w: *Mediatization: Concept, changes, consequences*, red. K. Lundby, Peter Lang 2009.

⁵⁴ A. Hepp, *Mediatization and the 'molding force' of the media*, „Communications: The European Journal of Communication Research” 2012, nr 37 (1), s. 1–28.

na rzecz procesualnego osadzania zjawiska⁵⁵. Andreas Hepp opisuje rolę mediów masowych jako *siły kształtującej*⁵⁶. Nie jest ona bezpośrednim efektem materialnej struktury technologicznej, lecz uruchamia się poprzez praktyki użycia (pośredniczenia, mediacji), osadzenie w praktykach społecznych – a te są zmienne, zróżnicowane i zależne od kontekstu kulturowego, instytucjonalnego, a także indywidualnego. Mamy zatem do czynienia z metaprocesem współzależności między zmianą komunikacyjną mediów i zmianą społeczno-kulturową, a koncepcję logiki mediów zastępuje teza, iż istnieje wiele *logik*, zależnych od kontekstu i uwarunkowań⁵⁷.

Nurt materialistyczno-technologiczny (*technological/materialist approach*) – częściowo wywodzący się z teorii Marshalla McLuhana, rozwijany m.in. przez Friedricha Kittlera, Viléma Flussera i Lva Manovicha – koncentruje się na wymiarach materialnym i technologicznym mediów. Mediatyzacja jest tu rozumiana jako historyczny i technologiczny proces reorganizacji społeczeństwa poprzez zmiany w infrastrukturze komunikacyjnej – od druku, przez radio i telewizję, po media cyfrowe i sieciowe. Kładzie się nacisk na skutki długofalowych oddziaływań mediów i ich logiki dla struktury relacji społecznych, funkcjonowania instytucji oraz sposobów poznawania i interpretowania rzeczywistości – w tym również dla przemian procesów politycznych w zachodnich demokracjach.

Zgodnie z ujęciem Friedricha Krotza w ramach procesów mediatyzacji można wyróżnić trzy zasadnicze typy komunikacji: zmediatyzowaną komunikację indywidualną, komunikację interaktywną, rozumianą jako wymiana informacji między człowiekiem a „inteligentnym” systemem technologicznym (hardware/software), oraz komunikację masową, obejmującą produkcję i odbiór wystandaryzowanych, ogólnie adresowalnych przekazów. Każda z tych form stanowi transformację pierwotnej, bezpośredniej komunikacji typu *face-to-face*, dostosowaną do warunków technologicznego pośrednictwa. Współczesna cyfryzacja nie tylko rewolucjonizuje tradycyjne media, lecz także stymuluje ich dalszy rozwój, prowadząc – w połączeniu z mediami nowej generacji – do powstawania złożonej sieci komunikacji międzymedialnej (*cross-media environment*). Zjawisko to intensyfikuje i pogłębia proces przekształcania praktyk społecznych we współczesnym świecie⁵⁸.

Z typologią Krotza koresponduje koncepcja Winfrieda Schulza, która wskazuje na cztery główne kierunki zmian społecznych związanych z procesem mediatyzacji,

⁵⁵ Ibidem, s. 3.

⁵⁶ Hepp używa metafor, takich jak *siła kształtująca* i *panorama* – zawężające definicje mogą ograniczać złożoność wzajemnych powiązań, w których ważne jest rozważenie zarówno domeny materialnej, jak i symbolicznej.

⁵⁷ A. Hepp, *Deep mediatization*, Routledge 2020.

⁵⁸ S. Michalczyk, *Pojęcie mediatyzacji w nauce o komunikowaniu...*, op. cit., s. 24; T. Sasińska-Klas, *Mediatyzacja a medializacja...*, op. cit., s. 164.

tj. *ekstensja*, *substytucja*, *amalgamacja* i *akomodacja*⁵⁹. *Ekstensja* odnosi się do zdolności technologii medialnych do poszerzania naturalnych ograniczeń ludzkiej komunikacji – dystansu przestrzennego, barier czasowych czy granic percepcji i ekspresji. *Substytucja* to proces wypierania lub zastępowania dotychczasowych form aktywności społecznej oraz tradycyjnych modeli komunikacyjnych przez media cyfrowe i sieciowe. *Amalgamacja* obejmuje integrację działań medialnych z innymi rodzajami aktywności społecznej, zawodowej czy obywatelskiej, co prowadzi do powstawania form hybrydowych. Z kolei *akomodacja* odnosi się do przystosowywania się aktorów społecznych, politycznych i gospodarczych do logiki funkcjonowania mediów – w tym do ich rytmu, formatów, języka i kryteriów selekcji przekazów. Procesy te powinny być analizowane na trzech wzajemnie powiązanych poziomach. Na poziomie mikrospołecznym dotyczą jednostkowych praktyk medialnych i sposobów odbioru treści. W wymiarze *mezo* obejmują działalność organizacji funkcjonujących w sferze publicznej, które dostosowują swoje działania do medialnych reguł obecności i komunikacyjnej widoczności. Natomiast na poziomie makrospołecznym mediatyzacja rozpatrywana jest jako proces przekształcający struktury całego systemu społecznego, wpływający na sposoby jego funkcjonowania, relacje władzy i mechanizmy legitymizacji decyzji w przestrzeni publicznej⁶⁰.

Uwzględniając różne orientacje badawcze, w literaturze przedmiotu wyróżnia się trzy główne paradygmaty badawcze mediatyzacji, ukierunkowujące podejścia do przemian społecznych związanych z oddziaływaniem mediów⁶¹. Pierwszy z nich – **paradygmat mediatyzacji codzienności** – koncentruje się na kwestiach związanych z przenikaniem środków komunikowania (zwłaszcza cyfrowego) do praktyk życia społecznego. Punktem wyjścia jest założenie, że korzystanie z mediów stanowi zrutynizowany **element życia codziennego**, wpływający na sposoby organizowania czasu, pracy, a także relacje społeczne. Media nie są jedynie kanałem komunikacyjnym, lecz środowiskiem, które organizuje społeczne rytmy, socjalizuje, wpływa na kształtowanie tożsamości oraz przebieg wielu interakcji w sferach prywatnej i publicznej. Drugi – **paradygmat mediatyzacji świata symbolicznego** – odnosi się do roli mediów jako organizatorów znaczeń i producentów struktur interpretacyjnych. Można tu zadać pytanie, w jaki sposób media kształtują znaczenia, symbole, sposoby wyrażania i rozumienia świata społecznego. W odniesieniu do **teorii logiki**

⁵⁹ W. Schulz, *Reconstructing Mediatization as an Analytical Concept*, „European Journal of Communication” 2004, nr 19, s. 87–101; A. Hess, *Spółeczni uczestnicy medialnego dyskursu politycznego w Polsce. Mediatyzacja i strategie komunikacyjne organizacji pozarządowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013, s. 86.

⁶⁰ A. Hess, *Spółeczni uczestnicy...*, op. cit., s. 85–87.

⁶¹ S. Michalczyk, *Pojęcie mediatyzacji w nauce o komunikowaniu...*, op. cit., s. 24 i nast.; S. Sasińska-Klas, *Mediatyzacja a medializacja...*, op. cit., s. 165–167.

mediów w ujęciu Davida Altheide'a i Roberta Snowa, a także koncepcji „mediatyzacji komunikacji” Hjarvarda, media, operując własnym kodem, modelują i przekształcają język debaty publicznej jego formy ekspresji, sposoby konstruowania tożsamości zbiorowych i obrazy instytucji, w tym także podmiotów odpowiedzialnych za realizację polityk⁶². W tym ujęciu mediatyzacja to proces, w którym instytucje, dyskursy i praktyki społeczne zaczynają działać zgodnie z zewnętrznymi wobec nich regułami, obejmującymi m.in. skrótność, emocjonalność, narracyjność czy personalizację.

Trzeci – **paradygmat mediatyzacji jako siły zmiany społecznej** – eksponuje i rozpatruje znaczenie praktyk komunikacyjnych na przekształcenia społeczne, organizacyjne, instytucjonalne i polityczne. Skupia się na analizie procesów adaptacji poszczególnych sektorów życia publicznego (m.in. edukacji, polityki, religii, funkcjonowania NGO, pomocy społecznej) do logik mediów w zakresie form komunikacji, sposobów działania oraz legitymizowania decyzji.

1.2. Relacja między mediatyzacją a polityką społeczną

Jak zauważa Teresa Sasińska-Klas, badacze mediatyzacji koncentrują się w głównej mierze na obszarze polityki *sensu stricto*, co znajduje odzwierciedlenie w wieloaspektowym naświetleniu tego zjawiska na bazie zróżnicowanych kategorii analitycznych, takich jak m.in. medialna widoczność, metafora wyścigu wyborczego, logika spektaklu czy polaryzacja i konflikt⁶³. Rzadziej natomiast uwaga ta kierowana jest ku polityce społecznej, dlatego ze względu na podjętą w monografii problematykę należy zacząć od próby usystematyzowania wzajemnej relacji, jaka zachodzi pomiędzy tymi sferami.

Polityka społeczna jest rodzajem polityki publicznej, łączy się z instrumentalnym wykorzystaniem władzy w państwie dla uzyskania wszechstronnego dobrobytu⁶⁴, z uwzględnieniem nierówności socjalno-ekonomicznych oraz nierówności władzy między różnymi grupami obywateli⁶⁵. Przywołując definicję Juliana Auleytnera, stanowi działalność państwa, samorządów i organizacji pozarządowych, której celem jest poprawa położenia materialnego, asekuracja przed ryzykami żywymi

⁶² Por. D. Piontek, *Komunikowanie polityczne i kultura popularna. Tabloidyżacja informacji o polityce*, Wydawnictwo Naukowe WNPiD UAM, Poznań 2011, *passim*.

⁶³ T. Sasińska-Klas, *Mediatyzacja a medializacja...* s. 167–169.

⁶⁴ R. Szarfenberg, *Definicje, zakres i konteksty polityki społecznej*, w: *Polityka społeczna*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018, s. 34.

⁶⁵ R. Szarfenberg, *Krytyka i afirmacja polityki społecznej*, Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2006, s. 13 i nast.

i wyrównywanie szans życiowych grup społeczeństwa ekonomicznie i socjalnie słabszych⁶⁶. Polityka społeczna w znaczeniu praktycznym jako jeden z instrumentów współczesnego państwa stanowi koherentny element jego systemu prawno-politycznego. Jest zatem jedną z polityk szczegółowych, podlega regulacji na poziomie państwowym, obejmuje zarówno politykę rządową, jak i samorządową, jednocześnie ma charakter wielosektorowy, integruje działania podmiotów rządowych, samorządowych, społecznych (obywatelskich), a także prywatnych (komercyjnych)⁶⁷.

Jednym z obszarów szczegółowych polityki społecznej jest **pomoc społeczna**, która jako instytucja stanowi jedno z narzędzi jej realizacji. O ile polityka społeczna określa i obejmuje ogólne cele, kierunki działań oraz szerokie instrumentarium przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, nierównościom i ubóstwu, o tyle pomoc społeczna – jako system instytucjonalny – służy operacjonalizacji tych celów na poszczególnych poziomach, tj. regionalnym, powiatowym i lokalnym. W tym sensie pomoc społeczna jest usytuowana w obrębie ram prawnych, organizacyjnych i finansowych wyznaczonych przez politykę społeczną, lecz jednocześnie – poprzez diagnozowanie potrzeb, realizację świadczeń oraz oddziaływania interwencyjne – dostarcza wiedzy zwrotnej, która powinna wpływać na kształtowanie priorytetów polityki⁶⁸.

Znaczenie bardziej skomplikowane jest określenie relacji pomiędzy polityką społeczną a mediami – systemy te stanowią bowiem odrębne struktury. Jak argumentował Zbigniew Oniszcuk, polityka i media w demokratycznym państwie – pozostające niezależne i autonomiczne – mają też istotny wpływ na funkcjonowanie innych systemów i podsystemów społecznych. Znaczenie polityki wynika z jej systemowej nadrzędności oraz zdolności do narzucania określonych idei i wartości (np. koncepcja *welfare state*) oraz do konstruowania proceduralnych i instytucjonalnych form funkcjonowania społeczeństwa. W przypadku polityki społecznej obejmuje to zarówno działania obszaru pomocy i wsparcia, jak i ingerencję państwa w życie i autonomię jednostek oraz rodzin (np. ramy i zakres interwencji socjalnych). Z kolei wzrost społecznego znaczenia mediów masowych – odzwierciedlony w procesie mediatyzacji – sprawia, że zmiany w systemie medialnym rzutują na przeobrażenia wewnętrzne w innych systemach społecznych⁶⁹.

⁶⁶ J. Auleytner, *Polityka społeczna w Polsce i na świecie*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2012.

⁶⁷ Por. M. Grewiński, *Wielosektorowa polityka społeczna. O przeobrażeniach państwa opiekuńczego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2009.

⁶⁸ Polityka społeczna i pomoc społeczna pozostają ze sobą w relacji podporządkowania funkcjonalnego i hierarchicznego, relacja ta nie jest jednak statyczna, jest sprzężona zwrotnie – polityka społeczna wyznacza ramy działania, z kolei pomoc społeczna je wypełnia, testuje i – w pewnym zakresie – kształtuje przez codzienną praktykę.

⁶⁹ Z. Oniszcuk, *Mediatyzacja polityki i polityzacja mediów. Dwa wymiary wzajemnych relacji*, „Studia Medioznawcze” 2011, nr 4(47), s. 11.

Relacje pomiędzy systemem politycznym a systemem medialnym określane są – adekwatnie do różnych ujęć teoretycznych – w kategorii wzajemnych zależności, a ich funkcjonowanie pozostaje sprzężone strukturalnie i funkcjonalnie. Fundamentem powiązań jest symbiotyczna współzależność obu sfer. Polityka potrzebuje mediów, by uzyskiwać legitymizację działań – to media upowszechniają decyzje polityczne, uzasadniają je, informują o ich skutkach, a także rejestrują reakcje społeczne, sygnalizują oczekiwania obywateli wobec władzy. Z drugiej strony media nie mogą funkcjonować niezależnie od systemu politycznego, który stanowi dla nich istotne i niewyczerpane źródło tematów, informacji i opinii, a zarazem ukierunkowuje zbiorową uwagę.

Choć systemy polityczny i medialny są od siebie zależne, ich relacja nie jest wolna od napięć. Obserwujemy w niej element instrumentalizacji – każda ze stron dąży do realizacji własnych interesów, wykorzystując drugą jako środek do celu. W warunkach państwa demokratycznego – jak wskazuje Oniszczyk – to jednak media masowe uzyskują przewagę, a wynika to z trzech głównych przesłanek: strukturalnych, psychologicznych i normatywnych.

Po pierwsze, media dysponują zdolnością dotarcia do masowej i zróżnicowanej publiczności – stanowią więc efektywne narzędzie wpływu na potencjalnych wyborców. Po drugie, cieszą się relatywnie wyższym poziomem zaufania społecznego, co przekłada się na potencjał w zakresie kreowania i kształtowania dyskursu o polityce, a tym samym funkcjonalnie pojmowaną skuteczność oddziaływania. Po trzecie, w wymiarze normatywnym, media w demokracji pełnią funkcję strażnika niezależności sfery publicznej, a ich dążność do podtrzymania autonomii wobec presji politycznej uwidacznia się szczególnie w sytuacjach napięć lub konfliktów. Tym samym stają się aktywnym uczestnikiem gry politycznej, kształtują agendę debaty publicznej na równi z instytucjami typowo politycznymi⁷⁰. Powyższe argumenty należy uzupełnić czwartym – środki masowego przekazu systematycznie „rosną w siłę”, zwiększając swoje znaczenie i potencjał oddziaływania.

Można podsumować, że media stanowią użyteczne narzędzie dla każdego systemu politycznego i jego subsystemów z co najmniej trzech powodów. Po pierwsze, dostarczają informacji o społecznych realiach, umożliwiając instytucjom publicznym diagnozowanie nastrojów, problemów i społecznych oczekiwań. Po drugie, oddziałują na proces kształtowania opinii i postaw, uczestniczą w formowaniu agendy debaty publicznej. Po trzecie, komunikują rezultaty działań politycznych, nie tylko je przekazując, ale także interpretując – choć niejednokrotnie w sposób zniekształcony, zgodnie z logiką własnych formatów i celów redakcyjnych.

Rozpatrując relacje między systemem politycznym a medialnym z perspektywy interesów i celów obu sfer, Ulrich Sarcinelli wyodrębnił trzy podstawowe paradygmaty

⁷⁰ Ibidem, s. 11, 12.

wzajemnych zależności, z których każdy w sposób szczególny implikuje określone podejście do polityki społecznej⁷¹.

Pierwszy to **paradygmat udziału we władzy**. Media w roli „czwartej władzy” sprawują kontrolę nad strukturą systemu politycznego, tj. władzą ustawodawczą, wykonawczą i sądowniczą. Ich wpływ opiera się na zdolności nadzoru, ujawniania nadużyć i nieprawidłowości, monitorowania procesu legislacyjnego i interpretowania działań instytucji publicznych, a kluczowym warunkiem tej roli jest autonomia polityczna i niezależność ekonomiczna środków masowego przekazu, możliwość działania poza wpływami sfer politycznych.

W odniesieniu do polityki społecznej media odgrywają rolę strażnika, monitorują działania publiczne (polityk, programów, narzędzi i strategii interwencyjnych), oceniają ich skuteczność, eksponują słabe strony, deficyty i obszary wymagające korekty, zwłaszcza tam, gdzie obserwowana jest nieskuteczność systemu, występują nadużycia lub ma miejsce wadliwa legislacja. Pełnienie tej funkcji jest szeroko udokumentowane; wśród najbardziej wyrazistych przykładów wymienić można rolę, jaką odegrała krytyka dziennika „The Guardian” – i szerzej brytyjskiej prasy – w ujawnianiu nieprawidłowości związanych z reformą systemu Universal Credit, w tym cięć w świadczeniach socjalnych, błędów administracyjnych oraz dokumentowania społecznych kosztów tych zmian, które w skrajnych przypadkach prowadziły do ubóstwa i bezdomności⁷². Podobny mechanizm można zaobserwować w Szwecji, gdzie – dwukrotnie – szerokie nagłośniecie medialne kwestii problemowych dotyczących systemu opieki nad osobami w wieku senioralnym bezpośrednio zaowocowało korektą procedur. Pierwszy przypadek to Lex Sarah (1997) – ustawa, której geneza bezpośrednio związana jest z publikacjami na temat przypadków nadużyć wobec seniorów; drugi dotyczy presji medialnej związanej z sytuacją w domach opieki w czasie pandemii COVID-19⁷³, co zaowocowało powołaniem w 2020 r. niezależnej komisji

⁷¹ Z. Oniszczyk, *Mediatyzacja polityki...*, op. cit., s. 12 i nast.

⁷² „The Guardian” od 2013 r. udostępniał cykl publikacji ujawniających skutki wprowadzania UC, jak m.in. opóźnienia w wypłatach, zwiększanie ubóstwa, problemy lokatorów z utrzymaniem mieszkań czy wzrost korzystania z banków żywności. Krytyka była oparta zarówno na relacjach beneficjentów, raportach organizacji pozarządowych (Citizens Advice, Trussell Trust), jak i analizach think-tanków (np. Resolution Foundation). Problemy te nagłaśniały również inne media (m.in. BBC News, „The Independent”, Channel 4 News). Por. *The Guardian view on universal credit: fix this cruel, expensive fiasco [editorial]*, „The Guardian” 15.06.2018; P. Bitler, *Digital universal credit system is plagued by errors, says MP*, „The Guardian” 6.09.2016; R. Booth, „The Guardian” 23.06.2024.

⁷³ K. Giritli Nygren, M. Klinga, A. Olofsson, S. Öhman, *The language of risk and vulnerability in covering the COVID-19 pandemic in Swedish mass media in 2020: Implications for the sustainable management of elderly care*, „Sustainability” 2020, nr 13(19), 10533. Przywołane badanie dowodzi, że szwedzkie media przedstawiały osoby starsze podczas pandemii jako grupy szczególnie narażonej na ryzyko.

śledczej (*Coronakommissionen*) oraz szeregiem działań interwencyjnych. W obu przypadkach można zakładać, że media, pełniąc funkcję *watchdog* i ukierunkowując dyskurs, odegrały realny wpływ na korektę rozwiązań w obrębie polityki socjalnej.

Zgodnie z **paradygmatem instrumentalizacji** relacja między mediami a polityką przybiera formę rywalizacji o dominację i władzę interpretacyjną. Możliwe są dwa scenariusze: w pierwszym media uzyskują przewagę nad polityką, kształtując decyzje, wpływając na agendę instytucji publicznych i *de facto* przejmując rolę podmiotu politycznego; w drugim to polityka instrumentalizuje media i podporządkowuje działalność komunikacyjną celom perswazyjnym, propagandowym lub legitymizacyjnym. W obu wariantach można mówić o zakłóceniu równowagi systemowej, osłabieniu niezależności oraz roli kontrolnej mediów.

Ten model ujawnia się m.in. w sytuacjach kryzysu legitymizacyjnego, głębokich, kontrowersyjnych lub kosztownych reform, gdy środki komunikacji masowej wykorzystywane są w sposób intencjonalny do określonych celów, np. poprzez narracje demonizujące ingerencję państwa socjalnego, usprawiedliwiając cięcia socjalne lub stygmatyzując określone grupy beneficjentów wsparcia. Jako przykład przywołać można australijską kampanię rządową skoncentrowaną wokół programu „Robo-debt” (2015–2020), który w sposób zautomatyzowany identyfikował rzekome nadpłaty udzielonych świadczeń socjalnych, co prowadziło do błędnych roszczeń względem beneficjentów zwrotu pobranych świadczeń⁷⁴. Przekaz medialny wspierany przez rząd opierał się na retoryce nadużyć i konieczności „uzdrowienia” systemu, a zaangażowane w kształtowanie tego dyskursu redakcje – zwłaszcza konserwatywne – reprodukowały narrację o lukach systemu wsparcia i nieuczciwych beneficjentach⁷⁵. Dopiero po kilku latach i serii dochodzeń sądowych przekaz uległ odwróceniu. Całkiem inny wariant – gdy media poprzez własną logikę wpływają na decyzje polityczne – miał miejsce m.in. w Norwegii. Znamienny jest przykład, gdy po emisji reportażu telewizji NRK na temat nieprawidłowości w procedurach ochrony dzieci („Skjulte bånd”), dyskurs polityczny zogniskował się wokół postulatu reform. Podobnie w Wielkiej Brytanii – od lat 70. – w konserwatywnej prasie, niechętniej rozszerzonym prerogatywom państwa opiekuńczego, obserwowane było zjawisko nasilenia publikacji demonizujących pracowników socjalnych jako „szturmowców *welfare state*” – nadmiernie i niezasadnie ingerujących w autonomię rodziny. W krajowym dyskursie zjawisko akcentowania oraz eksponowania ewentualnych znaczących

⁷⁴ T. Carney, *Robo-debt illegality: The seven veils of failed guarantees of the rule of law?* „Alternative Law Journal” 2018, nr 44(1), s. 4. Program ten, działający w latach 2015–2020, automatycznie identyfikował rzekome nadpłaty w świadczeniach socjalnych, co prowadziło do błędnych roszczeń wobec beneficjentów.

⁷⁵ Por. J. Taylor, *How the Coalition collaborated with ‘friendly media’ to silence robodebt victims*, „The Guardian” 7.07.2023.

konsekwencji stosowania części instrumentów polityki społecznej towarzyszyło dwu reformom prawa socjalnego: rozszerzeniu uprawnień pracowników socjalnych o możliwość separacji dziecka od rodziny (2011) oraz wprowadzeniu kontraktu socjalnego⁷⁶. Specyficznym i skrajnym przykładem modelu, w którym przekaz dotyczący polityki społecznej jest podporządkowany prerogatywom państwowej ideologii, jest współczesny dyskurs medialny w Rosji⁷⁷.

Ostatni model – **paradygmat niezależności i symbiozy** – zakłada istnienie sieci wzajemnych interakcji i współzależności, a także możliwych napięć między dwoma systemami; relacja nie ma charakteru dominacji żadnej ze stron.

W tym przypadku media i polityka społeczna pozostają w relacji wzajemnej (korzystnej) zależności – instytucje i organizacje korzystają z mediów jako narzędzia komunikowania ze społeczeństwem (m.in. do przekazywania informacji o reformach, programach i świadczeniach), z kolei media zyskują pole eksploracji, kontent spełniający kryteria ważności lub użyteczności, a także dostęp do wiarygodnych danych, źródeł i ekspertów. Jako przykład przywołać można kampanie społeczne oraz informacyjne (m.in. „SCHAU HIN! – Was Dein Kind mit Medien macht” – prowadzona przy współpracy federalnego BMFSFJ z publicznymi nadawcami »ARD, ZDF«), w których kładziono nacisk na edukację obywatelską⁷⁸. Znamienne zjawisko obserwowano w Finlandii i Norwegii, gdzie rządowe reformy polityk społecznych były przedstawiane w sposób zrównoważony i odpowiedzialny, przeważnie z udziałem ekspertów i organizacji społecznych⁷⁹, a także w Szwecji, gdzie we współczesny dyskurs na temat kryzysu i systemowych ograniczeń pomocy społecznej włączeni i zaangażowani są jej przedstawiciele (środowisko zawodowe)⁸⁰. W obu przypadkach media nie rezygnują z krytyki, jednak (zwykle) nie jest ona jednostronna, unika się skrajnych ocen, personalizacji winy, a szerzej – demagogii i tabloidyzacji.

Podsumowując, strukturę relacji między systemem medialnym a politycznym można sprowadzić do trzech głównych typów zależności: symbiotycznej współpracy, opartej na wzajemnym uzupełnianiu funkcji i interesów; mediatyzacji polityki, czyli dominacji logiki medialnej nad mechanizmami funkcjonowania instytucji publicznych; oraz polityzacji mediów, polegającej na podporządkowywaniu mediów

⁷⁶ M. Rek-Woźniak, *Dobroczyńcy, biurokraci, kozły ofiarne...*, op. cit., s. 101–125.

⁷⁷ Szerzej na ten temat w rozdziale czwartym.

⁷⁸ Über SCHAU HIN! [online, dostęp: 1 sierpnia 2025]. Dostępne w internecie: <<https://www.schau-hin.info/ueber-uns/initiative>>.

⁷⁹ E. Vainikka, P. Toivanen, *The anatomy of austerity in Finnish media: The journalistic point-of-view towards Europe from the North*, „European Journal of Communication” 2024, 39(4), s. 307–322.

⁸⁰ H. Blomberg, „We’re not magicians!” *On the use of rhetorical resources in Swedish news media narratives portraying the social services and social workers*, „Qualitative Social Work” 2019, 18(2), s. 229–246.

celom politycznym i instrumentalnym wykorzystaniu ich potencjału komunikacyjnego⁸¹. Trzeba jednak podkreślić, że przywołana wyżej systematyka nie wyklucza współobecności w ramach tych samych systemów – relacje w wielu przypadkach nie są bowiem stabilnie i trwałe; przeciwnie, wzajemnie interferują, dlatego też powinny być postrzegane i rozpatrywane jako dynamiczny, zmieniający się układ naprzemiennych zależności.

Należy ponadto zwrócić uwagę, że procesy mediatyzacji obejmują – choć w zróżnicowany sposób – wszystkie ze wskazanych typów relacji. Wiąże się to z dynamiką samego zjawiska, a jednocześnie rolą mediów we współczesnych społeczeństwach. Ich potencjał w zakresie kształtowania hierarchii ważności bieżących problemów, dokonywania selekcji wydarzeń i możliwość różnorodnych sposobów prezentowania tematów przekłada się na istotne znaczenie dla powstawania, forsowania i uzasadniania decyzji politycznych, w tym kształtowania polityki społecznej oraz publicznej opinii na jej temat⁸². W *mediated society* środki społecznego komunikowania w dużym stopniu przejmują funkcje zarezerwowane dawniej wyłącznie dla instytucji politycznych i stanowią kluczową siłę w systemie politycznym. Media poprzez swoje działania filtrują informacje, kształtują i modyfikują dyskurs, a przez to intensywnie oddziałują na procesy polityki społecznej⁸³.

1.3. Przenikanie logiki mediów do dyskursu i praktyk polityki społecznej

W kontekście rozpatrywanej relacji szczególne znaczenie ma rozróżnienie dwóch odmiennych, a niekiedy sprzecznych zasad funkcjonowania obu systemów – logiki mediów oraz logiki instytucji politycznych. Polityczne mechanizmy konceptualizacji rzeczywistości, określone tu skrótowo jako „logika polityki”, cechuje wysoki stopień skomplikowania. Zakotwiczone są one w określonym porządku prawnym, opierają się na instytucjonalnych procedurach, hierarchii celów, obejmują procesy negocjacyjne, wymagają długofalowych i złożonych reguł podejmowania decyzji i procedowania, a także operują specjalistycznym językiem. Natomiast logika mediów – w uproszczeniu – podporządkowana jest interesom redakcyjnym i rywalizacji o uwagę odbiorców; rządzi się takimi regułami jak: atrakcyjność przekazu, emocjonalizacja, personalizacja, konfliktowość czy skrótowość. Konflikt ten wyjawia się w szczególności w odniesieniu do polityki społecznej – opartej na aksjologii dobra wspólnego, solidaryzmu i sprawiedliwości społecznej – która z założenia orientowana jest

⁸¹ Z. Oniszczyk, *Mediatyzacja polityki...*, op. cit.

⁸² A. Hess, *Społeczni uczestnicy...*, op. cit., s. 84, 85.

⁸³ Ibidem, s. 85.

na długofalowe oddziaływanie, interwencje systemowe i rozwiązania proceduralno-instytucjonalne, a jednocześnie obejmuje działania i procesy złożone, trudne do przedstawienia w atrakcyjny sposób i wymagające zwykle zniuansowanego wyjaśnienia. Wewnętrzny konflikt, a w istocie sprzeczność obu logik i warunkowane koniecznością ich wzajemne przenikanie w pragmatyce politycznego działania oraz w praktykach dyskursywnych wydaje się główną, wymagającą uwagi osią problemową.

Jesper Strömbäck, w jednej z najbardziej wpływowych koncepcji współczesnej komunikacji politycznej, wskazuje na dwa komplementarne aspekty wzajemnej relacji obu systemów: zapośredniczenie polityki przez media oraz mediatyzację polityki *sensu stricto*⁸⁴. W pierwszym przypadku media stają się głównym źródłem informacji, a w konsekwencji dyskursu publicznego o polityce, wypierając inne kanały komunikacji – bezpośrednie, instytucjonalne czy partyjne. W drugim przypadku polityka sama ulega transformacji pod wpływem logiki mediów, modyfikacji podlegają jej mechanizmy działania, rytm oraz sposób artykulacji treści. Instytucje i aktorzy polityczni komunikują się w sposób zapośredniczony i adaptują przekaz oraz strategię działania do wymogów formatów medialnych, co nierzadko skutkuje podporządkowywaniem kryteriom „newsowości” i „widowiskowego” efektu. Strömbäck wyodrębnia cztery fazy zaawansowania tego procesu, stopniujące relację między obiema – jak argumentowano – sprzecznymi logikami⁸⁵:

- dominacja mediów jako źródła wiedzy o polityce i życiu publicznym,
- rosnąca autonomia mediów względem polityki,
- rosnący wpływ logiki medialnej na treści przekazów politycznych,
- dostosowanie działań aktorów politycznych do wymogów i reguł mediów.

Im większy jest zakres adaptacji lub przyswajania przez politykę mechanizmów związanych z komunikowaniem, tj. im bardziej ulega ona mediatyzacji, tym w większym stopniu ogranicza się jej autonomia proceduralna i deliberowana. Jedną z możliwych konsekwencji tego procesu jest zmiana charakteru debaty publicznej ku orientacji na widowiskowość, emocje i uproszczenia, co – z reguły – negatywnie przekłada się na format merytoryczny.

Zwróćmy uwagę na pierwszy – kluczowy z perspektywy podejmowanej problematyki – aspekt, tj. zapośredniczenia polityki społecznej przez media. W tym kontekście logika mediów przejawia się przede wszystkim w sposobie, w jaki działania systemowe, instytucjonalne, pomoc i świadczenia, a także narracje dotyczące problemów i kwestii społecznych trafiają w obieg infosfery. Proces ten rzecz jasna nie jest neutralny – filtrowanie i selekcja tematów, formatowanie przekazów oraz

⁸⁴ J. Strömbäck, *Four Phases of Mediatization: An Analysis the Mediatization of Politics*, „International Journal of Press/Politics” 2008, nr 13(3), s. 228 i nast.

⁸⁵ Ibidem.

stosowane strategie narracyjne podporządkowane są zewnętrznym wobec polityki mechanizmom⁸⁶.

W literaturze medioznawczej wskazuje się szereg czynników bądź kryteriów atrakcyjności, które determinują decyzje o medialnej ekspozycji danego zdarzenia, zjawiska lub problematyki, a prezentowane (tabela 1.1) zestawienie opiera się na jednym z najszerzej uznanych i kompleksowych opracowań, tj. Stephena Allana.

Jeżeli w warunkach społeczeństwa medialnego logika mediów staje się nadrzędnym mechanizmem organizującym to, co jest postrzegane jako społecznie istotne, a co pozostaje niezauważone lub zredukowane do tła, proces ten w szczególny sposób przekłada się na dyskurs polityki społecznej. Media – poprzez mechanizmy selekcji, kadrowania (framing) i narratywizacji – redefiniują jej znaczenie i nietrudno o konkluzję, że konstrukcja informacji oparta na tych kryteriach prowadzi do systematycznego zniekształcania obrazu. W odniesieniu do polityki społecznej może skutkować to utrwalaniem uproszczonych, emocjonalnych i często negatywnych narracji, które – w logice mediów – mają wyższą wartość aniżeli eksplanacja, analizy systemowych uwarunkowań czy rzetelna, pogłębiona ocena efektów działań.

Z drugiej strony instytucje polityki społecznej będące podmiotem i przedmiotem zmediatyzowanej komunikacji dostosowują swoje funkcjonowanie do jej wymogów⁸⁷. W efekcie środki masowego przekazu odgrywają podwójną rolę w sferze polityki: z jednej strony modelują sposób, w jaki społeczeństwo odbiera rzeczywistość polityczną, z drugiej zaś logika ich działania oddziałuje bezpośrednio na strategie komunikacyjne oraz strukturalne mechanizmy funkcjonowania procesu politycznego.

Przywołane zjawisko odzwierciedla podstawowe założenia teorii systemów społecznych Niklasa Luhmanna. Kluczowym składnikiem rzeczywistości społecznej w ujęciu niemieckiego socjologa nie są jednostki czy instytucje *per se*, lecz komunikacja, rozumiana jako podstawowe zdarzenie systemowe, konstytuujące autonomiczne systemy funkcjonalne, tj. prawo, edukację, naukę, a także politykę i pomoc społeczną. Systemy te są operacyjnie zamknięte, funkcjonują na podstawie własnych kodów binarnych (np. legalne/nielegalne w systemie prawa, informacyjne/nieinformacyjne w systemie mediów), jednocześnie są poznawczo otwarte – mogą obserwować siebie nawzajem i wchodzić w relacje sprzężeń strukturalnych. W tym kontekście mediatyzacja polityki społecznej może być interpretowana nie tyle jako techniczne upowszechnienie treści, ile jako proces, w którym komunikacja dotycząca problematyki społecznej zostaje przefiltrowana przez kod komunikacyjny

⁸⁶ F. Esser, *Tabloidization of news: A comparative analysis of Anglo-American and German press journalism*, „European Journal of Communication” 1999, nr 14(3), s. 291–324.

⁸⁷ H. M. Kepplinger, *Demontaż polityki w społeczeństwie informacyjnym*, przeł. A. Koźuch, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007, s. 134–137.; A. Hess, *Spółeczni uczestnicy...*, op. cit., s. 85.

Tabela 1.1. Czynniki atrakcyjności medialnej informacji

	Cecha logiki mediów	Opis, cechy	Potencjalny związek z problematyką polityki społecznej; ewentualne konsekwencje
1.	Konflikt	Kod bazujący na kwestiach takich jak: spór, konfrontacja, napięcie, prezentowanie odmiennych, spolarizowanych stanowisk, wartości lub podejść.	Wysoki potencjał tematów związanych z protestami pracowników socjalnych, konfliktami pomiędzy beneficjentami a instytucjami/systemem wsparcia, a także dotyczących zakresu uprawnień służb społecznych (konflikt pomiędzy autonomią rodziny a prerogatywami państwa opiekuńczego). Wartość informacyjną mają wszelkie wewnętrzne konflikty w obrębie systemu, a także napięcia wokół wdrażania kontrowersyjnych reform (np. świadczeń rodzinnych, zmian w systemie pieczy zastępczej, systemów wsparcia osób z niepełnosprawnościami, emerytalnych).
2.	Istotność/bliskość/identyfikacja	Osadzenie w lokalnej lub bliskiej perspektywie (także kulturowo i aksjologicznie) zwiększa potencjał informacji. Bliskość/identyfikacja obejmuje zarówno wymiar prosemiczny, symboliczny (dzielone wartości, konsensus społeczny), jak i pragmatycznie rozumianą użyteczność.	Premiowana jest problematyka mająca realny lub potencjalny związek z życiem i doświadczeniami odbiorców, a także taka, co do której znaczenia istnieje społeczny konsensus (np. bezpieczeństwo dzieci, dobrostan osób starszych). Perspektywa bliskości nadaje status ważności zjawiskom, wydarzeniom lub działaniom ze względu na miejsce (np. region, miasto, konkretny ośrodek pomocy etc.).
3.	Aktualność	Media koncentrują się na wydarzeniach bieżących, możliwych do relacjonowania. Obejmuje to bliskość czasową, rytm cyklu informacyjnego, potencjał szybkiego wywołania reakcji społecznej, a także związek z „kalendarem medialnym”.	Polityka społeczna będzie zyskiwać status ważności w perspektywie aktualnych zmian i reform, konkretnych terminów (np. świadczeń lub zwiększonego zapotrzebowania na usługi społeczne), a także w kontekście bieżących zdarzeń zaburzających <i>status quo</i> (interwencje, kontrole w placówkach, reakcje na ujawnione przypadki przemocy, protesty społeczne czy decyzje o odebraniu dziecka).
4.	Uproszczenie	Złożone zjawiska i procedury zwykle upraszczane są do jednowymiarowych, łatwych do zrozumienia narracji, a z drugiej strony – bardziej prawdopodobne jest prezentowanie zjawisk/zdarzeń prostych aniżeli złożonych i szeroko warunkowanych.	Cecha ta może przejawiać się w redukowaniu opisów i wyjaśnianiu instytucjonalnych zadań w kategoriach prostych i zrozumiałych schematów (w tym stereotypów), a także uproszczeń pomijających kontekst i uwarunkowania (np. „zabrali dziecko”, „szkołą bezrobotnych” etc.). Można jednocześnie zakładać, że zjawiska, problemy i działania jednoznaczne, proste w identyfikacji mają wyższą wartość newsową.
5.	Personalizacja	Historie (a także perspektywa) konkretnych osób zapewniają ułatwienie odbioru, a poprzez silniejszy efekt emocjonalny są bardziej pożądane aniżeli systemowe mechanizmy i procedury.	Nośną i pożądaną tematyką umożliwiającą personalizację są jednostkowe i rodzinne tragedie i kryzysy (np. sytuacja samotnych seniorów, osób pokrzywdzonych przez los). Należy zakładać, że jednostkowa, sugestywna narracja stanowi atrakcyjną alternatywę dla systemowej analizy lub wyjaśnienia.

6.	Efekt zaskoczenia	Informacje dotyczące zdarzeń odbiegających od normy lub od stanu postulowanego – które przełamują schematy, przeczą przewidywaniom lub zaskakują odbiorców – mają większe szanse na zaistnienie w agendzie medialnej niż relacje dotyczące działań rutynowych bądź sytuacji codziennych.	Uwagę mediów koncentrują przypadki przemocy w domach opieki, złe lub niewłaściwie zapewniana opieka, błędne decyzje urzędników, przypadki tragiczne wynikające z ograniczeń systemowych lub zawinięć pracowników systemu wsparcia, a także niepożądane konsekwencje przepisów społecznych. Podobnie wartości informacyjną zyskują nadzwyczajne sukcesy lub zdarzenia przełamujące stereotypowe wyobrażenia.
7.	Ciągłość/ zgodność/ stereotypizacja	W mediach preferowane są komunikaty i treści potwierdzające utrwalone schematy interpretacyjne i powszechne przekonania (w dużo większym stopniu aniżeli te im przeczące).	Cecha ta może sprzyjać przedstawianiu problematyki polityki społecznej, jej rozwiązań oraz adresatów w sposób zgodny z utrwalonymi wyobrażeniami. Narracje mogą powielać stereotypy dotyczące osób korzystających z pomocy jako niezaradnych życiowo, roszczeniowych, „patologicznych”, a urzędników jako bezdusznych biurokratów.
8.	Status	Media koncentrują uwagę na zdarzeniach i problematyce dotyczącej podmiotów wpływowych, elit, a także przedstawicieli klasy średniej, których status społeczny i system wartości najczęściej stanowią domyślny punkt odniesienia.	Tendencja ta może przejawiać się w ograniczonym zainteresowaniu tematyką związaną z osobami i grupami o niskim statusie społecznym (dotyczy to np. osób doświadczających ubóstwa, bezrobotnych, wykluczonych społecznie). Jednocześnie pracownikom socjalnym rzadko przypisywana jest rola eksperta/wysokiego statusu, co przekłada się na ich ograniczoną obecność w agendach, rzadko występują także w rolach kompetentnych komentatorów zjawisk społecznych.
9.	Negatywność	Preferowane są informacje o charakterze negatywnym (są one zdecydowanie częstsze od tych pozytywnych).	Można założyć, że informacje dotyczące kryzysów, nadużyć, skandali, tragedii oraz zaniedbań i dysfunkcji systemu pomocy społecznej w większym stopniu koncentrują uwagę mediów niż przekazy dotyczące rutynowych działań instytucji, realizowanego wsparcia, skutecznych programów czy sukcesów pracowników socjalnych.
10.	Skład redakcyjny	Decyzje redakcyjne dotyczące publikacji uwarunkowane są ograniczeniami technicznymi, objętościowymi oraz linią programową redakcji.	Problematyka polityki społecznej może być pomijana lub marginalizowana, jeśli nie wpisuje się w profil danego medium lub oceniana jest jako mało atrakcyjna z perspektywy potencjalnego zainteresowania odbiorców.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: S. Allan, *Kultura newsów*, przekł. A. Sokołowska, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2004, s. 60–64.

systemu medialnego i podporządkowana jego logice operacyjnej. Media jako system społeczny nie przekazują wiernie komunikatów pochodzących z innych systemów (np. instytucji pomocy społecznej), lecz konstruuje ich odpowiedniki zgodnie z własnym kodem wartościującym: nowe/stare, interesujące/nieinteresujące, emocjonalne/obojętne etc. W efekcie komunikacyjny wariant tej rzeczywistości z istoty podlega filtrom atrakcyjności, dramatyzacji, personifikacji, ale także interesów ekonomicznych czy politycznej orientacji.

Z takim ujęciem koresponduje obserwowana w badaniach dyskursu tendencja, zgodnie z którą pomoc społeczna – jako element polityki społecznej – rzadko funkcjonuje w infosferze w sposób neutralny i merytoryczny, a jej medialny obraz nie odzwierciedla typowych mechanizmów ani praktyk instytucjonalnych. Uwagę mass mediów skupiają natomiast konkretne sprawy i tematy, zwłaszcza przypadki kryzysu, konfliktu, odstępstwa od normy itd.⁸⁸ Obserwuje się koncentrację na przypadkach i sprawach skrajnych, skandalizujących (w konwencji interwencyjnej czy sensacyjnej), eksponowanie dramatyzmu, co najczęściej związane jest z błędami nadzoru, zaniedbaniami w pieczy zastępczej, protestami pracowników socjalnych lub patologiami społecznymi. Przekazom tym często towarzyszy uproszczenie, personalizacja odpowiedzialności i emocjonalizacja narracji, przy jednoczesnym pomijaniu istotnych pełnionych zadań i funkcji. Kształtowany jest fragmentaryczny i zredukowany obraz systemu, w tym jego przedstawicieli (m.in. pracowników socjalnych) jako na przykład nadgorliwych lub nieskutecznych i współodpowiedzialnych za jego niepowodzenia. Wynika to w głównej mierze z działania systemowego mechanizmu mediów jako autonomicznego porządku społecznego, podlegającego własnej logice⁸⁹.

Mediatyzacja polityki społecznej skutkuje zatem redefiniowaniem, co w ogóle może zostać uznane za istotne, widzialne i zrozumiałe, a tym samym wyznaczaniem granic społecznej percepcji. Napięcie między logiką polityki a logiką mediów obejmuje jednocześnie głęboką reorientację mechanizmów politycznych w kierunku medialnych oczekiwań. Zjawisko to – konkludując – niesie ze sobą istotne zagrożenia w obrębie polityki społecznej, a także dla innych newralgicznych polityk sektorowych, m.in. oświaty i edukacji, ochrony zdrowia czy bezpieczeństwa publicznego. Stanowią one obszary działania o charakterze długofalowym, wymagające strategicznego planowania, opartego na wiedzy eksperckiej, stabilności regulacyjnej,

⁸⁸ Por. B. Franklin, *Introduction. Misleading messages: the media and social policy*, w: *Social policy, the media and misrepresentation*, red. B. Franklin, Routledge, Routledge, London 1999–2001, s. 1–8; T. Harcup, D. O'Neill, *What is News? Galtung and Ruge revisited*, „Journalism Studies” 2001, nr 2(2), s. 261–280.

⁸⁹ Por. S. Hjarvard, *The mediatization of society: A theory of the media as agents of social and cultural change*, „Nordicom Review” 2008, nr 29(2), s. 106, 107; D. L. Altheide, *Media Logic and Political Communication*, „Political Communication” 2004, nr 21(3), s. 293–296.

testowania nowych rozwiązań oraz systematycznej ewaluacji. Tymczasem mediatyzacja – wzmacniając orientację na doraźności czy namacalny efekt – sprzyja procedurom reaktywnym, obliczonym na sprawczość w bliskiej perspektywie czasowej, m.in. podyktowanym medialnym rozgłosem konkretnych spraw, oczekiwaniami opinii publicznej, a nie rzeczywistymi analizami potrzeb czy oceną skutków społecznych. Nie bez znaczenia jest fakt – na co zwraca uwagę m.in. Dorota Piontek⁹⁰, że mediatyzacja sprzyja rozwojowi postaw i strategii populistycznych; populizm z kolei czerpie z logiki mediów, co może prowadzić do powstania błędnego koła wzajemnego wzmacniania się obu zjawisk, a tym samym prowadzić do negatywnych i trudnych do odwrócenia konsekwencji.

⁹⁰ D. Piontek, *Komunikowanie polityczne i kultura popularna...*, op. cit., s. 174.

Podstawowe zagadnienia i konkretyzacja pojęć

2.1. Pomoc jako forma działania komunikacyjnego

Pomoc to zjawisko złożone i wielowymiarowe, wymagające podejścia interdyscyplinarnego. Obejmuje działania ukierunkowane na podobne cele, lecz realizowane w odmiennych kontekstach aksjonormatywnych, strukturach społecznych oraz modelach instytucjonalnych. Dotychczasowe badania nad tym zagadnieniem prowadzone są przede wszystkim w obrębie socjologii, pracy socjalnej, psychologii, pedagogiki, polityki społecznej, filozofii, etyki oraz nauk prawnych – przy wykorzystaniu zróżnicowanych podejść teoretycznych⁹¹. Umiejscawiając pomoc społeczną w perspektywie nauk o komunikowaniu społecznym, należy odnieść się do jej podstawowych założeń, form praktycznej realizacji oraz zaplecza teoretycznego, które warunkuje sposoby konceptualizacji.

Jedną z istotnych cech pomocy jest powszechność – występuje ona w każdej społeczności i kulturze, zajmując jednocześnie istotne miejsce w systemach aksjologicznych, porządkach prawnych, a także w symbolice i narracjach kulturowych. Spoglądając z perspektywy historycznej, można zauważyć, że początkowo pomaganie obejmowało zapewnienie niezbędnych środków do życia osobom niezdolnym do samodzielnej egzystencji, a wraz z rozwojem społeczno-cywilizacyjnym jego znaczenie ulegało poszerzeniu. Już normy postępowania społeczeństw pierwotnych obejmowały formuły, których przestrzeganie miało gwarantować zbiorowości przetrwanie (m.in. poczucie odpowiedzialności za los pobratymców), a naruszenie tego porządku mogło zagrozić kondycji całej grupy⁹². Niesienie pomocy jest zatem jednym z podstawowych i najstarszych zachowań zbiorowych⁹³, które pierwotnie obej-

⁹¹ J. Filek, *Na pomoc pomocy*, „Prakseologia” 2012, nr 153, s. 359–378.

⁹² J. Królikowska, *Socjologia dobroczynności. Zarys problematyki biedy i pomocy na tle doświadczeń angielskich*, Wydawnictwo Naukowe Żak, Warszawa 2004, s. 19.

⁹³ M. Ossowska, *Motywy postępowania*, Książka i Wiedza, Warszawa 1949.

mowały kręgi rodzinne, plemienne i klanowe, a później – społeczne i narodowe⁹⁴. Z kolei rozbudowane i usankcjonowane formy – jak dobroczynność, filantropia czy zinstytucjonalizowana opieka – są zarówno wytworem, jak i wyrazem kultury tworzonej przez człowieka w ramach rozwijanych struktur społecznych. Jak wskazał Krzysztof Frysztacki: „pomoc społeczna, pomoc jednego człowieka drugiemu człowiekowi, jednej grupy społecznej, drugiej grupie społecznej, jest jednym z najbardziej charakterystycznych, ważnych, sprawdzonych i niebudzących wątpliwości sposobów realizowania tego tajemniczego zdarzenia, jakim jest nasze życie, zarówno indywidualnie, jak i zbiorowe”⁹⁵.

Pomimo licznych cech wspólnych pomaganiu towarzyszą zróżnicowane motywacje, które ulegały przemianom na przestrzeni dziejów⁹⁶. W społeczeństwach tradycyjnych były to nakazy prawa zwyczajowego lub skodyfikowanego, miłosierdzie, litość oraz więzi grupowe oparte na imperatywie przetrwania. W społeczeństwach nowoczesnych i późnej nowoczesności pojawiają się nowe motywy, akcentujące sprawiedliwość, ład społeczny, dobro kolektywne, podmiotowość i prawa człowieka oraz bezpieczeństwo socjalne i publiczne. Szczególne miejsce w tym kontekście zajmuje pomoc społeczna, będąca istotną instytucją życia publicznego i elementem polityki społecznej współczesnego państwa. Jej funkcjonowanie nie tylko zależy od ram obowiązującego prawa, uwarunkowań ekonomiczno-gospodarczych i społecznych, ale w dużej mierze opiera się na normach systemów pozaprawnych oraz tradycjach historyczno-kulturowych⁹⁷.

Pomoc – niezależnie od etapu historycznego, form, motywacji, wartości oraz organizacji – zawsze przekraczała wymiar indywidualnych działań i osadzona była w szerszej strukturze stosunków międzyludzkich. Jest nie tylko aktem wsparcia, ale również formą interakcji lub relacji, angażującą co najmniej dwa podmioty, w której nadawca i odbiorca komunikują swoje potrzeby, intencje i wartości⁹⁸. Pomaganie zakłada wymianę – materialną, emocjonalną, symboliczną lub informacyjną – co

⁹⁴ J. Królikowska, *Socjologia dobroczynności...*, op. cit., s. 18, 19.

⁹⁵ K. Frysztacki, *Państwo – społeczeństwo: współpraca i „konfrontacja”*, w: *Opiekuńczość czy solidarność*, red. G. Skąpska, Fundacja Międzynarodowe Centrum Rozwoju Demokracji, Kraków 1998, s. 130.

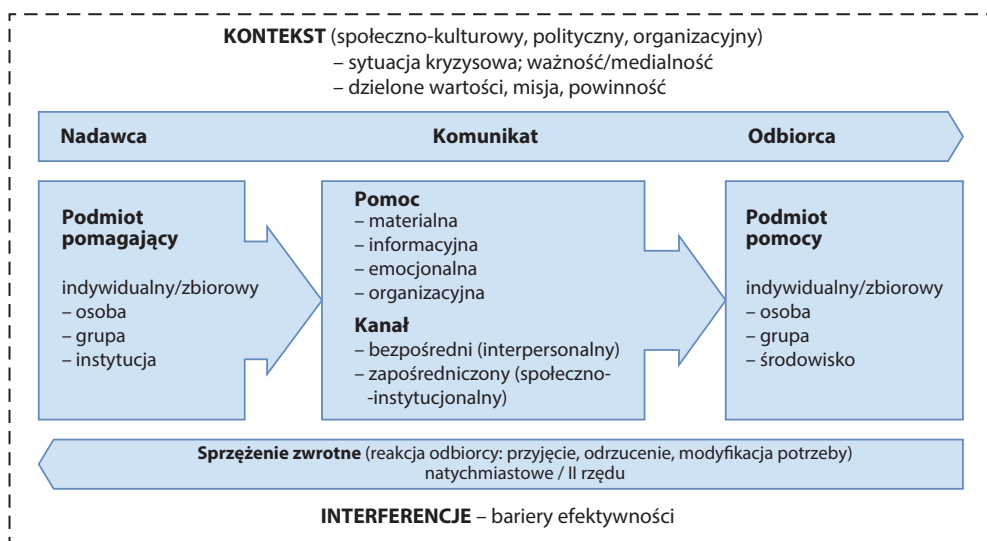
⁹⁶ Por. M. Brenk, *Filantropia, opieka społeczna, praca socjalna – ewolucja form pomocy potrzebującym na przestrzeni dziejów. Zarys problematyki*, w: *Pomoc – Wsparcie – Ratownictwo. O optymalizacji rozwoju i edukacji człowieka na różnych etapach życia*, red. A. Knocińska, P. Frąckowiak, Wydawnictwo Naukowe Bogucki, Poznań – Gniezno 2017, s. 553–563.

⁹⁷ Por. H. Kaszyński, *Źródła, idee i wartości w pomocy społecznej*, w: *Pomoc społeczna...*, op. cit., s. 19–32.

⁹⁸ Z jednej strony jest to podmiot udzielający pomocy, z drugiej – podmiot ją przyjmujący. W im większym stopniu działanie pomocowe opiera się na komunikacji, w tym większym stopniu ma ono charakter rzeczywistego oddziaływania.

sprawa, że jego skuteczność zależy od „jakości” przekazu, wzajemnego zrozumienia oraz norm regulujących zachowania społeczne. Poszukując cech wspólnych pomagania, trzeba zwrócić uwagę na wymiar komunikacyjny, który manifestuje się zarówno w indywidualnych aktach solidarności (np. filantropii), jak i w instytucjonalnych strukturach wsparcia, takich jak dobroczynność oraz pomoc społeczna. To właśnie w sferze komunikacji kształtują się oczekiwania wobec działań pomocowych, ich wzorce, definiowane są role uczestników oraz określone granice oddziaływania i odpowiedzialności.

Z tego powodu pomoc może być rozpatrywana – analogicznie jak jej kategoria nadrzędna, tj. komunikacja – w czterech wymiarach: lingwistycznym, instrumentalnym, interpersonalnym oraz kulturowym⁹⁹. Wymiar lingwistyczny odnosi się do języka, jakim opisuje się oraz przekazuje się wsparcie. W tym kontekście należy zwrócić uwagę na językowe aspekty pomagania, zarówno semantykę leksemu (różne znaczenia i odmiany), kolokacje, wydźwięk, jak i społeczne praktyki komunikacyjne. Pomaganie ponadto samo w sobie może mieć charakter lingwistyczny, a każdemu działaniu, także zapośredniczonemu, towarzyszy określona narracja. Wymiar instrumentalny obejmuje konkretne środki i narzędzia służące jego realizacji; możemy tu rozpatrywać różne rodzaje pomagania (słowne, rzeczowe, materialne,



Schemat 2.1. Pomoc jako działanie komunikacyjne

Źródło: opracowanie własne na podstawie: B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Astrum, Wrocław 2007, s. 19–24.

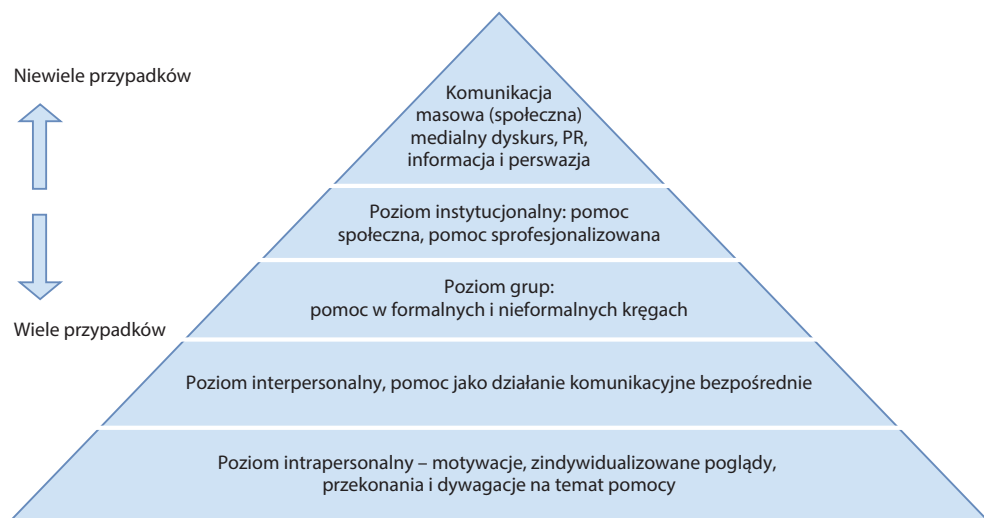
⁹⁹ Z. Nęcki, *Funkcje komunikacji społecznej*, w: *Funkcje komunikacji społecznej*, red. K. Wódz, J. Wódz, Wydawnictwo WSB, Dąbrowa Górnicza 2003, s. 9.

informacyjne itd.), zależnie od celu i funkcji aktu pomocy oraz sytuacji, w jakich ma miejsce. Wymiar interpersonalny koncentruje się na relacjach między osobami udzielającymi i otrzymującymi wsparcie. Ostatecznie wymiar kulturowy dotyczy norm, wartości, transsubiektywnego rozumienia i postrzegania pomocy w danym kontekście (to m.in. tradycje, zbiorowe wyobrażenia, stanowiące kulturową ramę zjawiska).

Działania pomocowe ze względu na ukierunkowanie można podzielić na bezpośrednie (orientowane na daną osobę lub grupę) oraz pośrednie lub rozproszone (na środowisko, społeczność, region, kraj). Podobnie relację między podmiotem pomagającym a osobą wspieraną można sprowadzić do form bezpośrednich (np. realizowanych w kanale interpersonalnym) oraz zapośredniczonych (np. sformalizowane struktury), gdzie wsparcie dystrybuowane jest w sposób kolektywny lub instytucjonalny. Powyższe cechy ilustruje schemat 2.1, na którym zróżnicowane wymiary pomocy odniesiono do podstawowych elementów procesu komunikowania.

W celu ilustracji i systematyzacji pomocy, rozumianej jako proces interakcji obejmujący jednostki, grupy oraz instytucje, posłużyć się można piramidą komunikacyjną Denisa McQuaila. Klasyfikacja tego procesu, uwzględniająca liczbę uczestników oraz zasięg oddziaływania, z jednej strony pozwala na uogólnienie zróżnicowanych form i mechanizmów wsparcia do spójnych kategorii, a z drugiej ilustruje jego wielowymiarowość. Na poziomie komunikacji **intrapersonalnej** pomoc wiąże się z autorefleksją – decyzją o jej udzieleniu lub przyjęciu, co zależy od indywidualnych przekonań, emocji, a także zakorzenionych kulturowych, religijnych i społecznych norm oraz wyobrażeń. Komunikacja **interpersonalna** obejmuje bezpośrednie akty wsparcia (rozmowa, wsparcie emocjonalne, materialne lub finansowe), które odbywają się w relacjach międzyludzkich (komunikacja bezpośrednia lub zapośredniczona) – w sposób liniowy, niesformalizowany, niezinstytucjonalizowany, przeważnie dobrowolny. Poziom komunikacji **grupowej i międzygrupowej** obejmuje działania, które wpisane są we wzory zbiorowych interakcji. To w głównej mierze pomoc mało sformalizowana, gdzie wymiana informacji i zasobów odbywa się w niedużych kręgach lub społecznościach. Istotną rolę odgrywają tu więzi lokalne, bezpośrednie, a także normy, zwyczaje, dzielone wartości. Kolejny poziom obejmuje formy **zinstytucjonalizowane** o ustrukturalizowanym charakterze – to podmioty publiczne i niepubliczne, które systematyzują i koordynują wsparcie. Będzie to zarówno administracyjnie regulowana działalność samorządowych i państwowych ośrodków pomocy, jak i sprofesjonalizowana aktywność organizacji (np. WOŚP, Caritas). W tym wymiarze działania pomocowe odzwierciedlają konkretne polityki, podlegają procedurom i kodyfikacji. Komunikacja **masowa (społeczna)** stanowi – ostatecznie – metapoziom, w którego obszarze rozwijany jest **dyskurs o pomocy**, obejmujący wymianę informacji oraz różne formy komunikacji perswazyjnej. Wpływa na postrzeganie pomocy w przestrzeni publicznej, kształtując jej obraz poprzez media, kampanie społeczne czy politykę państwa. Interakcje między tymi poziomami

decydują o spójności, ukierunkowaniu i skuteczności wsparcia. Przykładowo, medialny dyskurs na temat pomocy (komunikacja masowa) może współkształtować postawy jednostek (komunikacja intrapersonalna), a instytucje mogą inicjować i organizować procesy wsparcia poprzez tworzenie kanałów komunikacji interpersonalnej i grupowej.



Schemat 2.2. Pomoc w piramidzie komunikacyjnej

Źródło: opracowanie własne na podstawie: D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego*.

2.2. Aksjologiczne podstawy działań pomocowych

Pomimo że pomoc aksjologicznie jest neutralna¹⁰⁰, zarówno na gruncie filozofii, jak i w życiu społecznym nadawane jest jej przeważnie pozytywne znaczenie; jako działanie altruistyczne i wspólnotowe rozpatrywane jest w kategoriach moralnych i etycznych¹⁰¹. Od wieków w tradycji zachodniej reagowanie na niesprawiedliwość, cudze nieszczęście lub trudną sytuację stanowi przymiot „dobrego człowieka”; to również nakaz związany z etosem większości ról społecznych¹⁰². Idea wzajemnego pomagania jest jednocześnie podstawową zasadą we wszystkich religiach monoteistycznych, w tym w chrześcijaństwie. Jak zauważa Jadwiga Królikowska,

¹⁰⁰ W istocie dodatnia lub ujemna wartość aksjologiczna warunkowana jest celem lub skutkiem aktu pomocy – może on bowiem dotyczyć zarówno przezwyciężenia trudnej sytuacji, jak i zbrodni.

¹⁰¹ M. Ossowska, *Normy moralne. Próba systematyzacji*, PWN, Warszawa 1985.

¹⁰² L. Kusak, *O niejednoznaczności idei pomocy*, „Prakseologia” 2012, nr 153, s. 11–30.

wzorem dla europejskiej dobroczynności były praktyki pierwszych wspólnot wyznaniowych, w których troska o współbraci stanowiła wartość nadrzędną¹⁰³. W tej tradycji podkreśla się znaczenie miłosierdzia i współczucia, odnosząc je do prawa objawionego¹⁰⁴. W religii chrześcijańskiej – i tradycji kulturowej ukształtowanej pod jej wpływem – kluczowym odniesieniem do obowiązku pomocy jest przykazanie miłości („Miłuj bliźniego swego jak siebie samego”), a przypowieść o Samarytaninie ilustruje związek między miłosierdziem, aktem pomocy a obietnicą zbawienia. *Caritas* stanowi podstawę etyki oraz antropologii chrześcijańskiej, a ich immanentną cechą jest uszanowanie podmiotowości drugiego człowieka, litość, współczucie oraz miłosierdzie w sytuacjach przeżywania trudności. W tym ujęciu pomoc ma charakter autoteliczny i altruistyczny, choć jednocześnie wiąże się z perspektywą wynagrodzenia. Również świeckie systemy etyczne afirmują pomoc i lokują ją w centrum uniwersalnych wartości humanistycznych, jako pojęcie i działanie odzwierciedlające istotę ludzkiej godności, solidarność, budowanie więzi społecznych i sprawiedliwość społeczną¹⁰⁵.

2.3. Pomoc i wsparcie w pedagogice społecznej

Terminy „pomoc”, „wsparcie” oraz „wsparcie społeczne” stanowią węzły siatki pojęciowej dyscyplin naukowych pedagogiki, polityki społecznej, psychologii oraz socjologii¹⁰⁶, a problematyka ta została ugruntowana w pedagogice społecznej. Helena Radlińska, uznawana za nestorkę metodycznej pracy socjalnej, pomoc społeczną definiowała jako działanie o szerokim znaczeniu kulturowym, wykraczające poza jej materialne i organizacyjne ramy. Pomoc „zapewnia możliwość utrzymania i podnoszenia kultury, spożytkowania wszystkich sił ludzkich. Uruchamia dorobek, usprawnia prace nadające treść dążeniom. Dopomaga rozwojowi jednostek i wzrostowi wszystkiego, co zostało uznane za dobro. Jedną z najważniejszych dziedzin

¹⁰³ J. Królikowska, *Socjologia dobroczynności...*, op. cit., s. 19.

¹⁰⁴ Stary Testament zawiera liczne nakazy udzielania pomocy – w tym jałmużny – skierowane do członków wspólnoty (diaspory) znajdujących się w potrzebie.

¹⁰⁵ M. Dudek, *Wokół etyki niesienia pomocy psychologiczno-pedagogicznej*, „Annales. Etyka w życiu gospodarczym” 2008, nr 2(11), s. 45–52, s. 48.

¹⁰⁶ W kontekście nauk społecznych, choć często zacierają się między wskazanymi pojęciami granice znaczeniowe, w zasadzie terminy te zachowywały swoją odrębność znaczeniową; dochodzi do różnych rozdzwień pojęciowych, w tym pomiędzy samymi terminami (pomoc i wsparcie) a ich desygnatami. Z drugiej strony używa się – z powodzeniem – określić „wsparcie jako forma pomocy”, „wsparcie w kontekście działań pomocowych”, „wsparcie w procesie pomocy” lub „pomoc elementem wsparcia/wspierania”. Szerzej na ten temat: M. Winiarski, *Dylemat relacji pojęć „wsparcie” i „pomoc” w przestrzeni działań prorodzinnych – wewnętrznych i zewnętrznych*, „Pedagogika Rodziny” 2015, nr 5/3, s. 7–22.

pomocy jest zapobieganie skrzywieniom rozwoju i wytwarzanie warunków, które ułatwiają rozwój. (...) Pomoc liczy się ze świadomym uczestnictwem, ze współpracą pomagających i korzystających z pomocy w pełni za siebie odpowiedzialnych¹⁰⁷. Jednym z kluczowych aspektów w tym ujęciu jest zapobieganie zakłóceniom rozwoju społecznego oraz tworzenie warunków sprzyjających postępowi. Zakres pomocy obejmuje różne sfery rozwoju człowieka, tj. biologiczną, społeczną i kulturalną. Radlińska wyróżniała także osobną kategorię **pomocy doraźnej**, tj. formę ratownictwa, której świadczenie jest społecznym nakazem w sytuacjach kryzysowych, jak klęski żywiołowe, kryzysy czy anomalie społeczne¹⁰⁸. To ujęcie zachowuje aktualność, odzwierciedlając wielowymiarowość i kulturowo-komunikacyjny charakter zjawiska. Aleksander Kamiński – kontynuator dorobku Radlińskiej – na gruncie pedagogiki społecznej sformułował zasadę, iż: „pomagać skutecznie można tym, którzy sami sobie chcą pomóc w wyjściu ze stanu niepomyślności”¹⁰⁹. Fenomenowi pomocy społecznej wiele uwagi poświęcił Ryszard Wroczyński. Pomoc autor wiązał z wychowaniem społecznym („pomaganie, które kształtuje osobowość”), wskazywał m.in. na proces jej profesjonalizacji oraz instytucjonalizacji jako optymalnego narzędzia rozwiązywania problemów zbiorowości. Pomoc społeczna – w jego rozumieniu – stanowi specyficzną reakcję na ogół trudnych sytuacji życiowych osób i grup. Nie jest to działanie odosobnione, lecz kompleksowy proces, ukierunkowany na wspólnotowe cele, „...zaspokajać ma nie tylko doraźne potrzeby, ale kształcić w człowieku zaradność, wyzwać wiarę we własne siły, energię działania, zdolność adaptacji do zmieniających się sytuacji życiowych”¹¹⁰.

Kategorie pojęciowe pomocy wypracowane przez klasyczną pedagogikę społeczną znalazły szeroki rezonans w dorobku kontynuatorów, m.in. Ewy Marynowicz-Hetki, Stanisława Kawuli, Andrzeja Radziewicza-Winnickiego, Wiesława Ciczковского, Barbary Smolińskiej-Theiss, Ewy Kantowicz i innych. Wspólnym mianownikiem – niezależnie od przyjmowanych przez autorów klasyfikacji – jest postrzeganie pomocy w wymiarze procesualnym jako zjawiska powszechnego, osadzonego w kontekście działań kolektywnych, kulturowych, edukacyjnych, integracyjnych oraz wychowawczo-socjalizacyjnych¹¹¹. Na tej podstawie współcześnie w pedagogice społecznej rozważania o pomocy funkcjonalnie łączy się z inkluzją społeczną oraz paradygmatem subsydiarności (pomocniczości) i partycypacji.

¹⁰⁷ H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław–Warszawa–Kraków, 1961, s. 238, 239.

¹⁰⁸ Ibidem, s. 239.

¹⁰⁹ A. Kamiński, *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1974, s. 77.

¹¹⁰ R. Wroczyński, *Pedagogika społeczna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1985, s. 259.

¹¹¹ E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna*, t. 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 510.

Warto ponadto przywołać dwie definicje. Alicja Kargulowa w ramach rozwijanej subdyscypliny badań nad poradnictwem precyzuje „pomoc” jako „wsparcie”, tj. „rodzaj czynności, działań lub zachowań, które wyodrębniają się ze względu na altruistyczny cel, do którego zmierza wspomagający, a nie ze względu na ich wykonanie, organizację czy przebieg”¹¹². Autorka – przyjmując prakseologiczną perspektywę – wyróżnia dwa rodzaje celów pomocy: rzeczowy i wartościujący. Z kolei Stanisław Kawula łączy rozumienie pomocy z zasadą subsydiarności, osadzając ją w centrum polityki społecznej i socjalnej. Bez względu na podmiot działania (rodzaj i charakter pomocy) władze na różnych szczeblach powinny interweniować tylko wtedy, gdy działania osób i wspólnot lokalnych okazują się niewystarczające. Ich rola polega przede wszystkim na zapewnieniu warunków umożliwiających lokalnym podmiotom swobodne podejmowanie inicjatyw prospołecznych, edukacyjno-kulturalnych i socjalnych, a w wyjątkowych sytuacjach – na bezpośrednim wsparciu tych, które nie są wystarczająco samowystarczalne¹¹³.

2.4. Geneza i rozwój działalności pomocowej na ziemiach polskich

Pomoc społeczna ma genezę w działalności charytatywnej, a w jej ewolucji wyodrębnia się trzy fazy: dobroczynność, opiekę oraz pomoc¹¹⁴. Dobroczynność odnosi się do oddolnych, niesprofesjonalizowanych, w głównej mierze doraźnych działań o charakterze filantropijnym. Opieka to forma regularnego wsparcia udzielanego w sytuacjach bezradności, charakteryzująca się przejmowaniem odpowiedzialności za podopiecznych oraz ich ochroną. Natomiast pomoc to etap, w którym kładzie się nacisk na inicjowanie zmian społecznie pożądanych, aktywizację, inkluzję, zaangażowanie beneficjentów w poprawę własnej sytuacji i współdziałanie z instytucjami wsparcia¹¹⁵. W dalszej części przedstawiono ewolucję tego procesu w ujęciu historyczno-problemowym, łącząc z dobroczynnością i opieką aktywność Kościoła,

¹¹² A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 206.

¹¹³ S. Kawula, *Pomocniczość*, w: *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. D. Lalak, T. Pilch, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1999, s. 193–194; S. Stopka, *Zasada subsydiarności w prawie pomocy społecznej*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2009 (rozdział drugi: *Zasady opieki w rozwoju historycznym pomocy społecznej w Polsce*).

¹¹⁴ I. Sierpowska, *Państwo wobec pomocy społecznej*, w: „Wrocławskie Studia Erazmiańskie”, Zeszyt II: *Państwo – Koncepcje i zadania*, red. M. Sadowski, P. Szymaniec, Wrocław 2008, s. 139; E. Leś, *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, Wydawnictwo Prószyński i S-ka, Warszawa 2001.

¹¹⁵ I. Sierpowska, *Państwo wobec pomocy społecznej...*, op. cit., s. 136.

pierwszych fundacji i organizacji społecznych, a z opieką i pomocą działalność służb i podmiotów w ramach kształtującego się systemu zabezpieczenia społecznego¹¹⁶.

W Polsce, kraju kształtującym się w kręgu kultury zachodnioeuropejskiej, tradycje dobroczynności (obejmujące między innymi działalność Kościoła, fundacje, stowarzyszenia cechowe i korporacyjne) sięgają początków państwa i w nich należy upatrywać dalekiej genezy zorganizowanej pomocy publicznej¹¹⁷. Od początku formowania się państwowości instytucją zapewniającą wsparcie najuboższym był Kościół katolicki, który organizował pierwsze schroniska, szpitale oraz doraźną pomoc potrzebującym, m.in. w postaci jałmużny. Ważną rolę odegrały klasztory i bractwa zakonne. Źródła historyczne wskazują na szeroki zakres i zróżnicowane formy ich działalności na przestrzeni wieków – od prowadzenia szpitali, przytułków, szkół, przez zapewnianie noclegów i posiłków, dzielenie jałmużny, sezonowe zatrudnianie najuboższych do prac przyklasztornych, aż po propagowanie efektywnych metod upraw (co pośrednio przyczyniało się do niwelowania ubóstwa). Aktywność ta wynikała zarówno z chrześcijańskiej powinności, jak i z możliwości instytucjonalnych – Kościół dysponował bowiem zasobami materialnymi i organizacyjnymi, co czyniło go największą, ponadpaństwową strukturą o charakterze uniwersalnym.

Na XIV wiek datuje się powstawanie pierwszych świeckich fundacji prowadzących (początkowo w głównej mierze na rzecz górników oraz ich rodzin) opiekę lekarską, ubraniową, żywnościową oraz duchową. Wraz z rozwojem miast i stanu mieszczańskiej działalności pomocowa nabierała szerszego – choć w dużej mierze pragmatycznego – wymiaru. Zadania te przejmowały umacniające się cechy i bractwa, które w ramach szeroko pojętej ochrony interesów grupowych i korporacyjnych obejmowały wsparciem członków społeczności wymagających opieki z powodu starości, choroby lub trudnej sytuacji życiowej. W czasach nowożytnych, wraz ze wzrostem znaczenia grup zawodowych, popularną formą samopomocy stają się kasy zapomogowe (górnice, cechowe), które redystrybuowały fundusze w przypadkach choroby lub innych trudności, a także umożliwiały wspieranie innych wspólnych celów, m.in. dotowanie świeckiego szkolnictwa¹¹⁸.

Kolejny etap działalności dobroczynnej wiąże się z pierwszą rewolucją przemysłową i głębokimi zmianami społecznymi wynikającymi z rozwoju przemysłu, handlu, migracji ludności oraz powstawania dużych skupisk miejskich od początku XVII wieku. W nowej rzeczywistości społeczno-gospodarczej, przy braku systemu

¹¹⁶ Por. E. Leś, *Rozwój instytucji pomocy społecznej przed rokiem 1918*, w: *Pomoc społeczna. Idea – rozwój...*, op. cit., s. 96–111; W. Sieciński, *Tradycje i współczesność pomocy społecznej w Polsce*, „Studia Administracyjne” 2016, nr 8, s. 61–78.

¹¹⁷ M. Halszka Kurlito, *Organizacje pożytku publicznego. Rozwiązania prawne – funkcjonowanie – rozwój. Kraków case study*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008, s. 23 i nast.

¹¹⁸ Ibidem.

ubezpieczeń, wzrasta skala ubóstwa, a tym samym rola instytucji opiekuńczo-charytatywnych. Jednocześnie pojawiło się nowe podejście w przeciwdziałaniu niekorzystnym zjawiskom społecznym – coraz częściej, wzorem państw zachodnich, opierano się na rozwiązaniach związanych z pracą i zatrudnieniem jako alternatywie dla wsparcia doraźnego¹¹⁹. Od połowy XVII wieku w Polsce przyjęto pierwsze uregulowania prawne dotyczące powoływania i funkcjonowania państwowych instytucji pomocowych¹²⁰, a XVIII wiek, zwłaszcza okres stanisławowski, można uznać za początkowe stadium rozwoju organizacji obywatelskich¹²¹. W Polsce przedrozbiorowej nastąpiło ożywienie działalności filantropijnej, którą zajmowały się głównie osoby prywatne: indywidualnie lub poprzez fundacje i stowarzyszenia, a po utracie suwerenności aktywność ta została zintensyfikowana. Jednocześnie na ziemiach polskich wprowadzone zostały rozwiązania prawno-instytucjonalne obowiązujące w państwach zabórczych¹²². W tym okresie dobroczynność pełniła funkcję prestiżową, zyskując znaczenie symboliczne i stając się jednym z wyznaczników przynależności do elit.

W zaborze pruskim od lat 70. XIX wieku wprowadzony został obowiązek opieki publicznej, a następnie ubezpieczenia chorobowe, w zaborze austriackim obowiązek pomocy najuboższym nałożony został częściowo na gminy. W zaborze rosyjskim formy opieki publicznej były najsłabiej rozwinięte, a działalność charytatywna pozostawała w gestii osób prywatnych i organizacji społecznych. W XIX wieku na podzielonych ziemiach polskich rozwijały się liczne organizacje i towarzystwa, które odgrywały istotną rolę w kształtowaniu życia społecznego, kulturalnego i patriotycznego. W odpowiedzi na ograniczenia narzucane przez władze zabórcze – organizacje te często działały w sposób nieformalny lub pod pozorem działalności społeczno-charytatywnej i oświatowej¹²³. Oddolna, wzajemna pomoc – obejmująca filantropię, prowadzenie ochronek, przytułków, szpitali, jadłodajni i schronisk, finansowanie edukacji, a także działania samopomocowe¹²⁴ – rozwinęła się na niespotykaną dotąd

¹¹⁹ Organizację i funkcje instytucji dobroczynnych dostosowywano do ówczesnego zapotrzebowania na pracę oraz dyrektyw produktywizacji osób „luźnych” i socjalizacji siły roboczej. Wiele z nich przekształcano w domy pracy, domy ubogich i domy poprawy. Sierocińce i szpitale stawały się rezerwuarem siły roboczej dla manufaktur, a dawne szpitale, zmienione w domy pracy przymusowej, często zastępowały lokalny rynek pracy przemysłowej.

¹²⁰ W. Góra, *Tradycje opieki i pomocy społecznej w Polsce*, „Praca Socjalna” 1989, nr 2(IV), s. 23 i nast.

¹²¹ E. Leś, *Od filantropii do pomocniczości. Studium porównawcze rozwoju i działalności organizacji społecznych*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2000, s. 41–45.

¹²² M. Halszka Kurleto, *Organizacje pozarządowe w działalności pożytku publicznego*, LexisNexis, Warszawa 2008, s. 26–29.

¹²³ M.in. Towarzystwo Demokratyczne Polskie, Towarzystwo Rolnicze w Królestwie Polskim, Kasyno Gostyńskie, Towarzystwo Dobroczynności w Warszawie, Towarzystwo Naukowej Pomocy w Wielkopolsce.

¹²⁴ M.in. kasy oszczędnościowo-pożyczkowe, wspierające rzemieślników i drobnych przedsiębiorców, bractwa cechowe oraz ziemiańskie fundacje filantropijne.

skalę. Ruch ten można interpretować jako odpowiedź na realne potrzeby i towarzyszące im ograniczenia formujących się dopiero polityk społecznych, a także w kontekście zachowań wspólnotowych oraz kształtujących się koncepcji narodowych oraz idei patriotyzmu.

2.5. Powstanie i ewolucja systemu opieki społecznej

Początek formowania polskiego systemu pomocy społecznej związany jest z odzyskaniem niepodległości w 1918 roku, a szczególną rolę w tym procesie odegrały uwarunkowania historyczne, tj. konsekwencje zaborów oraz I wojny światowej. W celu łagodzenia społecznych skutków rosnącego bezrobocia od 1918 roku powołano Komitety Niesienia Pomocy Bezrobotnym, ich działalność miała charakter doraźny i polegała na udzielaniu zapomóg pieniężnych lub darowizn żywnościowych. Polska była jednocześnie jednym z pierwszych krajów w Europie powołujących publiczną służbę zatrudnienia. Ustawę o opiece społecznej przyjęto 16 sierpnia 1923 r. Dokument ten określa zakres i sposób organizacji działań pomocowych: „zadaniem opieki społecznej (...) jest zaspokajanie ze środków publicznych niezbędnych potrzeb życiowych tych osób, które trwale lub chwilowo własnymi środkami materialnymi lub własną pracą uczynić tego nie mogą, jak również zapobieganie wytwarzaniu się stanu powyżej określonego”¹²⁵. Wprowadzony model miał charakter państwowo-samorządowo-charytatywny¹²⁶. Państwo odgrywało rolę organizatora polityki społecznej, a odpowiedzialność za opiekę i pomoc ponosiły samorządy gminne, powiatowe i wojewódzkie. Jednostki te zobligowane były do współpracy z organizacjami społecznymi, którym powierzano dystrybucję usług i realizację zadań. W istocie w okresie II Rzeczypospolitej mieliśmy do czynienia z szeroko rozpozwsechnionym, wspieranym organizacyjnie i finansowo przez państwo pluralizmem usług socjalnych¹²⁷. Pomoc i opieka stanowiły domenę licznych organizacji: stowarzyszeń, fundacji, gmin wyznaniowych oraz zgromadzeń zakonnych, a ich działania w dużym stopniu dotowane były ze środków centralnych i komunalnych. Rozwią-

¹²⁵ Art. 1, Ustawa z dnia 16 sierpnia 1923 r. o opiece społecznej, Dz.U. 1923 nr 92, poz. 726.

¹²⁶ D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna – dynamika instytucji*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005, s. 72 i nast.

¹²⁷ Dariusz Zalewski przywołuje dane z okresu międzywojennego (1932–1937) dotyczące tego, kto dostarczał w II Rzeczypospolitej usług socjalnych, wskazując, że np. udział zakładów opieki nad dziećmi, osobami starszymi oraz niepełnosprawnymi podległymi pod samorząd terytorialny wahał się w przedziale 10–15%, natomiast zakłady podległe organizacjom społecznym stanowiły ponad 80%. D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna – dynamika instytucji...*, op. cit., s. 74, 75.

zania te z dzisiejszej perspektywy można ocenić jako nowoczesne i w pewnym stopniu stały się wzorcem późniejszych rozwiązań¹²⁸.

Pomoc społeczna w II RP skupiała się na wsparciu dzieci, osób starszych, chorych, niepełnosprawnych oraz ofiar wojny i więźniów, a także na ochronie macierzyństwa. Obszar oddziaływania obejmował również zwalczanie negatywnych zjawisk społecznych, jak żebractwo, włóczęgostwo, nierząd i alkoholizm oraz współpracę z instytucjami opiekuńczymi. Od 1928 roku ukonstytuował się zawód *opiekuna społecznego*, pracownika dokonującego oceny potrzeb, od którego w dużym stopniu zależał typ i charakter udzielanego wsparcia. Co istotne, duża część środków na realizację zadań pomocowych pochodziła od osób fizycznych i prawnych, co można wiązać z silną tradycją dobroczynności oraz poczuciem zbiorowej odpowiedzialności. Dariusz Zalewski wskazuje, że w latach 1936–1937 co najmniej połowa wszystkich beneficjentów pomocy korzystała z form opieki i pomocy finansowanej z ofiarności prywatnej¹²⁹.

Podczas II wojny światowej funkcje instytucji pomocy pełniła Rada Główna Opiekuńcza. Jako organizacja charytatywna, działająca za zgodą władz okupacyjnych, realizowała zadania ratownictwa społecznego. Niemniej jednak większość działań pomocowych miała charakter oddolny, samopomocowy, najczęściej konspiracyjny.

Po II wojnie światowej, mimo że „ustawa o opiece” obowiązywała do 1990 roku, system pomocowy uległ gruntownej reorganizacji. Równolegle z instalowaniem nowego ustroju politycznego – a zwłaszcza od 1949 roku, tj. ukonstytuowania monopolu politycznego, ideologicznego i gospodarczego – z powodów organizacyjnych (centralizacja władzy, marginalizacja sektora niepublicznego) oraz doktrynalnych całkowicie zrezygnowano z pluralistycznego modelu dostarczania usług społecznych, charakterystycznego dla dwudziestolecia międzywojennego¹³⁰. W 1945 roku powołano Ministerstwo Pracy i Opieki Społecznej, następnie wydziały opieki w urzędach wojewódzkich, a także Komitety Opieki Społecznej. Procesowi przejmowania przez państwo pełnej kontroli nad sferą socjalną towarzyszyła likwidacja lub redukcja inicjatywy obywatelskiej i niezależnych organizacji; tylko część z nich – m.in. Polski Czerwony Krzyż, Polski Komitet Pomocy Społecznej – dopuszczono do realizacji zadań pomocowych. Dopełnieniem procesu centralizacji była reforma administracyjna w 1950 r., która zlikwidowała instytucję samorządu terytorialnego. Jak wskazuje Julian Auleytner, od początku lat 50. rozwój systemu pomocy społecznej był hamowany z pobudek doktrynalno-ideologicznych, charakterystycznych

¹²⁸ D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna – dynamika instytucji...*, op. cit., s. 70–72; M. Halszka Kurlito, *Organizacje pozarządowe w działalności...*, op. cit.

¹²⁹ D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna – dynamika instytucji...*, op. cit., s. 75 i nast.

¹³⁰ M. Grewiński, *System pomocy i integracji społecznej w Polsce – pluralizm, uspołecznienie i urynkowanie usług socjalnych*, w: *System lokalnej polityki pomocy społecznej – instytucje i instrumenty*, red. M. Bąkiewicz i M. Grewiński, Wydawnictwo WSP TWP, Warszawa 2010, s. 27.

dla czasów komunistycznych, a w polityce społecznej dominował paternalizm państwa, objawiający się w założeniu, że komunistyczna władza i rząd monopolizują dystrybucję świadczeń i usług społecznych, przejmując te działania z poziomu samorządów oraz wspólnot lokalnych¹³¹.

Od 1960 roku pomoc społeczna została zespolona z resortem zdrowia, podlegając nowo utworzonemu Ministerstwu Zdrowia i Opieki Społecznej. Wynikało to z koncepcji oparcia jej na modelu medycznym, w którym działalność pomocowa była traktowana wąsko – łączono ją głównie z opieką nad osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji ze względu na stan zdrowia, podeszły wiek lub niepełnosprawność¹³².

Od 1966 roku w Polsce powstają pierwsze szkoły pracowników socjalnych, lecz zgodnie z wyidealizowanym obrazem propagandowym państwa sukcesu i społeczeństwa dobrobytu pomoc społeczna i praca socjalna nie mogły osiągać wysokiego statusu¹³³. Formalnie zjawisko bezrobocia nie istniało, a ubóstwo, problemy i kwestie społeczne podlegały tabuizacji. Jak wskazuje Iwona Sierpowska, w Polsce okres socjalizmu był w gruncie rzeczy okresem **negacji instytucji pomocy społecznej**¹³⁴. W państwowej ideologii jawiła się jako sfera obca ustrojowo, jej eliminacja miała następować poprzez rozwój ubezpieczeń społecznych, powszechność zatrudnienia oraz przez dekretną likwidację problemów społecznych¹³⁵. Zapotrzebowanie na pomoc instytucjonalną i świadczenia z jednej strony kontrastuje z propagowaną wizją dobrobytu, z drugiej zaś jest politycznie niepożądane, unaocznia bowiem nieskuteczność realizowanej polityki oraz przyjętych rozwiązań ustrojowych.

Ambiwalentne nastawienie władz wobec opieki społecznej – instytucji niezbędnej i pełniącej istotną funkcję w każdej strukturze państwowej, lecz jednocześnie marginalizowanej i zepchniętej na obrzeża zainteresowania publicznego – utrudniało jej prawidłowe funkcjonowanie. Narastające problemy społeczne, pauperyzacja ludności oraz poszerzające się obszary wykluczenia, wbrew propagandowemu wizerunkowi, prowadziły do rosnącego zapotrzebowania na świadczenia socjalne i usługi opiekuńcze. Dysonans między realnymi potrzebami a niedostateczną rozbudową infrastruktury socjalnej skutkował również jej negatywnym odbiorem społecznym.

¹³¹ J. Auleytner, *Polityka społeczna czyli ujarzmianie chaosu socjalnego*, WSP, Warszawa 2002, s. 34, 35.

¹³² J. Krzyszkowski, *Miedzy państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005, s. 54 i nast.

¹³³ B. Piotrowski, *Kształtowanie się polityki społecznej w Polsce – od okresu międzywojennego po dzień dzisiejszy* [dostęp: 20.02.2024]. Dostępne w internecie: <https://rynekpracy.org/wiadomosci/ksztaltowanie-sie-polityki-spoecznej-w-polsce-od-okresu-miedzywojennego-po-dzien-dzisiejszy/>

¹³⁴ W szczególności w latach 50. głoszone były poglądy o zaniku tej sfery w związku z wdrażaniem planu likwidacji zjawisk bezrobocia, żebractwa, alkoholizmu, prostytucji, bezdomności oraz ubóstwa. I. Sierpowska, *Państwo wobec pomocy społecznej...*, op. cit., s. 136.

¹³⁵ Ibidem.

Do roku 1990 publiczny sektor pomocy w Polsce, określany jako „opieka społeczna”, opierał się głównie na medycznym modelu pracy socjalnej. Charakteryzował się brakiem standaryzacji, przestarzałymi podstawami prawnymi, ograniczeniami organizacyjnymi oraz niedostosowaniem celów, zarówno horyzontalnych, jak i doraźnych do bieżących potrzeb. Z powodu marginalizacji znaczenia zawodu oraz specyfiki modelu kształcenia i rekrutacji zakres kwalifikacji pracowników socjalnych podlegał istotnym ograniczeniom – edukacja odbywała się na poziomie policealnym. Brak autonomii zawodowej, brak metodycznych podstaw interwencji socjalnej oraz niskie wynagrodzenia powodowały, że profesja ta nie cieszyła się autorytetem ani uznaniem społecznym.

Przyjmuje się, że dotychczasowy, anachroniczny model funkcjonował do uchwalenia ustawy o pomocy społecznej, tj. do 29 listopada 1990 roku¹³⁶. Po przełomie politycznym, w obliczu konieczności dostosowania do nowych problemów społecznych i realiów gospodarki rynkowej, polityka społeczna uległa istotnym przemianom – rozpoczęto proces tworzenia publicznego systemu bezpieczeństwa socjalnego. Transformacja ustrojowa zapoczątkowała lawinowe zmiany gospodarcze, którym towarzyszyły głębokie przeobrażenia i kryzysy¹³⁷. Gwałtowny wzrost bezrobocia, spadek liczby osób pracujących, rozszerzenie skali ubóstwa oraz związane z tymi zjawiskami problemy społeczne stały się kluczowymi wyzwaniami o charakterze systemowym¹³⁸.

W 1990 roku utworzono Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej, a główne zadania pomocowe powierzono gminnym i miejskim ośrodkom pomocy społecznej. Ustawa precyzowała, iż pomoc społeczną organizują organy administracji rządowej i samorządowej, które powinny w tym zakresie współdziałać z organizacjami pozarządowymi, Kościołami, organizacjami wyznaniowymi, stowarzyszeniami, pracodawcami, osobami prawnymi i fizycznymi. Podstawowym instrumentem polityki społecznej stają się działania osłonowe, co odzwierciedla nastawienie interwencyjne. Wobec rosnącej skali ubóstwa oraz degradacji społecznej części środowisk i obszarów wzrasta znaczenie świadczeń i zasiłków, co w dużym stopniu ukierunkowuje rozwój i charakter zinstytucjonalizowanej pomocy. Pomimo iż postulowanym założeniem miało być usamodzielnianie beneficjentów, osiągnięciu tego celu – w praktyce – towarzyszyło wiele zewnętrznych oraz wewnętrznych barier. Ostatecznie

¹³⁶ Ustawa o pomocy społecznej z 29 listopada 1990 r., Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593.

¹³⁷ M. Grewiński, *System pomocy i integracji społecznej w Polsce...*, op. cit., s. 127; M. Grewiński, *Ewolucja rozwoju pomocy społecznej w Polsce*, w: *System pomocy społecznej w Polsce – wyzwania i kierunki*, M. Grewiński, A. Zasada-Chorab, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu, Toruń 2012, s. 19–28.

¹³⁸ S. Golinowska, *System pomocy społecznej. Główne problemy zmian i reform*, w: *Pomoc społeczna. Od klientyzmu do partycypacji*, red. E. Leś, Oficyna Wydawnicza ASPARA-JR, Warszawa 2003, s. 53.

system pomocy, który w założeniu stanowić miał element uzupełniający zabezpieczenia społecznego, stał się systemem wiodącym¹³⁹.

Józefina Hrynkiewicz, klasyfikując przemiany polskiej pomocy społecznej po 1990 roku, wskazuje na trzy etapy jej formowania. Pierwszy, wstępny, przypadający na lata 1989–1990, drugi, zasadniczych zmian (1991–1998), oraz etap zamykający te zmiany, tj. lata 1999–2003¹⁴⁰. Etap wstępny charakteryzował się pracami nad przygotowaniem nowej legislacji i organizowaniem struktury instytucji oraz służb społecznych do podjęcia nowych wyzwań. Drugi etap otwiera uchwalenie ustawy, a charakteryzuje go dynamiczny rozwój nowych struktur, w tym ośrodków pomocy społecznej (OPS), stanowiących – w myśl założeń – podstawową jednostkę w przestrzeni lokalnej. Na szczeblu regionów utworzono wojewódzkie zespoły pomocy społecznej, które pełniły funkcje programujące, koordynujące i kontrolne nad placówkami¹⁴¹. Trzeci etap (obejmujący lata 1999–2003) rozpoczął się wraz z reformą administracyjno-samorządową wprowadzającą nowe jednostki samorządu terytorialnego. Reorganizacja wymusiła korektę podziału zadań między podmiotami. Na poziom powiatów scedowane zostało prowadzenie placówek opiekuńczo-wychowawczych, organizacja pieczy zastępczej, rehabilitacja społeczno-zawodowa osób z niepełnosprawnościami, pomoc komбатantom i uchodźcom, a także prowadzenie specjalistycznego poradnictwa socjalnego. W tym celu powstaje nowy typ jednostki, realizującej ww. zadania – powiatowe centra pomocy rodzinie (PCPR).

Ustawa z 29 listopada 1990 roku była nowelizowana kilkadziesiąt razy, a funkcjonujący w pierwszym piętnastoleciu transformacji system nie był w stanie skutecznie wspierać osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Pomoc społeczna w tym okresie była kojarzona głównie ze świadczeniami, łagodzeniem skutków bezrobocia oraz pomocą usługową skierowaną do osób chorych i niepełnosprawnych. Nie bez powodu jedną z jej ikon stał się minister Jacek Kuroń osobiście wydający posiłki potrzebującym, a tzw. kuroniówka weszła do powszechnego języka jako synonim niewielkich, lecz szeroko dostępnych świadczeń finansowych. Rola pracownika socjalnego była ograniczona, skupiała się na formach ratownictwa i opieki, pozbawiona była charakteru metodycznego i integrującego działania¹⁴². Uchwalenie nowej i do dzisiaj obowiązującej ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej rozpoczyna kolejny etap rozwoju systemu pomocowego (określony przez Mirosława Grewińskiego jako czwarty), tj. jego gruntownej reorganizacji i modernizacji (2004–2008).

¹³⁹ M. Grewiński, *System pomocy i integracji społecznej w Polsce...*, op. cit., s. 11.

¹⁴⁰ J. Hrynkiewicz, *Zakres i kierunki zmian w pomocy społecznej*, w: *Reformy społeczne – bilans dekady*, red. M. Rymsza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2010, s. 97 i nast.

¹⁴¹ Ibidem.

¹⁴² M. Łojko, *Pomoc społeczna wczoraj i dziś. Nowe wyzwania – stare problemy*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 179, s. 209.

2.6. Współczesny system pomocy społecznej

Wprowadzona w marcu 2004 roku ustawa, łącznie ze szczegółowymi rozporządzeniami oraz innymi ustawami obszaru polityki społecznej¹⁴³, kształtuje nowy system prawno-organizacyjny szeroko rozumianego wspierania osób zagrożonych marginalizacją i wykluczeniem społecznym. W założeniach współgra on z aktualnymi kierunkami rozwoju polityki społecznej, a przede wszystkim paradygmatem aktywizacji (podejścia proaktywne), wielosektorowości, założeniami „nowej umowy społecznej” oraz koncepcją kształtowania „społeczeństwa opiekuńczego” przez wzmacnianie organizacji obywatelskich, będących partnerami władz samorządowych¹⁴⁴.

Jak wskazuje Mirosław Grewiński, tradycyjna (powojenna) koncepcja państwa opiekuńczego (*welfare state*) koncentrowała się przede wszystkim na minimalizowaniu ryzyk socjalnych i redystrybucji dochodów poprzez transfery pieniężne: świadczenia społeczne i ubezpieczeniowe. Organizacyjnie za ten proces najczęściej odpowiedzialne były centralne, publiczne podmioty zabezpieczenia społecznego, nadzorowane bezpośrednio przez rządy¹⁴⁵. Współcześnie dominuje inne podejście: inwestycyjne państwo opiekuńcze koncentruje się na zapewnianiu świadczeń usługowych, które dotyczą różnych sfer polityki społecznej (opieka zdrowotna, pomoc społeczna, edukacja, rehabilitacja medyczna, społeczna i zawodowa), a organizacja i nadzór nad ich realizacją mają najczęściej charakter zdecentralizowany. Państwo finansuje lub współfinansuje usługi o charakterze publicznym, lecz za ich organizację, udostępnianie i „produkcję” odpowiedzialne są samorządy, podległe im jednostki, a także inne lokalne podmioty, w tym niepubliczne: organizacje pozarządowe, spółdzielnie i firmy prywatne¹⁴⁶.

Zgodnie z obowiązującą ustawą pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, umożliwiającą jednostkom i grupom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych przez świadczenie pomocy materialnej, usług i pracy socjalnej. Podstawowym celem reformy i ustawy z 2004 roku była tak zaplanowana przebudowa

¹⁴³ Kwestie te regulują m.in. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, Dz.U. 2024, poz. 44; Ustawa z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych, Dz.U. 2025, poz. 178; Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, Dz.U. 2005, nr 180, poz. 1493 ze zm.; Ustawa z dnia 25 lutego 1964 r. – Kodeks rodzinny i opiekuńczy, Dz.U. 1964, nr 9, poz. 59 ze zm.

¹⁴⁴ H. Kaszyński: *Ekonomia społeczna i praca socjalna. Razem czy osobno?* w: *Ekonomia społeczna. Perspektywa rynku pracy i pomocy społecznej*, red. J. Staręga-Piasek, IRSS, Warszawa 2007, s. 74.

¹⁴⁵ M. Grewiński, M. Kawa, *Usługi społeczne jako inwestycja społeczna nowej instytucji Centrów Usług Społecznych w Polsce w percepcji pracowników socjalnych*, w: *Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II, Kraków 2023, s. 11 i nast.

¹⁴⁶ M. Grewiński, M. Kawa, *Usługi społeczne...*, op. cit., s. 11.

systemu i jego mechanizmów, aby umożliwiał on zapewnianie niezbędnej pomocy, jednocześnie nie tworząc warunków trwałej zależności. Planowanie i dostarczanie wsparcia ma uwzględniać – gdy jest to możliwe np. ze względu na ukryte lub nieujawnione zasoby – perspektywę usamodzielniania i „wyjścia” beneficjentów poza pole interwencyjne instytucjonalnej pomocy.

Zmiany objęły niemal wszystkie obszary funkcjonowania systemu, co wymusiło procedowanie nowych aktów prawnych oraz rozwiązań integrujących pomoc społeczną z polityką rynku pracy oraz aktywizacji osób zagrożonych marginalizacją. Model opieki i ratownictwa oparty na dystrybucji zasiłków uznano za nieadekwatny, dlatego wprowadzone zostały nowe instrumenty, jak kontrakt socjalny, zatrudnienie socjalne, uproszczeniu uległ katalog świadczeń pieniężnych. Nowy system ma za zadanie wspieranie – w miarę możliwości – życiowego usamodzielniania beneficjentów, integrację osób wykluczonych społecznie ze środowiskiem oraz stworzenie sieci usług socjalnych odpowiadających na zróżnicowane lokalnie potrzeby. Przeorientowanie pomocy społecznej w nowym kierunku wiązało się również z akcesją Polski do struktur Unii Europejskiej, co umożliwiło koordynację działań oraz alokację środków z Europejskiego Funduszu Społecznego na przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, reorganizację struktur pomocowych i profesjonalizację pracy socjalnej¹⁴⁷. Ten etap można określić jako próbę przekształcenia dotychczasowego modelu opieki i ratownictwa socjalnego w system skoncentrowany na **aktywizacji i integracji społecznej**, w którym instytucje pomocowe zamiast „pasywnych” świadczeń oferują rozwiązania holistyczne, aktywizacyjne, wspierające zaradność i odpowiedzialność beneficjentów¹⁴⁸.

Kolejna – ostatnia – fala reform struktur pomocowych rozpoczęła się po roku 2015, a główna zmiana jakościowa dotyczy projektu rozdzielenia postępowania administracyjnego (m.in. przyznawania świadczeń) od metodycznej pracy socjalnej¹⁴⁹, a także wprowadzenia Ustawy o centrach usług społecznych (CUS)¹⁵⁰. Rozwiązania te stanowią odpowiedź na wnioski o wyczerpaniu dotychczasowej strategii rozwojowej, biurokratyzacji oraz potrzebie rozwijania współpracy zawodów pomocowych i integrowania usług społecznych¹⁵¹. Ustawa nie zmienia zasadniczo organizacji

¹⁴⁷ M. Grewiński, *Od systemu opieki...*, op. cit., s. 10 i nast.

¹⁴⁸ Ibidem, s. 11.

¹⁴⁹ Por. R. Szarfenberg, N. Jungrav-Gieorgica, *Proces rozdzielenia postępowań administracyjnych w pomocy społecznej od pracy socjalnej*, w: *Pomoc społeczna...*, op. cit., s. 437–444.

¹⁵⁰ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Dz.U. 2019, poz. 1818). Idea centrów bazuje na wynikach badań prowadzonych w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, którego inicjatorem jest Departament Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

¹⁵¹ *Centrum usług społecznych: od koncepcji do wdrożenia przepisów ustawy*, red. M. Rymusza, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2021.

systemu, ale umożliwia modyfikację i poszerzenie form funkcjonowania jego jednostek. W założeniu centra (CUS) mają przynieść efekt integracyjny w wymiarze instytucjonalnym, funkcjonalnym, więziotwórczym i profesjonalnym¹⁵². Utworzenie takiej jednostki jest możliwością, a nie obowiązkiem gminy, a jej rola obejmuje koordynację oraz integrowanie usług świadczonych przez różne podmioty – publiczne i niepubliczne.

2.6.1. Struktura organizacyjna pomocy społecznej

Współczesny system pomocy społecznej opiera się na podziale zadań pomiędzy organy rządowe i samorządowe, centralne i terenowe. Większość zadań przekazywana jest samorządom terytorialnym, co jednocześnie nie oznacza oderwania systemu od polityki państwa. Istotną cechą obecnego modelu jest decentralizacja, czyli przekazanie kompetencji i odpowiedzialności za rozwiązywanie lokalnych problemów samorządom, podległym im jednostkom pomocowym, a także organizacjom społecznym i pozarządowym. Powyższe podejście wynika z zasady subsydiarności (pomocniczości) oraz z teorii państwowego charakteru samorządu¹⁵³.

Pomoc społeczną tworzy sformalizowana struktura jednostek organizacyjnych, które realizują zadania nakładane na nie przez akty prawne z obszaru polityki społecznej. Oprócz Ustawy o pomocy społecznej są to m.in. Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz Ustawa o przeciwdziałaniu przemocy domowej. Do podstawowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej należą:

1. Regionalne ośrodki polityki społecznej (ROPS)

W województwach samorządowych ROPS realizują zadania pomocy społecznej, koordynując wojewódzką strategię polityki społecznej i inne dokumenty programowe oraz prowadząc programy celowe, m.in. w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, wyrównywania szans osób z niepełnosprawnościami, profilaktyki i rozwiązywania problemów uzależnień oraz współpracy z organizacjami pozarządowymi. Ważnym zadaniem ROPS jest koordynowanie działań informacyjnych oraz szkoleniowych, zorientowanych na rozwój kompetencyjny kadr pomocy.

¹⁵² J. Krzyszkowski, *Praca socjalna w Polsce. Stare problemy i nowe wyzwania w czasach pandemii COVID-19, wojny na Ukrainie i zmian organizacyjnych w pomocy społecznej*, „Zeszyty Naukowe KUL” 2022, nr 4(260), s. 107–123.

¹⁵³ W myśl tej teorii samorząd terytorialny istnieje jedynie z woli państwa i spełnia powierzone przez państwo zadania; badacze są zgodni, że nie ma zasadniczych sprzeczności między państwem a samorządem, instancje są w stosunku do siebie komplementarne; silny samorząd wzmacnia państwo, a silne państwo wspiera samorząd. Cyt. za: I. Sierpowska, *Państwo wobec pomocy społecznej...*, op. cit., s. 148.

2. Powiatowe centra pomocy rodzinie (PCPR)

PCPR wykonują zadania powiatu w zakresie pomocy społecznej, co obejmuje prowadzenie niezbędnej infrastruktury, wsparcie osób z niepełnosprawnościami, prowadzenie specjalistycznego poradnictwa, organizowanie opieki w rodzinach zastępczych oraz zapewnianie opieki i wychowania dzieciom pozbawionym opieki rodzicielskiej (organizacja i wsparcie systemu pieczy zastępczej).

3. Ośrodki pomocy społecznej (OPS)

W zależności od wielkości gminy wyróżnia się GOPS, MGOPS, MOPS i MOPR¹⁵⁴. Jednostki te odgrywają szczególnie istotną rolę w strukturze systemu, zostały zaprojektowane jako podstawowe komórki organizacyjne i koordynujące, wspierające osoby oraz rodziny w procesie wzmacniania lub odzyskiwania zdolności do funkcjonowania w środowisku społecznym. Są jednocześnie głównymi wykonawcami zadań socjalnych w gminach, instytucjami, które najszybciej i w sposób najbardziej bezpośredni reagują na negatywne zjawiska wykluczenia społecznego¹⁵⁵. Działalność ośrodków obejmuje trzy poziomy:

- diagnoza: rozpoznawanie problemów, potrzeb i zasobów,
- planowanie i koordynacja: przygotowywanie i zarządzanie siecią wsparcia,
- bezpośrednie świadczenie pomocy: realizacja pracy socjalnej, zaspokajanie niezbędnych potrzeb życiowych osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji.

Katalog zadań OPS jest bardzo szeroki i obejmuje m.in. diagnozy społeczną i indywidualną, przyznawanie oraz wypłatę świadczeń pieniężnych, zapewnianie usług, takich jak opieka domowa dla osób starszych i niepełnosprawnych, organizację i realizację pracy socjalnej, a także wspieranie integracji społecznej osób zagrożonych wykluczeniem. Ośrodki prowadzą również działania interwencyjne i profilaktyczne, w tym w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, bezdomności oraz uzależnieniom. Istotnym elementem jest realizacja programów wspierających aktywizację zawodową i rozwój lokalnych inicjatyw społecznych oraz współpraca z organizacjami pozarządowymi.

4. Centra usług społecznych (CUS)

Powołanie CUS ma charakter fakultatywny i zależy od decyzji samorządu, w okresie 2020–2022 powstało ogółem 51 takich instytucji¹⁵⁶. Ich celem jest integro-

¹⁵⁴ Gminny ośrodek pomocy społecznej, Miejsko-gminny ośrodek pomocy społecznej, Miejski ośrodek pomocy społecznej oraz Miejski ośrodek pomocy rodzinie – w miastach na prawie powiatu.

¹⁵⁵ A. Olech, K. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Raport z badań*, IRSS, Warszawa 2011, s. 2.

¹⁵⁶ Por. *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce. Raport*, red. M. Rymusza, A. Karwacki, Kancelaria Prezydenta RP, Warszawa 2023.

wanie i koordynowanie istniejących usług społecznych oraz wprowadzanie nowych, wynikających z programów uchwalanych przez rady gminy. Podstawą do opracowania tych programów jest diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej, konsultowana z mieszkańcami i reprezentującymi ich organizacjami. Centrum realizuje działania skierowane do całej społeczności lokalnej, mające na celu podnoszenie jakości życia, integrację mieszkańców i budowanie spójności społecznej.

5. Domy pomocy społecznej (DPS)

DPS świadczą całodobowe formy pomocy i opieki dla osób, które z powodu wieku, choroby lub niepełnosprawności nie mogą funkcjonować samodzielnie i nie otrzymują wsparcia w środowisku rodzinnym. W obecnym modelu traktuje się je jako ostateczną formę pomocy, stosowaną, gdy inne formy wsparcia (np. usługi opiekuńcze, asystenckie) są niewystarczające. DPS mogą być prowadzone dla:

- osób w podeszłym wieku,
- osób przewlekle somatycznie chorych,
- osób przewlekle psychicznie chorych,
- dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie,
- dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie,
- osób niepełnosprawnych fizycznie,
- osób uzależnionych od alkoholu,
- osób w podeszłym wieku oraz osób przewlekle somatycznie chorych,
- osób przewlekle somatycznie chorych oraz osób niepełnosprawnych fizycznie,
- osób w podeszłym wieku oraz osób niepełnosprawnych fizycznie.

6. Placówki specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego

Zadanie poradnictwa specjalistycznego należy do powiatu i obejmuje m.in. poradnictwo prawne, psychologiczne oraz rodzinne. Usługi te są świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności w rozwiązywaniu problemów życiowych, niezależnie od dochodu.

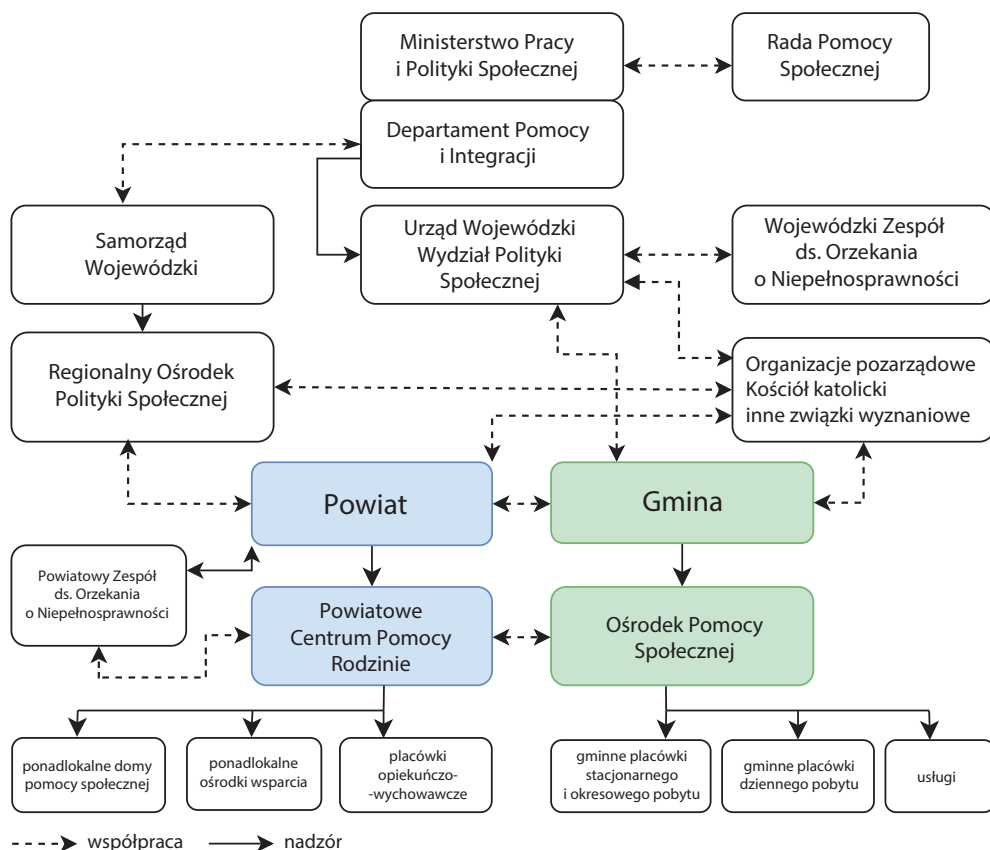
7. Ośrodki wsparcia (OW)

OW oferują dzienne formy pomocy instytucjonalnej, w ramach których świadczone są podstawowe usługi opiekuńcze, kulturalne, terapeutyczne, integracyjne i edukacyjne, dostosowane do specyficznych potrzeb uczestników. W tej kategorii mieszczą się środowiskowe domy samopomocy, kluby samopomocy dla osób starszych, osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego, a także placówki skierowane do dzieci i młodzieży z grup ryzyka, z zaburzeniami zachowania, problemami wychowawczymi, zagrożonych uzależnieniami czy pozbawionych opieki rodzicielskiej. Ośrodkiem wsparcia może być również dzienny dom pomocy społecznej, placówka dla matek z małoletnimi dziećmi, ośrodek dla kobiet w ciąży oraz schronisko dla osób bezdomnych.

8. Ośrodki interwencji kryzysowej (OIK)

OIK świadczą specjalistyczne usługi, w tym poradnictwo socjalne, pomoc psychologiczną i prawną, dla osób i rodzin będących ofiarami przemocy lub znajdujących się w sytuacjach kryzysowych, wymagających natychmiastowej interwencji. Ponadto ośrodki te zapewniają możliwość schronienia, np. w formie miejsc hostelowych. Interwencja kryzysowa świadczona jest całodobowo i niezależnie od sytuacji materialnej.

Należy podkreślić, że pierwsze cztery typy jednostek – regionalne ośrodki polityki społecznej (ROPS), powiatowe centra pomocy rodzinie (PCPR), ośrodki pomocy społecznej (OPS) oraz centra usług społecznych (CUS) – to podmioty publiczne, funkcjonujące w strukturach samorządowych. Natomiast status pozostałych jednostek jest zróżnicowany, zgodnie z koncepcją wielosektorowości; gminy finansują te działania, zlecając – przeważnie – ich prowadzenie podmiotom niepublicznym, głównie trzeciego sektora.



Schemat 2.3. Struktura organizacyjna pomocy społecznej w Polsce

Źródło: opracowanie na podstawie danych Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

2.6.2. Praca socjalna i formy świadczeń

Pomoc społeczna opiera się na szeregu unormowań, wśród których szczególną rolę odgrywają zasady subsydiarności i partycypacji oraz idea empowermentu. Kształtują one zarówno model organizacji, jak i sposób udzielania świadczeń. Zasada subsydiarności, odnosząc się do własnych możliwości jednostki, obowiązku pomocy spoczywającym na osobach trzecich, a także relacji w stosunku do innych systemów świadczeniowych, zakłada niewyręczanie osób w zadaniach, które mogą być zrealizowane samodzielnie lub przy wsparciu środowiskowym. Zakłada jednocześnie minimalizację zewnętrznych, tj. „instytucjonalnych” interwencji na rzecz działania na szczeblu możliwie najbliższym obywatelowi lub społeczności¹⁵⁷. W praktyce przekłada się to na udzielanie pomocy w sytuacji, gdy jednostka przestaje być samowystarczalna, a w szerszym wymiarze współpracę międzysektorową, poprzez delegowanie zadań i angażowanie podmiotów obywatelskich w organizowanie działań na różnych etapach – od diagnozy społecznej, przez planowanie, aż po realizację usług społecznych i innych form wsparcia¹⁵⁸. Jednocześnie uczestnictwo organizacji niepublicznych w systemie wsparcia nie opiera się na podporządkowaniu administracji, gdyż ustawodawca wyraźnie podkreśla, że relacje te mają charakter partnerski.

Zgodnie z ustawową definicją horyzontalnym celem interwencji socjalnych jest „umożliwienie osobom i rodzinom **przewycięzanie** trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości”¹⁵⁹. Pomoc społeczna udzielana jest tym samym na podstawie wniosku, przy czym ustawa nie precyzuje szczegółowych kryteriów, wskazując na przesłanki uprawniające do otrzymania wsparcia¹⁶⁰. Świadczenie pomocy jest uzależnione od

¹⁵⁷ I. Sierpowska, *Zasada pomocniczości w pomocy społecznej*, „Acta Universitatis Wratislaviensis” 2009, nr 3109, s. 203–225.

¹⁵⁸ Jak wskazywał Jerzy Hausner, „tradycyjny, publiczny sektor traktuje beneficjentów jako biernych odbiorców świadczeń, gdy tymczasem podmioty obywatelskie i gospodarki społecznej z założenia są zorientowane na działania aktywizacyjne i usamodzielnienie osób wykluczonych społecznie. Ponadto instytucje te dostarczają bardziej różnorodnych i kompleksowych usług, gdyż są zorientowane na człowieka i jego problemy, a nie na biurokratyczne procedury, jak jest w przypadku instytucji publicznych”. Cyt. za J. Hausner, *Ekonomia społeczna. Konceptualizacja*, w: *Ekonomia społeczna a publiczne służby zatrudnienia w Polsce – zasady, perspektywy i kierunki współpracy*, red. S. Mazur, A. Pacut, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2008, s. 21.

¹⁵⁹ Art. 2. Ustawy o pomocy społecznej. Zasada subsydiarności wyraża spoczywającą na jednostce powinność pełnego wykorzystania własnych zasobów, możliwości oraz uprawnień w celu pokonania trudnej sytuacji życiowej. Jeżeli jednostka nie uczyni zadość owej powinności, to można uznać brak po jej stronie podstawowej przesłanki do udzielenia wsparcia z pomocy społecznej.

¹⁶⁰ Katalog ustawowy obejmuje przyczyny uprawniające do świadczeń, takie jak: ubóstwo, sieroctwo, bezdomność, bezrobocie, niepełnosprawność, długotrwała lub ciężka choroba, przemoc w rodzinie, alkoholizm lub narkomania, potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności,

wykazania przez beneficjentów aktywności w zakresie rozwiązywania własnych problemów, zaspokajania potrzeb życiowych, a także gotowości do współdziałania. Jednocześnie nie może stanowić stałego źródła utrzymania, szczególnie dla osób dysponujących potencjalnymi zasobami, takimi jak możliwość podjęcia pracy czy kwalifikacje zawodowe¹⁶¹. W takich przypadkach pomoc powinna mieć charakter przejściowy i przede wszystkim aktywizujący, co również zgodne jest z przywołanym paradygmatem.

Tabela 2.1. Świadczenia pomocy społecznej

Pieniężne	Niepieniężne
• zasiłek stały • zasiłek okresowy • zasiłek celowy i specjalny zasiłek celowy • zasiłek i pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie • świadczenie pieniężne na utrzymanie i pokrycie wydatków związanych z nauką języka polskiego dla cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy, ochronę uzupełniającą lub zezwolenie na pobyt czasowy udzielone w związku z okolicznością, o której mowa w art.159 ust. 1 pkt. 1 lit. c lub d Ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach • wynagrodzenie należne opiekunowi z tytułu sprawowania opieki przyznane przez sąd.	• praca socjalna • poradnictwo specjalistyczne • interwencja kryzysowa • usługi asystenckie (asystent rodziny, asystent osoby niepełnosprawnej) • pomoc rzeczowa, w tym na ekonomiczne usamodzielnienie • sprawienie pogrzebu • schronienie • posiłek • niezbędne ubranie • usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, w ośrodkach wsparcia oraz w rodzinnych domach pomocy • specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania oraz w ośrodkach wsparcia • mieszkanie chronione • pobyt i usługi w domu pomocy społecznej • pomoc w uzyskaniu odpowiednich warunków mieszkaniowych, w tym w mieszkaniu chronionym, pomoc w uzyskaniu zatrudnienia.

Źródło: opracowanie własne na podstawie ustawy o pomocy społecznej.

Praca socjalna

Praca socjalna to jedno z podstawowych narzędzi stosowanych w pomocy społecznej. Profesja rozwija się od początku XX wieku i dookreślana jest jako prowadzenie

bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego – zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych – brak umiejętności przystosowania do życia młodzieży opuszczającej placówki opiekuńczo-wychowawcze, trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego, trudności w integracji osób posiadających status uchodźcy, a także zdarzenia losowe, sytuacje kryzysowe, klęski żywiołowe lub ekologiczne.

¹⁶¹ I. Sierpowska, *Państwo wobec pomocy społecznej...*, op. cit., s. 147.

polityki społecznej w zakresie podnoszenia dobrobytu i poprawy jakości życia¹⁶². R. A. Skidmore i M. G. Thackeray definiują ją jako „sztukę, naukę i zawód, który pomaga ludziom rozwiązywać problemy osobiste, grupowe (zwłaszcza rodzinne) oraz zbiorowe, tak aby osiągnąć zadawalające stosunki osobiste, grupowe, zbiorowe”¹⁶³. Z kolei w 2001 roku Międzynarodowa Federacja Pracowników Socjalnych (International Federation of Social Workers) przyjęła definicję, zgodnie z którą „praca socjalna wspiera zmiany społeczne, rozwiązywanie problemów w stosunkach międzyludzkich oraz wydobywanie z ludzi sił i wolności, aby mogli osiągnąć dobrobyt. Działalność ta odnosi się do fundamentalnych zasad praw człowieka i sprawiedliwości społecznej, używając teorii zachowań ludzkich i systemów społecznych, oddziałuje tam, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze środowiskiem”¹⁶⁴.

Należy jednak zauważyć, że, jak podkreśla Barbara Szatur-Jaworska, pojęcie pracy socjalnej jest wieloznaczne. Z jednej strony termin odnosi się do specyficznej działalności o określonych celach i metodach, z drugiej zaś służy do definiowania profesji realizującej działania regulowane osobnymi procedurami i przepisami prawa¹⁶⁵. Zgodnie z polskim prawodawstwem praca socjalna stanowi „działalność 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”¹⁶⁶. W praktyce obejmuje diagnozowanie sytuacji, udzielanie wsparcia emocjonalnego, materialnego, merytorycznego i organizacyjnego oraz podejmowanie działań na rzecz integracji

¹⁶² B. Dubois, K. K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, t. 1, tłum. K. Czekaj, Interart, Warszawa 1996, s. 25.

¹⁶³ K. Chruściel, *Miejsce pracy socjalnej w systemie pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2009, nr 1, s. 42–60.

¹⁶⁴ D. Wolska-Prylińska, *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2010, s. 22. Często przywoływana jest ponadto definicja zawarta w Rezolucji nr 16(67) Rady Europy: rodzaj specyficznej działalności zawodowej, której zadaniem jest ułatwienie wzajemnego przystosowywania się (adaptacji) jednostek, rodzin, grup i środowisk społecznych, w którym żyją, oraz rozwijanie poczucia własnej wartości indywidualnej (godności) i odpowiedzialności poprzez wykorzystanie możliwości tkwiących w kapitale społecznym: ludzi, grup, w stosunkach społecznych i interpersonalnych, oraz zasobach społeczności lokalnych. Za: K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998, s. 12.

¹⁶⁵ B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1993, s. 161.

¹⁶⁶ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593, z późn. zm.). art. 6. Praca socjalna ma zastosowanie w sytuacjach, gdy osoba, rodzina lub środowisko nie są w stanie samodzielnie przezwyciężyć trudności życiowych, wykorzystując własne zasoby. Kluczowe jest tutaj pojęcie „przezwyciężenia” – interwencja powinna dążyć (w miarę możliwości) do życiowej aktywizacji beneficjenta oraz jego szerokiej integracji ze środowiskiem społecznym.

społecznej i aktywizacji zawodowej¹⁶⁷. Pracownicy socjalni wspierają beneficjentów w dostępie do świadczeń, motywują do samodzielnego działania, organizują pomoc środowiskową i koordynują sieć pomocy we współpracy z instytucjami publicznymi i organizacjami pozarządowymi. Działania te zorientowane są na poprawę jakości życia osób potrzebujących, osiąganie korzystnych zmian społecznych, wzmacnianie ich niezależności oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu¹⁶⁸.

Paradoksalnie, praca socjalna – kluczowe i najbardziej pożądane narzędzie systemu wsparcia – stanowi jedno z głównych wyzwań zarówno dla instytucji, jak i pracowników¹⁶⁹. W potocznym odbiorze działalność jednostek pomocy społecznej częściej utożsamiana jest z dystrybucją świadczeń i udostępnianiem zasobów niż z aktywnym działaniem w środowisku, budowaniem relacji czy inicjowaniem zmian społecznych¹⁷⁰. Jak podkreśla Dobroniega Trawkowska, rozwój pracy socjalnej jest niezbędny i powinien być priorytetem, choć często brakuje pełnego zrozumienia konsekwencji wprowadzenia metodycznej pracy socjalnej z rodziną do codziennej praktyki – zarówno na poziomie kadry menedżerskiej, jak i specjalistów¹⁷¹. Również Krzysztof Czekaj zauważa, że pracownik socjalny nie może ograniczać się jedynie do roli administratora świadczeń, lecz powinien stać się aktywnym podmiotem kształtującym lokalną politykę społeczną. Ustawodawca określił zadania interwencyjne i profilaktyczne, które stanowią fundament zarówno celu pracy socjalnej – wprowadzania zmian – jak i metod jej realizacji¹⁷².

Obecnie praca socjalna opiera się na modelu metodycznym, który zakłada dobór strategii interwencyjnych adekwatnie do specyfiki sytuacji problemowej oraz sekwencyjny przebieg działań: od diagnozy (wraz z czynnościami przygotowawczymi), przez ustalanie celów interwencji, planowanie i realizację działań, aż po ewaluację podsumowującą wprowadzone zmiany¹⁷³. Metodyka działalności profesjonalnej

¹⁶⁷ K. Wojtanowicz, *Zmieniający się obraz pomocy społecznej w Polsce. Wdrażanie modelu rozdzielania pracy socjalnej od postępowań administracyjnych*, w: *Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej...*, s. 29–42.

¹⁶⁸ K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania...*

¹⁶⁹ D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna...*, s. 149 i nast.

¹⁷⁰ *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym...*, op. cit.; M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013, rozdział I: *Współczesny wizerunek pomocy społecznej*, s. 9–20.

¹⁷¹ D. Trawkowska, *Bariery rozwoju pracy socjalnej w pomocy społecznej w perspektywie systemowej. Przykład pracy socjalnej z rodziną*, „Roczniki Socjologii Rodziny” 2010 (XX), s. 185.

¹⁷² K. Czekaj, M. Zawartka-Czekaj, *Potrzebne i niechciane obszary pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej. Nowe obszary w diagnozowaniu problemów społecznych w pomocy społecznej*, w: *Praca socjalna kształcenie – działanie – kontekst*, red. A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga, Impuls, Kraków 2010, s. 255–282.

¹⁷³ R. Szarfenberg, *Standardy pracy socjalnej. Wprowadzenie...*, op. cit., s. 6.

ukierunkowana jest na wzmocnienie¹⁷⁴ (*empowerment*), rozumiane jako proces przyrostu osobistej, interpersonalnej lub politycznej władzy, umożliwiający jednostkom, rodzinom lub społecznościom podjęcie działań na rzecz poprawy swojej sytuacji¹⁷⁵. Dzięki temu ludzie odzyskują zdolność do samodzielnego funkcjonowania, poczucie kontroli nad własnym życiem oraz realny wpływ na kształt życia społeczno-politycznego¹⁷⁶. W takim modelu pracownik socjalny opiera swoją działalność na współpracy z klientem i rozwijaniu jego zasobów, co wymaga budowania relacji, statusu autorytetu, nakładu czasu, a także sprzyjających warunków organizacyjnych oraz współpracy międzyinstytucjonalnej i angażowania innych specjalistów.

Niemniej w praktyce instytucjonalnej, gdzie barierami są wysoki stopień biurokratyzacji, niedobór kadr, nadmiar obowiązków administracyjnych i ograniczony czas na pogłębioną pracę, podejście takie ma ograniczone szanse na pełną realizację¹⁷⁷. Mimo profesjonalizacji zawodu oraz reformy umożliwiającej rozdzielanie obu postępowań w Polsce nadal pozostaje w dużej mierze podporządkowana administracyjnym procedurom przyznawania świadczeń materialnych, zarówno w ramach pomocy społecznej, jak i pokrewnych systemów świadczeniowych¹⁷⁸. W takich warunkach rola pracownika socjalnego ogranicza się często do funkcji świadczeniodawcy, co zmniejsza potencjał interwencji aktywizujących i stymulujących zmiany społeczne.

2.6.3. Usługi społeczne

Współcześnie – niezależnie od wyzwań i potencjału pracy socjalnej – istotnym elementem systemu pomocy jest rozwój i upowszechnianie usług społecznych. Ten-

¹⁷⁴ Wzmocnienie określane również jako upodmiotowienie.

¹⁷⁵ Za: B. Dubois, K. K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił...*, op.cit.

¹⁷⁶ R. Szarfenberg, *Standardy pracy socjalnej. Wprowadzenie...*, op. cit., s. 5.

¹⁷⁷ Niepokojących danych na temat kondycji pomocy społecznej dostarcza m.in. raport NIK. Kontrola wskazała złą sytuację zawodową pracowników socjalnych w gminach. Nadmiar klientów sprawiał, że niektórzy pracownicy zamiast ustawowych 50 beneficjentów musieli obsługiwać ponad 150 osób, co łączyło się z rozbudowaną sprawozdawczością i ograniczeniami finansowymi instytucji pomocy społecznej. Obciążający zakres obowiązków obejmował średnio 20–30 wywiadów środowiskowych miesięcznie, częste wizyty terenowe, rozpatrywanie dziesiątek wniosków, współpracę z około 10 instytucjami oraz uczestnictwo w 1–2 programach socjalnych. Warunki pracy były trudne – jedynie 22% pracowników dysponowało służbowym telefonem, 14% nie miało własnego komputera, a 22% miało ograniczony dostęp do baz danych o wnioskodawcach. Pauperyzacja płacowa i brak uznania społecznego odczuwało aż dwie trzecie badanych, a raport wskazał także na niedostatek poradnictwa zawodowego, szkoleń i superwizji. Raport NIK: *Informacja o wynikach kontroli: Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach* [online, dostęp: 11 marca 2025]. Dostępne w internecie: <<https://www.nik.gov.pl/plik/id,21565,vp,24214.pdf>>; por. J. Krzyszkowski, *Praca socjalna w Polsce. Stare problemy i nowe wyzwania...*, op. cit., passim.

¹⁷⁸ R. Szarfenberg, *Standardy pracy socjalnej. Wprowadzenie...*, op. cit., s. 4 i nast.

dencja ta odzwierciedla kierunek reform, polegający na przesunięciu funkcji polityki społecznej z redystrybucji świadczeń finansowych i rzeczowych na redystrybucję szans, tj. wdrażanie polityki inwestycyjnej w miejsce osłonowej¹⁷⁹. Usługi stanowią istotny paradygmat reorganizacji oraz deinstytucjonalizacji systemów wsparcia (zarówno w Polsce, jak i w innych państwach europejskich), a ich rozwój i upowszechnianie wiązać należy z nowoczesnym podejściem do państwa opiekuńczego¹⁸⁰.

W literaturze naukowej i dokumentach normatywnych nie istnieje jednolita definicja usług społecznych. Klasyczne ujęcie ekonomiczne sformułowane przez O. Langego traktuje je jako czynności związane z zaspokajaniem potrzeb, które nie służą bezpośrednio do wytwarzania dóbr materialnych¹⁸¹. Pomimo różnych klasyfikacji w większości podejść podkreślany jest niematerialny charakter usług (nie wiążą się z wytwarzaniem, produkcją, dystrybucją konkretnych produktów lub dóbr) oraz ich użyteczność: bezpośrednio lub pośrednio zaspokajają potrzeby ludzi, mają na celu poprawę ich sytuacji oraz wywieranie pozytywnego wpływu na życie beneficjenta¹⁸². Określenie „społeczne” odnosi się zarówno do pochodzenia usług – realizowanych przez samorząd lokalny lub organizacje trzeciego sektora, ukierunkowania na zbiorowość – jak i do ich finansowania ze środków publicznych¹⁸³. W niektórych klasyfikacjach wyróżnia się usługi socjalne, rozumiane jako świadczone przez wykwalifikowaną kadrę pomocy i integracji społecznej lub oparte na bliskich relacjach (np. asystentura osobista) w szerokiej sieci wsparcia formalnego i nieformalnego.

Kierowanie usług do osób i środowisk o szczególnych potrzebach oraz ograniczonych możliwościach uczestnictwa w życiu publicznym przyczynia się do zaspokajania różnorodnych potrzeb, podnoszenia dobrostanu, kompensacji deficytów, tym samym stanowi kluczowe narzędzie aktywizacji i integracji społecznej. Analizując zakres obowiązkowych zadań realizowanych przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej oraz inne formy wsparcia, dostępne lub oferowane w ramach projektów i programów socjalnych, można wyróżnić następujące kategorie¹⁸⁴:

- usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze (pomoc w codziennych czynnościach dla osób starszych, niepełnosprawnych i chorych, zarówno w miejscu zamieszkania, jak i w ośrodkach wsparcia),

¹⁷⁹ M. Grewiński, *Świadczenia a konteksty usług społecznych i socjalnych...*, op. cit., s. 63–65.

¹⁸⁰ M. Grewiński, M. Kawa, *Usługi społeczne...*, op. cit., s. 10–13.

¹⁸¹ O. Lange, *Ekonomia polityczna*, t. 1, PWE, Warszawa 1967, s. 24.

¹⁸² M. Grewiński, *O definiowaniu usług społecznych w politykach publicznych*, w: *Zatrudnienie socjalne a rozwój usług społecznych w Polsce*, red. A. Sowa-Kofta, P. Poławski, IPiSS, Warszawa 2022, s. 64 i nast.

¹⁸³ M. Janoś-Kresło, *Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce*, Warszawa 2002, s. 14–16.

¹⁸⁴ Por. M. Grewiński, *Usługi społeczne w pomocy społecznej*, w: *Pomoc społeczna...*, op. cit., s. 453–469.

- poradnictwo specjalistyczne (wsparcie psychologiczne, pedagogiczne, terapeutyczne, prawne oraz poradnictwa socjalne),
- usługi interwencyjne i kryzysowe (działania na rzecz osób dotkniętych przeemocą domową, bezdomnością czy nagłymi kryzysami życiowymi, w tym prowadzenie schronisk i ośrodków interwencyjnych),
- usługi aktywizujące – programy wspierające integrację społeczną i zawodową, w tym warsztaty, szkolenia oraz prace społecznie użyteczne, programy zatrudnienia socjalnego, programy aktywności lokalnej itp.,
- usługi wspierające rodziny (asystentura rodzinna, wsparcie wychowawcze, poradnictwo oraz działania profilaktyczne dla dzieci i młodzieży),
- usługi asystenckie skierowane do osób z niepełnosprawnościami (asystentura osoby niepełnosprawnej, asystentura osobista osoby niepełnosprawnej).

Organizację usług społecznych można rozpatrywać z dwóch perspektyw. Po pierwsze, część z nich (jako zadania gminy lub powiatu wynikające z ustawy) jest zapewniana i finansowana – w modelu międzysektorowym – przez gminne i powiatowe jednostki pomocy społecznej. Dostarczane są zarówno przez publiczne jednostki (np. praca socjalna, asystentura rodziny), przez podmioty zewnętrzne – głównie organizacje pozarządowe (rehabilitacja zawodowa i społeczna, reintegracja zawodowa, poradnictwo specjalistyczne, interwencja kryzysowa) oraz przez podmioty drugiego sektora (np. usługi opiekuńcze, domy pomocy społecznej). Po drugie, patrząc przez pryzmat rozwoju usług społecznych w Polsce, należy odnieść się do uchwalonej w 2019 roku ustawy o realizacji usług społecznych przez centra usług społecznych (CUS), która wprowadza nowy podmiot koordynacyjny na szczeblu lokalnym¹⁸⁵. Jej celem jest stworzenie zintegrowanego systemu zarządzania usługami społecznymi na poziomie gminnym i ponadgminnym, co stanowi odejście od wcześniejszych rozproszonych form wsparcia. Polski system wsparcia, wywodzący się z reform lat 90., mimo gruntownej reorganizacji w 2004 roku, w praktyce koncentrował się w dużej mierze na pasywnych świadczeniach pieniężnych i rzeczowych, nie tworząc warunków do działań prorozwojowych. Ustawa ma w tym kontekście istotne znaczenie, umożliwiając indywidualizację, integrację działań w obrębie różnych polityk społecznych, takich jak pomoc społeczna, ochrona zdrowia, edukacja, polityka prorodzinna, przeciwdziałanie bezrobociu oraz reintegracja zawodowa i społeczna, a także kultura, aktywność obywatelska, mieszkalnictwo czy

¹⁸⁵ M. Grewiński, J. Lizut, *Zintegrowane usługi społeczne w Polsce*, w: *Innowacje dla bezpiecznego i zintegrowanego rozwoju*, red. T. Jarocki, t. 2, Kielce 2016; E. Leś, *Rozwój usług społecznych w Polsce – między państwem, rynkiem a sektorem obywatelskim*, w: *Aktywne społeczeństwo w zmieniającej się rzeczywistości*, red. W. Kaczmarczyk, K. Burdyka, Narodowy Instytut Wolności, Warszawa 2022, s. 41 i nast.

ochrona środowiska. Taka forma przekształca tradycyjną rolę instytucji pomocy, rozszerza jej zakres oddziaływania na różne grupy społeczne, nie tylko na dotychczasowych beneficjentów, wzmacnia jednocześnie nowe podejście, akcentujące inwestycyjno-rozwojową funkcję usług¹⁸⁶. Z tego powodu koncepcję tę określono jako „kroczącą zmianę systemową”, i bez wątpienia może ona mieć duże znaczenie dla zmiany sposobu myślenia o pomocy społecznej, zmiany jej organizacji oraz innego postrzegania funkcji socjalnych samorządu terytorialnego¹⁸⁷.

¹⁸⁶ Por. M. Rymśa, *Przyszłość pomocy społecznej*, w: *Pomoc społeczna...*, op. cit., s. 497–507.

¹⁸⁷ Por. B. Kromolicka, *Wsparcie rodziny w Centrum Usług Społecznych – propozycje działań*, „Polityka Społeczna” 2023, nr 11–12, s. 8–14; T. Zbyrad, *Centrum usług społecznych szansą na wzmocnienie procesu deinstytucjonalizacji*, „Zeszyty Naukowe KUL” 2023, nr 2(262), s. 101–117.

Uwarunkowania wizerunkowe pomocy społecznej w świetle dotychczasowych badań

3.1. Wprowadzenie

Społeczne i kulturowe oddziaływanie mediów jest trudne do przeszacowania¹⁸⁸, dlatego należy zakładać, że sposoby komunikowania o pomocy społecznej w sposób znaczący kształtują jej społeczny odbiór. Możliwości określenia mechanizmów i skali tego wpływu są jednak ograniczone, zwłaszcza że medialne narracje są w wysokim stopniu zróżnicowane, a także w dużej mierze odzwierciedlają zbiorowe poglądy, przekonania i opinie¹⁸⁹. Analiza treści przekazów z całą pewnością nie pozwoli na pełne odtworzenie obrazu, którego te informacje dotyczą, a tym bardziej jego percepcji. Po pierwsze, nie występuje tutaj liniowa zależność, po drugie, wizerunek jest konglomeratem, w którego tworzeniu – obok mediów – biorą udział liczne czynniki, kanały komunikacyjne i uwarunkowania¹⁹⁰.

W badaniach nad oddziaływaniem środków masowego przekazu, w zależności od przyjętego paradygmatu, wskazywano na różny zakres ich znaczenia – od szer-

¹⁸⁸ Por. I. Borkowski, K. Stasiuk-Krajewska, *Wizerunek, opis świata, konstrukcja komunikacji*, w: *Dziennikarstwo i Media 2. Kształtowanie wizerunku jako narzędzie public relations*, red. I. Borkowski, K. Stasiuk-Krajewska, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2001, s. 11.

¹⁸⁹ Por. S. Hall, *Encoding/decoding*, w: *Culture, Media, Language*, red. S. Hall, D. Hobson, A. Lowe, P. Willis, Routledge, London 1980, s. 117–127; N. Couldry, *Media, Society, World: Social Theory and Digital Media Practice*, Polity Press, Cambridge 2012; a także P. F. Lazarsfeld, B. Berelson, H. Gaudet, *The People's Choice: How the Voter Makes Up His Mind in a Presidential Campaign*, Columbia University Press, New York 1948.

¹⁹⁰ Por. *Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*, red. M. Tabernacka, A. Szadok-Bratuń, Wolters Kluwer, Warszawa 2012; *Stereotyp jako przedmiot lingwistyki: teoria, metodologia, analizy empiryczne*, red. J. Anusiewicz, J. Bartmiński, Towarzystwo Przyjaciół Polonistyki Wrocławskiej, Wrocław 1998.

szego po zawężone¹⁹¹. Ogląd na tą kwestię zmieniał się adekwatnie do etapu badań (stadium wszechpotężnych mediów, demitologizacji potęgi mediów, ponownego odkrycia potęgi mediów, negocjowanego wpływu)¹⁹². Od lat 80. ubiegłego wieku, zgodnie z paradygmatem społecznego konstrukttywizmu, badacze podkreślali istotną rolę jednostki oraz procesualny wymiar tego zjawiska: „(...) siła oddziaływania mediów polega głównie na konstruowaniu znaczeń, które są następnie w systematyczny sposób prezentowane odbiorcom, a ci w procesie negocjacji włączają je (lub nie) do swoich osobistych struktur znaczeniowych, często za sprawą uprzednich zbiorowych identyfikacji”¹⁹³.

Jednocześnie kwestia kształtowania przez media zbiorowych wyobrażeń i poglądów pośrednio odzwierciedla jeden z istotnych problemów metodologii nauk społecznych, tj. dylemat holizmu oraz indywidualizmu. Sprowadza się on do pytania o stosunek całości i części, a więc o to, czy każda właściwość całości (społeczeństwa, grupy) jest determinowana przez liczbę, jakość i wzajemne oddziaływanie elementów szerszej struktury, czy może cechuje ją odrębna specyfika, której nie można wyprowadzić tylko z mechanizmów składających się na nią elementów¹⁹⁴. Jest to pytanie nieodłącznie związane z analizami wizerunkowymi, zwłaszcza w kontekście społecznie wrażliwych zagadnień, i formułowane jest m.in. w badaniach dotyczących wpływu mediów na sposób informowania o działaniach pomocowych¹⁹⁵.

Pomoc społeczna i praca socjalna to obszary generalnie dobrze zbadane¹⁹⁶, dlatego ich „problematiczna” obecność w infosferze, a jednocześnie złożone uwarunkowania wizerunkowe są kwestiami zauważanymi w wielu krajach, na różnych poziomach dyskursu naukowego i branżowego. Piśmiennictwo jednak nie dostarcza jednoznacznych rozstrzygnięć w tym zakresie, zwłaszcza w krajowym kontekście, gdzie badania koncentrowały się na wybranych zagadnieniach lub miały charakter selektywny, a część wniosków opiera się na nieusystematyzowanych obserwacjach. W przeglądzie krajowej i zagranicznej literatury dotyczącej badanej problematyki wyłaniają się trzy – wzajemnie interferujące – obszary problemowe¹⁹⁷.

¹⁹¹ B. Łudzki, *Medialny obraz rzeczywistości*, „Studia Socialia Cracoviensia” 2017, nr 1(16), s. 121–136.

¹⁹² D. McQuail, *Teoria komunikowania...*, op. cit., s. 448–455.

¹⁹³ D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego...*, op. cit., s. 452.

¹⁹⁴ R. Staniszewski, *Opinia publiczna – teoretyczny sens i zakres pojęcia*, „Studia Politologiczne” 2012, nr 25, s. 111.

¹⁹⁵ M. Dudkiewicz, *Populiści dobroczynności...*, op. cit.

¹⁹⁶ K. Wódz, *Instytucjonalne bariery rozwoju środowiskowej metody pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej w Polsce. Ekspertyza przygotowana dla Instytutu Spraw Publicznych*, Warszawa 2013.

¹⁹⁷ Systematyczna kwerenda tematyczna została przeprowadzona na podstawie dostępnych baz i katalogów naukowych, tj. Google Scholar, Scopus i Web of Science, Emerald Insight, EBSCO,

- (A) Pierwszy obszar – wizerunku pomocy społecznej – obejmuje badania dotyczące przekonań pracowników na temat własnej reputacji, a także nastawienia i opinii ogółu społeczeństwa względem tej profesji. Wspólną cechą krajowego i zagranicznego dyskursu jest to, że większość analiz odnosi się do niskiej rozpoznawalności pracy socjalnej oraz pomocy społecznej jako instrumentów współczesnych polityk społecznych oraz niskiej samoceny wizerunkowej pracowników socjalnych, którzy pomimo poczucia zbiorowej tożsamości najczęściej wskazują na niedocenienie oraz stygmatyzację w przestrzeni medialnej i publicznej¹⁹⁸. Badania potwierdzają, że w społeczeństwach wielu krajów obserwuje się brak jasności co do roli i znaczenia profesji¹⁹⁹, stosowanych w jej obszarze narzędzi i rozwiązań. Często podkreśla się, że niski poziom rozpoznawalności profesji i specyfiki pomocy społecznej, a także ich niejednoznaczna tożsamość sprawiają, iż doniesienia medialne mają istotny, zazwyczaj negatywny wpływ na wizerunek, prestiż oraz zaufanie do służb społecznych. Przykładowo w polskim kontekście praca socjalna często określana jest jako „opieka społeczna” oraz kojarzona jest z dystrybucją świadczeń materialnych; w innych krajach obserwuje się postrzeganie pracy socjalnej przez pryzmat określonych, wąskich działań, głównie, ochrony dzieci oraz opieki nad osobami starszymi.

ProQuest, SpringerLink oraz bazę CEON. Celem było zgromadzenie literatury dotyczącej obrazu pomocy społecznej w mediach, komunikacji instytucji pomocowych oraz społecznej percepcji tej problematyki. Przeszukiwanie baz rozpoczęto od zestawu podstawowych słów kluczowych, które następnie były modyfikowane w zależności od specyfiki danej bazy oraz uzyskanych wyników. Wykorzystano m.in. kombinacje następujących fraz w językach polskim i angielskim: pomoc społeczna, praca socjalna, instytucje pomocowe, opieka społeczna, dyskurs medialny, narracje o pomocy społecznej, polityka społeczna, komunikacja społeczna, reprezentacja mediów [*social assistance, social work, welfare institutions, media discourse, narratives on social assistance, media reporting social work, public perception of welfare, social policy, social communication*]. Uwzględniono publikacje z ostatnich 20 lat, ale również klasyczne teksty uznane za kluczowe dla tematyki. Wybrano przede wszystkim artykuły z recenzowanych czasopism naukowych, monografie i raporty badawcze. Pominięto materiały publicystyczne i opracowania niemające charakteru naukowego. Wybrane publikacje pogrupowano według obszarów tematycznych: reprezentacja pomocy społecznej w mediach, komunikacja instytucji pomocowych, społeczna percepcja pracy socjalnej oraz medialny obraz polityki społecznej. Identyfikację najbardziej wpływowych prac oparto na wskaźniku cytowań. Po etapie selekcji i oceny trafności zbiór obejmował publikacje z różnych dyscyplin, w tym socjologii, pracy socjalnej, nauk o komunikacji, nauk politycznych oraz medioznawstwa. Zidentyfikowane luki badawcze pozwoliły na sformułowanie wniosków i wyłonienie głównych zakresów tematycznych.

¹⁹⁸ Por. m.in. L. Beddoe, *Continuing education, registration and professional identity in New Zealand social work*, *International Social Work* 2013, nr 58(1), s. 165–174.

¹⁹⁹ L. Beddoe, *Field, capital and professional identity: Social work in health care*, w: *Professional Identity in Social Work*, red. S. Webb, Routledge, Oxon 2017, s. 122–135.

- (B) Drugi obszar – kluczowy z perspektywy tematyki niniejszej monografii – dotyczy sposobu przedstawiania instytucji, jej przedstawicieli oraz działań w mediach, w szczególności wydzwiku towarzyszącemu komunikatom. Badania wskazują, że obraz ten jest w dużym stopniu negatywny, uproszczony, selektywny (sprowadzany do wybranych zadań służb socjalnych), ponadto oparty na schematach. Praca socjalna jest prezentowana zarówno jako nieudolna i nieskuteczna, jak i nadmiernie ingerująca. Analizy wskazują, że media najczęściej skupiają się na sytuacjach kryzysowych, kontekstach ochrony dzieci przed różnymi formami przemocy oraz zdarzeniach, w których interwencje (lub ich brak) doprowadziły do szkód dla klientów lub podopiecznych²⁰⁰. Częścią wspólną dla problematyki wskazanej w obu powyższych punktach są dylematy roli i znaczenia strumieni medialnych w kształtowaniu wizerunku i postrzegania pomocy społecznej oraz modelowania jej działań. Część badaczy ponadto zwraca uwagę na kontekst nagłośnienia szczególnych przypadków, zwłaszcza dotyczących krzywdy dzieci w procedowaniu rozwiązań legislacyjnych oraz instytucjonalnych praktyk.
- (C) Trzecia – najmniej liczna grupa problemowa – obejmuje analizy praktyk komunikacyjnych, w tym w zakresie *media relations* i *public relations*, podejmowanych w instytucjach zajmujących się pomocą społeczną. Problematyka ta rzadko stanowi główny obszar analiz, najczęściej ma charakter uzupełniający i sprowadza się do uogólnionych wniosków i postulatów. Wskazywane są trudności w budowaniu pozytywnego wizerunku wśród szeroko rozumianej opinii publicznej, w tym takie kwestie, jak: ograniczenia organizacyjne, niewystarczająca obecność instytucji pomocowych w przestrzeni medialnej, brak oparcia działań na strategiach komunikacyjnych.

3.2. Krajowy dyskurs naukowy

Problematyka wizerunku pomocy społecznej w Polsce nie była dotąd przedmiotem systematycznych analiz medioznawczych, choć regularnie podejmowana jest w dyskursie polityki społecznej, pedagogiki społecznej oraz socjologii. W literaturze dominuje przekonanie, że pomoc społeczna – w tym zawód pracownika socjalnego – cechuje się niską reputacją, a istotnym czynnikiem tego zjawiska jest niekorzystny wizerunek medialny²⁰¹. Jak wskazują autorzy, dyskurs o pomocy społecznej zanu-

²⁰⁰ Por. P. Ayre, *Child protection and the media: Lessons from the last three decades*, „British Journal of Social Work” 2001, nr 31(6), s. 887–901; *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*, red. H. Blomberg, C. Kroll, T. Lundström, H. Swärd, Studentlitteratur 2004.

²⁰¹ Por. A. Czerkawska, *Za głęboka woda – absurdy w pomocy społecznej dostrzegane przez pracowników socjalnych*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2012, nr 13, s. 157 i nast.

rzony jest w kontekście kultury *welfare*; pracownicy, realizujący w zawodowej praktyce tę koncepcję polityki społecznej, w pewien sposób ją legitymizują, a jednocześnie stają się grupą zawodową, która – w społecznym odbiorze – odpowiada za jej faktyczne i domniemane słabości, a także porażki i luki²⁰². Na istotność uwarunkowań komunikacyjnych zwraca uwagę Magdalena Dudkiewicz: „Promowanie pozytywnego wizerunku pomocy społecznej to w Polsce zadanie niełatwe z wielu względów. Po pierwsze, wspomniane zagadnienie jest złożone, implikuje wiele dylematów i konieczność dokonywania niejednoznacznych (także moralnie) rozstrzygnięć – pracownicy socjalni mogą w tym względzie pozazdrościć lekarzom, czy nawet policjantom, których działania – dla nich samych i w społecznym odbiorze – zwykle są znacznie bardziej oczywiste. Po drugie, przez fakt, że pomoc społeczna dotyczy skumulowanych problemów ludzi i środowisk wymagających wsparcia, bardzo trudno jest sformułować przekaz na ten temat, który byłby zrozumiały, ciekawy, przekonujący, a jednocześnie nie ocierał się o uproszczoną i często sztucznie „usensacyjnioną” narrację tabloidu. Po trzecie, promowanie dobrego wizerunku pomocy społecznej to w Polsce *de facto* raczej odwracanie jej złego wizerunku, na co przez wiele lat złożyło się mnóstwo zaniedbań po stronie samego systemu – dość powiedzieć, że ten ogromny system do dziś nie doczekał się rzecznika prasowego i każda placówka jest skazana wyłącznie na swoje kompetencje w tym zakresie, co na przykład bez skrupułów wykorzystują niektóre media, między innymi z powodu – oczywistego dla każdego obserwatora tych zagadnień – postępującego procesu ich tabloidyzacji”²⁰³.

Paradoksalnie często przywoływana w polu polityki społecznej problematyka doczekała się zaledwie kilku badań empirycznych i opracowań, które bazują w głównej mierze na opiniach i przekonaniach pracowników socjalnych. Najczęściej wyrażane jest przekonanie, że postrzeganie pomocy społecznej matrycowane jest przez urzędniczo-administracyjny charakter tej instytucji oraz jedną z form działalności, tj. dystrybucję świadczeń, a medialny obraz profesji zwykle jest negatywny i sprowadza się do toposu urzędnika decydującego o przyznaniu zasiłku²⁰⁴. Istotne

²⁰² M. Rek-Woźniak, *Dobroczynicy, biurokraci, kozły ofiarne...*, op. cit., s. 103; K. Frysztacki, *Socjologia problemów społecznych*, Scholar, Warszawa 2009, s. 231.

²⁰³ M. Dudkiewicz, *Wizerunek pomocy społecznej: dlaczego ważny, dlaczego zaniedbany*, „Empowerment” 2014, nr 3(6), s. 62.

²⁰⁴ M. Rymsza, *Wprowadzenie*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymsza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 11–36; M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...*, op. cit., s. 64 i nast; M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku pomocy społecznej...*, op. cit.; T. Kamiński, *Pracownicy socjalni – agenci zmiany czy konserwatorzy systemu?*, „Praca Socjalna” 2017, nr 32, s. 29–38, T. Kamiński, *Poza instytucją pomocy społecznej – uzupełniające i alternatywne obszary realizacji pracy socjalnej w Polsce*, w: *O (wyznaniach) współczesnej pracy socjalnej. Nowe problemy – zmiana – transgresja*, red. B. Kromolicka,

znaczenie wizerunkowe ma biurokratyzacja systemu oraz jego wewnętrzne ograniczenia: obowiązujące w wysokim stopniu sformalizowane procedury nie zawsze uwzględniają niuanse, specyficzne potrzeby i złożone sytuacje życiowe klientów, a administracyjny, regulowany ustawą katalog zadań pozostawia niewielki margines autonomii i możliwości ukierunkowania form pomocy względem zróżnicowanych potrzeb. Ponadto świadczenia socjalne wzbudzają wiele kontrowersji²⁰⁵. Z jednej strony są niewystarczające, z drugiej, w zbiorowej świadomości zakorzenione jest przekonanie, że ich dostępność wpływa demobilizująco na przeczność i zaradność życiową²⁰⁶. Jerzy Krzyszkowski zwracał uwagę z kolei na złożoność uwarunkowań oraz istnienie swoistego „szklanego sufitu”, który ogranicza społeczną percepcję tej instytucji. Elementem tego zjawiska są uproszczone przekonania, zgodnie z którymi beneficjenci instytucjonalnej pomocy kojarzeni z tzw. marginesem społecznym, stanowią obciążenie dla wspólnoty, dlatego trudno o akceptację celów oraz mechanizmów socjalnych interwencji, mało efektywnych, a jednocześnie kosztownych. Ponadto jednostki pomocy działają z reguły w warunkach przewagi popytu nad zasobami, czemu towarzyszą wewnętrzne ograniczenia: niskie zarobki, przeciążenie nadmierną liczbą obowiązków, złożoność procedur oraz deficyty działań komunikacyjnych²⁰⁷.

Szczególne znaczenie w przywołanym kontekście mają przekonania pracowników sektora, którym – tak jak w innych krajach – poświęcono liczne badania. Grupa ta postrzega swoją profesję na dole drabiny prestiżu²⁰⁸, a niskie poczucie autorytetu zawodowo-społecznego jest w opinii badaczy warunkowane wieloczynnikowo. Wskazuje się na negatywny obraz w mediach, niedocenywanie ról i znaczenia zawodu, niskie uposażenie, przeciążenie pracą administracyjną i biurokracją, wieloprotymowość środowiska pracy, wysokie ryzyko wypalenia zawodowego oraz sprzeczne oczekiwania związane z pełnioną rolą społeczną i zajmowaną pozycją²⁰⁹. Na nieko-

A. Jarzębińska, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2017, s. 109; M. Mikołajczyk, *Horyzonty pracy socjalnej w XXI wieku*, „Praca Socjalna” 2018, nr 33(4), s. 37.

²⁰⁵ M. Pokrzywa, *Wizerunek pracownika socjalnego w Polsce*, w: *Nová sociálna edukácia človeka. VII Medzinárodná interdisciplinárna vedecká konferencia*, Prešov 6, 2018, s. 249; T. Zbyrad, Źródła stresu pracowników socjalnych, „Polityka Społeczna” 2007, nr 5–6, s. 22–28.

²⁰⁶ Ł. Jurek, C. Kozyra, M. Rojek-Nowosielska, *Postrzeganie świadczeń socjalnych – perspektywa międzynarodowa*, „Studia Oeconomica Posnaniensia” 2019, 7(4), s. 75.

²⁰⁷ J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Ośrodek Kształcenia Służb Socjalnych i Publicznych, Częstochowa 2010, s. 125, 126.

²⁰⁸ R. Morawski, *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010; M. Rymśa, *Wprowadzenie*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...*, op. cit.; Z. Sawiński, K. M. Słomczyński, H. Domański, *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Warszawa 2007, s. 166.

²⁰⁹ Samoocena kadr pomocy warunkowana jest przez liczne czynniki zewnętrzne – przede wszystkim zakres i ograniczenia zadań zawodowych (Morawski 2010, s. 186). Jak konkluduje Teresa

rzystne postrzeganie pomocy społecznej, utrwalany negatywny stereotyp zawodu – wprowadzie ważnego społecznie, lecz obciążonego balastem wizerunkowym – zwracali uwagę badacze podejmujący kwestie profesjonalizacji pomocy²¹⁰. Jak argumentuje Mariola Bieńko, pracownicy socjalni, stanowiący integralną część systemu zabezpieczenia, pomimo wysokiego wykształcenia, przeważnie gruntownego przygotowania zawodowego oraz trudności, z jakimi wiąże się udzielanie wsparcia osobom i rodzinom zgłaszającym się z wieloma problemami, to grupa zawodowa o niskim statusie zawodowym, społecznym i ekonomicznym²¹¹. Praktyka funkcjonowania instytucji często uniemożliwia im wykorzystanie własnych kompetencji, gdyż realizowany model pomocy, pomimo zasad subsydiarności i partycypacji, ma charakter głównie redystrybucyjny, polega na doraźnej pomocy osobom i rodzinom, które dostarczają do instytucji stosowną dokumentację wskazującą na uprawnienie do otrzymania świadczeń²¹². Świadomość wykonywania pracy niecieszącej się wysokim prestiżem, niskopłatnej, skazanej na oceny ze strony mediów oraz innych podmiotów, nadmiar zadań i nadmiar klientów pociąga za sobą określone skutki: zdenerwowanie, zniecierpliwienie, zmęczenie²¹³.

Zbyrad, pracownicy socjalni domagają się zmian w systemie pomocy społecznej: zwiększenia prestiżu zawodu przez podniesienie wynagrodzeń, zmniejszenia biurokracji, zwiększenia samodzielności profesji, nadania przywilejów zawodowych. Zmiany, zdaniem respondentów, są potrzebne, gdyż w systemie pomocy formalnej najbardziej zatracą się aspekty osobowy jej świadczenia, a jego miejsce zajmują masowość i służbowość relacji interpersonalnych, z kolei miejsce zrozumienia potrzeb zajmuje konieczność spełnienia wymagań administracyjno-prawnych. Za: T. Zbyrad, *Realizacja zadań pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych*, w: *Pomoc społeczna odpowiedzią na problemy społeczne? Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej*, red. A. Kurzynowski, Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu, Radom 2010, s. 226; R. Morawski, *Prometeusz w opresji?...*, op. cit., s. 127; T. Zbyrad, *Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia*, w: *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, red. M. Czechowicz-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska, s. 55.

²¹⁰ Por. B. Kromolicka, *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, w: *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, red. E. Kantowicz, A. Olubiński, Wydawnictwo Akapit, Kraków 2003, s. 248–249.

²¹¹ M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...*, op. cit., s. 93–119.

²¹² Por. M. Rymsza, *Jaka profesjonalizacja pracy socjalnej w Polsce i jaki rozwój służb społecznych?*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2016, nr 35(4), s. 25–42; M. Kozak, *Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka*, w: *Pracownicy i praca socjalna w Polsce...*, op. cit., s. 261–278; M. Raław, *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy*, w: *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, red. M. Dudkiewicz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011, s. 27–46.

²¹³ A. Kotlarska-Michalska, *Praca socjalna – oczekiwany zakres a bariery realizacji. Diagnoza i projekt zmiany*, w: *Diagnozowanie i projektowanie w pracy socjalnej*, red. eadem, Instytut Socjologii i Wydział Nauk Społecznych Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 1999, s. 184.

Przywołane kwestie ilustruje badanie Instytutu Spraw Społecznych z 2010 roku. Uzyskany na reprezentatywnej próbie portret odzwierciedla wyobrażenia przedstawicieli publicznych, głównie miejskich i gminnych instytucji pomocowych na temat ich postrzegania, a sformułowane wnioski są alarmujące²¹⁴. Grupa ta bezpośrednio i w bardzo wysokim stopniu narażona jest na negatywne zjawiska niskiej samooceny w ramach mechanizmów i działań polityki społecznej, poczucia braku sprawczości, a wręcz frustracji związanej z pełnioną rolą zawodową. Pracownicy socjalni w zdecydowanej większości przekonani są, że ich publiczny wizerunek odzwierciedla kalki niewydolnej pomocy społecznej i sprowadza się do stereotypów „pomagających darmozjadom”, „marnujących publiczne pieniądze” oraz „niesłuszne odbierających dzieci”²¹⁵. Najczęściej wskazywane w sondażu pozytywne określenie, czyli „pomaganie potrzebującym”, pojawiło się w odpowiedziach zaledwie 25% respondentów, jeszcze rzadziej, bo u 15% badanych, pomoc społeczna została powiązana z „rozwiązywaniem problemów”. Jednym z uwarunkowań tych stereotypów – według respondentów – jest obraz kreowany w mediach ogólnopolskich, które, zgodnie z ich opiniami, stanowią jedno z głównych źródeł informacji na temat funkcjonowania systemu wsparcia. W przeważającej mierze przekaz medialny jest oceniany jako negatywny, niesprawiedliwy, nieprawdziwy i wybiórczy, a także zorientowany na sensację i skandal²¹⁶. Zdaniem badanych dziennikarze wykazują się m.in. „ogólnie złym nastawieniem” oraz „dużą dozą krytyki” wobec pomocy społecznej. Media mają koncentrować się przede wszystkim na przypadkach, w których instytucje rzekomo nie dopełniły swoich obowiązków, a ich przedstawiciele są najczęściej ukazywani jako nieudolni, niekompetentni, a także przyczyniający się do utrwalania patologii społecznych. Taki sposób prezentowania w infosferze ma kształtować zniekształcony obraz roli oraz znaczenia służb socjalnych²¹⁷. Jednocześnie pracownicy wyrażają przekonanie, że w społeczeństwie brakuje rzetelnej wiedzy na temat specyfiki pracy, roli i znaczenia sektora pomocy, a funkcjonujące w jego strukturze instytucje nie prowadzą w wystarczającym zakresie efektywnych działań

²¹⁴ M. Dudkiewicz, *Jak nas widzją, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...*, op. cit., s. 124 i nast.

²¹⁵ Ibidem.

²¹⁶ Kwestia ta jest o tyle istotna, że brak uznania społecznego (niski prestiż, negatywne postrzeganie zawodu) obok czynników ekonomicznych (niskie wynagrodzenie), formalno-organizacyjnych (zbyt duża biurokracja działań, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji) stanowią – wg badań – główne bariery utrudniające pracownikom socjalnym efektywne wykonywanie obowiązków zawodowych. (por. M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli...*, op. cit.). Kwestię tę odzwierciedlają wyniki badania z 2011 roku, wskazujące na znaczenie niskiego (uwarunkowanego m.in. medialnymi stereotypami) prestiżu społecznego pracownika socjalnego w oczach jego klienta (za: *Czynniki warunkujące efektywność...*, op. cit.).

²¹⁷ M. Dudkiewicz, *Jak nas widzją, tak nas piszą...*, op. cit., s. 129.

komunikacyjno-wizerunkowych²¹⁸. Wnioski te w dużym stopniu potwierdza sondaż diagnostyczny przeprowadzony m.in. w grupie pracowników instytucji, stanowiący element ewaluacji oddziaływania emisji serialu *Głęboka woda*²¹⁹.

3.3. Badania zagraniczne

Przegląd badań zagranicznych wskazuje na liczne *loci communes*. W analizowanych studiach często akcentowane jest znaczenie i konsekwencje uwarunkowań wizerunkowych w funkcjonowaniu podmiotów pomocowych, a także dla praktyki zawodowej. Jest to szczególnie istotne, ponieważ przekonanie pracowników socjalnych o niskiej reputacji wykonywanego zawodu oraz niekorzystnym wizerunku medialnym ma charakter szerszej tendencji²²⁰. O skali i znaczeniu tego zjawiska świadczyć mogą m.in. wyniki badania z 2022 roku, przeprowadzonego metodą delficką w międzynarodowym środowisku ekspertów usług społecznych. Jego celem było określenie skutecznych praktyk i podejść na rzecz wzmacniania służb socjalnych w kontekście zauważanych negatywnych zjawisk. Wyniki skoncentrowane są wokół dwóch obszarów: *percepcja publiczna, uznanie i wola polityczna* oraz środowisko zawodowe, a konkluzje w sposób alarmujący wskazują, że jakość oraz efektywności pracy socjalnej podlegają ograniczeniom, wymagają podjęcia działań interwencyjnych, poprawy w perspektywie globalnej, ta z kolei obejmuje nie tylko odpowiednie warunki pracy (wynagrodzenie, środowisko, instrumenty zwiększające motywację), ale i poprawy reputacji: zrozumienia i postrzegania zawodu w wymiarze społecznym²²¹.

W zachodniej literaturze panuje zgodność co do wagi tej kwestii²²² – wizerunek instytucji, działań oraz zawodów pomocowych *are not simply a cosmetic matter*; sposób, w jaki są one postrzegane i przedstawiane, m.in. w mediach, przekłada się na ich skuteczność i efektywność²²³. Jeszcze w latach 80. Lucinda Roff i David

²¹⁸ Ibidem.

²¹⁹ A. Rudolf, C. Przybył, W. Pieniążek i in., *Ocena oddziaływania emisji drugiego sezonu serialu „Głęboka woda”...*, op. cit.

²²⁰ Por. C. B. Zugazaga, R. B. Surette, M. Mendez, Ch. W. Otto, *Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study*, „Journal of Social Work Education” 2006, nr 42(3), s. 621–636.

²²¹ B. Akesson, L. Milne, M. Canavera, E. Meyer, C. Reinke, *Changing Public Perceptions and Supporting Improved Working Conditions for the Social Service Workforce: Expert Perspectives from a Global Delphi Study*, „Journal of Social Service Research” 2021, nr 47(6), s. 808–822.

²²² J. Olin, *The Public and the Profession's Perception of Social Work*, „Columbia Social Work Review” 2013, nr 11(1), s. 92–102.

²²³ A. V. Kaufman, G. T. Raymond, *Public perception of social workers: A survey of knowledge and attitudes*, „Arete” 1995, nr 20(2), s. 24–35.

Klemmack (1983) argumentowali, że nastawienie opinii publicznej wobec pracowników socjalnych może stanowić miarę akceptacji dla polityki społecznej państwa²²⁴. Im bardziej pomoc społeczna jest postrzegana pozytywnie, tym szerszy jest zakres wsparcia dla jej programów i interwencji, racjonalnego rozwijania jej usług, a także utrzymania morale kadr. Percepcja służb pomocowych pozostaje także w relacji z postawami, m.in. w zakresie gotowości do partycypacji, korzystania ze wsparcia pracowników socjalnych i innych profesjonalistów²²⁵. Ostatecznie reputacja odgrywa istotną rolę w zakresie pozytywnej selekcji edukacyjnej i zawodowej pomocy społecznej, co ma bezpośrednie znaczenie dla przyszłości i rozwoju profesji²²⁶. Dlatego – jak konkluduje Janice Andrews – pozytywny wizerunek publiczny stanowi istotny element profesjonalizacji, a działania podmiotów sektora pomocowego powinny stale obejmować marketing zawodu i usług, skierowany zarówno do społeczeństwa, mediów, jak i do decydentów politycznych oraz instytucji finansujących²²⁷.

3.3.1. Przekonania pracowników pomocy społecznej na temat ich wizerunku medialnego

W literaturze przedmiotu od lat 70. można dostrzec przekonanie o niekorzystnym wizerunku medialnym oraz zaniepokojenie tym faktem, wyrażane przez pracowników socjalnych, organizacje zawodowe oraz pracodawców²²⁸. Szczególna koncentracja na tej kwestii przedstawicieli profesji wydaje się zrozumiała w kontekście

²²⁴ L. Roff, D. Klemmack, *Attitudes towards public welfare and welfare workers*, „Social Work Research and Abstracts” 1983, nr 19, s. 29, 30.

²²⁵ R. Andersen, J. F. Newman, *Societal and Individual Determinants of Medical Care Utilization in the United States*, „Millbank Memorial Fund Quarterly” 1973, nr 51, s. 95–124; K. Von Sydow, C. Reimer, *Attitudes toward Psychotherapists, Psychologists, Psychiatrists, and Psychoanalysts: A Meta-Content Analysis of 60 Studies Published between 1948 and 1995*, „American Journal of Psychotherapy” 1998, nr 52(4), s. 463–488.

²²⁶ A. V. Kaufman, G.T. Raymond, *Public perception of social workers...*, op. cit.

²²⁷ J. Andrews, *Social work public image building: „East Side/West Side” revisited*, „Social Service Review” 1987, nr 61(3), s. 484–497.

²²⁸ Por. M. Aldridge, *Social work and the news media: A hopeless case?*, „The British Journal of Social Work” 1990, nr 20(6), s. 611–625; P. Ayre, *Child protection and the media: Lessons from the last three decades...*, op. cit.; B. Franklin, N. Parton, *Media reporting of social work: A framework for analysis*, w: *Social Work, the Media and Public Relations*, red. B. Franklin, N. Parton, Routledge, London 1991, s. 7–52; B. Franklin, N. Parton, *Victims of abuse. Media and Social Work*, „Childright” 1991, nr 75(04), s. 13–16; P. Gabor, *Developing the Children and Youth Care Profession Through Effective Use of the Media*, „Child & Youth Services” 1990, nr 13(1), s. 199–213; B. G. McGowan, E. M. Walsh, *Policy challenges for child welfare in the new century*, „Child Welfare” 2000, nr 79(1) SE, s. 11–27.

dominującej roli mediów w życiu codziennym oraz naturalnego zainteresowania tym, jak postrzegana jest ich działalność w społeczeństwie.

Analiza literatury prowadzi do wniosku, że przekonanie o negatywnym obrazie pomocy społecznej w mediach występuje niezależnie od kraju, specyfiki i uwarunkowań polityki społecznej, a także statusu zawodowego pracowników socjalnych²²⁹. Wskazują na to badacze w wielu krajach, m.in. w Wielkiej Brytanii, USA, Izraelu, Turcji, Kazachstanie, Indiach, Albanii, Australii, Nowej Zelandii, Szwecji, Ukrainie oraz w Polsce²³⁰. Jednocześnie trzeba podkreślić, że dowody na zasadność tego przekonania – jak zostanie to dalej wykazane – są dalekie od jednoznacznych i rozstrzygających. Z drugiej strony trzeba wziąć pod uwagę, że nie znamy poglądów na temat własnego obrazu medialnego pracowników w tych krajach europejskich, gdzie status społeczny pracowników socjalnych uważany jest za wysoki (np. Niemcy, Francja, Austria).

Wywiady przeprowadzone wśród 3 tys. pracowników socjalnych w Wielkiej Brytanii (1989) wykazały, że ponad dziewięćdziesiąt procent z nich oceniło, iż wykonywany zawód nie cieszy się szacunkiem w społeczeństwie, a nastawienie opinii publicznej wobec niego stale się pogarsza. Większość wyrażających takie przekonanie wini za tę sytuację sposób przedstawiania profesji w mediach²³¹. Również nowsze badania (Legood, 2016) dowodzą, że w przekonaniach pracowników socjalnych media przyczyniają się do tworzenia zniekształconej narracji, która determinuje

²²⁹ *Shame and social work: Theory, reflexivity and practice*, red. L. Frost, V. Magyar-Haas, H. Schooneville, A. Sicora, Policy Press, Bristol 2021; B. Jordan, *Emancipatory Social Work? Opportunity or Oxymoron*, „The British Journal of Social Work” 2004, nr 34(1), s. 5–19; M. Kagan, *Public attitudes and knowledge about social workers in Israel*, „Journal of Social Work” 2016, nr 16(3), s. 322–343; R. Herman-Smith, *Do preschool programs affect social disadvantage? What social workers should know*, „Social Work” 2013, nr 58(1), s. 65–73; P. Weinberger, *Assessing professional status in social welfare*, „Personnel Information”, 1967, nr 10, s. 44–47; E. Hobbs, N. Evans, *Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2017, nr 29(4), s. 19–31.

²³⁰ Por. A. Legood, M. McGrath, R. Searle, A. Lee, *Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession*, „British Journal of Social Work” 2016, nr 46(7), s. 1872–1875; M. Knežević, L. Butler, *Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia*, „International Journal of Social Welfare” 2003, nr 12(1), s. 50–60; F. Osmanağa, *Public Perception about Social Work Profession*, „European Journal of Sustainable Development” 2019, nr 8(2), s. 177–190; L. Beddoe, B. Staniforth, Ch. Fouché, *Proud of what I do but often...*, op. cit., s. 530–535; N. N. Tulebayev, *Practices of public perception of social work and social workers (case of Kazakhstan)*, „Viešoji politika ir administravimas” 2021, nr 20(5), s. 715–726; M. Calhoun, E. Lightfoot, K. Okamoto, K. Goodenough, M. Zheng, *Contemporary perceptions of social work: macro practice in the profession*, „Journal of Community Practice” 2020, nr 28(4), s. 375–377; H. Slozanska, N. Horishna, O. Pryshlyak, *The Modern State of Social Workers' Training in Ukrainian Higher Educational Institutions to Work in the Territorial Communities*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska Lublin – Polonia”, t. XXXII, 1, 2019, s. 123–135.

²³¹ *Social workers wary over future of social care*, „Community Care” [online], 26 kwietnia 2005 [dostęp: 11 sierpnia 2024]. Dostępne w internecie: <<http://www.communitycare.co.uk>>.

wizerunek profesji, zwłaszcza w grupach osób, które nie mają osobistych doświadczeń z pomocą społeczną²³². Badanie Stainfield i Beddoe dowiodło, że pracownicy wyrażają przekonanie, iż większość narracji dotyczących pracy socjalnej skupia się wokół kwestii ochrony dzieci i ma negatywny charakter²³³. Autorzy zwracają uwagę na piętno dotyczące przedstawicieli służb socjalnych, związane z percepcją wykonywanych przez nich czynności zawodowych²³⁴. Wskazują jednocześnie, że wg opinii praktyków w kształtowaniu stygmatyzującego wizerunku kluczowe znaczenie odgrywa negatywizm przekazu medialnego i jego koncentracja na wąskim zakresie aktywności, głównie na nieskutecznych lub niewłaściwie ukierunkowanych interwencjach kryzysowych. Nigel Parton (2014)²³⁵ zwracał uwagę na konsekwencje tego zjawiska, jakim jest rosnący niepokój społeczny związany z problematyką ochrony dzieci, przejawiający się m.in. postawami wrogości wobec pracowników agencji pomocowych. Z drugiej strony Parton wskazuje, że w środowisku brytyjskich służb społecznych powszechnie uważa się, że strach przed skandalem medialnym negatywnie odbija się na codziennej praktyce zawodowej, a także odgrywa istotną rolę w procesie kształtowania prawodawstwa, szczególnie w zakresie ochrony dzieci. Negatywnemu wizerunkowi pomocy społecznej w Wielkiej Brytanii częściowo przypisuje się spadek liczby studentów na kierunku praca socjalna²³⁶, a także problemy z rekrutacją w tym zawodzie²³⁷.

Davidson i King (2005) przeprowadzili zakrojone na szeroką skalę badanie dotyczące postrzegania pracy socjalnej w Szkocji. Analizując wnioski z wywiadów, wskazali, iż we wszystkich grupach badanych spontanicznie nawiązywano do „złej prasy” sektora, jednocześnie uczestnicy wyrażali przekonanie, iż negatywne ujęcia w większym stopniu stanowią odzwierciedlenie logiki mediów, w szczególności częstszych przypadków preferowania i akcentowania wiadomości negatywnych aniżeli praktyk współczesnej pomocy społecznej²³⁸.

²³² A. Legood, M. McGrath, R. Searle i in., *Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession*, „British Journal of Social Work” 2016, nr 46(7), s. 1872–1889.

²³³ D. Stanfield, L. Beddoe, *Social work and the media: A collaborative challenge*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2013, nr 25(4), s. 41–51.

²³⁴ A. Legood, M. McGrath, R. Searle i inni, *Exploring how social workers experience...*, op. cit.

²³⁵ N. Parton, *Social work, child protection and politics: Some critical and constructive reflections*, „British Journal of Social Work” 2014, nr 44(7), s. 2042–2056; N. Parton, *The Politics of Child Abuse*, Macmillan, London 1985.

²³⁶ C. B. Zugazaga, R. B. Surette, M. Mendez, C. W. Otto, *Social worker perceptions of the portrayal of the profession...*, op. cit., s. 622.

²³⁷ *Social workers wary over future of social care*, „Community Care” [online], 24 kwietnia 2005 [dostęp: 11 grudnia 2024]. Dostępne w internecie: <<http://www.communitycare.co.uk>>.

²³⁸ S. Davidson, S. King, *Public Knowledge of and Attitudes to Social Work in Scotland*, Report October, UK: Scottish Executive Social Research 2005, s. 25.

Podobne obserwacje dotyczące znaczenia mediów w kształtowaniu wizerunku pomocy ukazują badania przeprowadzone w USA²³⁹. Davenport i Davenport (1997) wykazali, że w grupach praktyków, studentów oraz nauczycieli pracy socjalnej panuje przekonanie, że medialne relacje dotyczące interwencji socjalnych są w zdecydowanej większości niepochlebne, nacechowane stereotypami i eksponują rolę „odbierających dzieci”, „nieskutecznych dobroczyńców”, „naiwnych liberałów”, „zimnych biurokratów” oraz „pasożytów”²⁴⁰. Badanie przeprowadzone przez zespół Carole B. Zugazaga, dotyczące opinii aktywnych zawodowo pracowników socjalnych na temat przedstawiania ich zawodu w mediach informacyjnych i rozrywkowych, wykazało, że narracje te konsekwentnie oceniane są jako negatywne i stygmatyzujące, z czym wiąże się przekonanie, że wywierają one silny, niekorzystny wpływ na percepcję społeczną i zaufanie publiczne do służb pomocowych²⁴¹.

Blake Ashforth uważa, że zjawisko stygmatyzacji pracowników socjalnych w przestrzeni komunikacji społecznej należy interpretować w związku z rodzajem pełnionych zadań zawodowych. Mianowicie przedstawiani i postrzegani jako pracujący w środowiskach uznawanych za „skażone” [*tainted occupation*], z klientami określanymi jako „brudni” [*dirty workers*]: *occupations that are viewed by society as physically, socially, or morally tainted (...) society tends to equate cleanliness with goodness and dirtiness with badness, so that dirt is stigmatized as dangerous, something to be cast out and avoided. Because contact with dirt is believed to be contaminating (...), individuals who perform dirty work come to be seen, literally, as “dirty workers.” In the eyes of the public, they are what they do*²⁴².

Negatywizmu i nieprzychylności w przekazach dopatrują się także – podobnie jak w Polsce – przedstawiciele służb pomocowych w innych krajach, m.in. Szwecji, Australii, Nowej Zelandii oraz Rosji. Część wypowiedzi – zwłaszcza brytyjskich – wskazuje wręcz na głębokie poczucie niesprawiedliwości, dezorientację, a także frustrację, związaną z motywacjami prasy, oskarżeniami, brakiem zainteresowania perspektywą pracowników, a także niedostatecznym wsparciem ze strony pracodawców i organizacji zawodowych²⁴³. Należy jednocześnie wziąć pod uwagę, że

²³⁹ Np. J. A. Davenport, J. Davenport, *Social workers: Fad-chasing jackasses or still on the side of the angels?*, „The New Social Worker” 1997, nr 4(1), s. 11, 12.

²⁴⁰ Ibidem.

²⁴¹ C. B. Zugazaga, R. B. Surette, M. Mendez, C. W. Otto, *Social worker perceptions of the portrayal of the profession...*, op. cit., s. 623 i nast.

²⁴² B. E. Ashforth, G. E. Kreiner, M. A. Clark, M. Fugate, *Normalizing dirty work: managerial tactics for countering occupational taint*, *Managerial tactics for countering occupational taint*, „Academy of Management” 2007, nr 50(1), s. 149–174. Por. M. Kagan, M. Itzick, *The Effect of Gender and Stigma on the Self-Reported Likelihood of Seeking Social Workers' Help by Social Workers versus Non Social Workers*, „British Journal of Social Work” 2020, nr 50, s. 389–404.

²⁴³ M.in. R. Young, *Social workers and the media*, „Social Work Today” 1979, nr 10, s. 10; D. Reed, *For social worker read scapegoat*, „Community Care” 14.08.1986, s. 17, 18; J. Dossett-Davies, *This time*

opinie i przekonania kadr pomocy społecznej na temat postrzegania profesji stanowią ważny, lecz specyficzny punkt widzenia. Problematyka ta doczekała się kilkunastu badań i większość z nich wskazuje, że ich społeczny odbiór – istotnie – jest uproszczony i oparty na stereotypach, nie jest jednak jednoznacznie negatywny²⁴⁴. Genealo-

into the breach, „Community Care” 17.09.1987, s. 22–23; P. Gaffaney, *Responsibility without power*, „Community Care” 28.05.1987, s. 7; B. Tonkin, *The buck stops with us*, „Community Care” 7.03.1987, s. 29–31. Za M. Aldrige, *Making social work news...*, op. cit., s. 163–183.

²⁴⁴ Jedno z pierwszych badań dotyczących poziomu wiedzy i postaw społeczeństwa wobec pracowników socjalnych przeprowadzono w USA w latach 50. Wykazało ono, że świadomość amerykańskiej opinii publicznej na ten temat była stosunkowo ograniczona, jednak nie jest to opinia jednoznacznie negatywna (za: LeCroy, Stinson, 2004). Dodatkowo badanie przeprowadzone w latach 70. wykazało, że wizerunek tej grupy zawodowej poprawia się od lat 50., choć ograniczona jest rozpoznawalność ról i zadań pracy socjalnej, ponadto postrzegano ją jako jedną z najmniej prestiżowych wśród innych zawodów pomocowych (C. D. Condie, J. A. Hanson, N. E. Lang, D. K. Moss, R. A. Kane, *How the public views social work*, „Social Work” 1978, nr 23(1), s. 47–53). Również badanie Sharpley (1986) prowadzi do wniosku, że twierdzenie, iż pracownicy socjalni są negatywnie postrzegani przez opinię publiczną, jest nieuzasadnione. Badania opinii publicznej przeprowadzone w latach 80. w Australii obejmowały porównanie nastawienia społecznego do pracowników socjalnych oraz psychologów i psychiatrów i doradców zawodowych. Okazało się, że pracowników socjalnych i doradców postrzegano jako profesjonalistów działających w sektorze publicznym, niepobierających opłat za usługi, praktyków pomagających przeciętnym ludziom w rozwiązywaniu problemów emocjonalnych (C. F. Sharpley, *Public perceptions of four mental health professions: A survey of knowledge and attitudes to psychologists, psychiatrists, social workers and counsellors*, „Australian Psychologist” 1986, nr 21(1), s. 57–68).

Podobne badanie przeprowadzono w Stanach Zjednoczonych. Obejmowało ono ocenę zaufania opinii publicznej w perspektywie zdolności pięciu zawodów związanych ze zdrowiem psychicznym do skutecznej interwencji w obszarze różnych problemów psychologicznych i emocjonalnych. We wszystkich przypadkach potencjał pracy socjalnej oceniany był jako istotny, lecz niższy niż innych profesji pomocowych (K. A. Fall, J. E. Levitov, M. Jennings, S. Eberts, *The public perception of mental health professions: An empirical examination*, „Journal of Mental Health Counseling” 2000, nr 22(2), s. 122–134).

Szeroko zakrojone badania wiedzy i postaw amerykańskiej opinii publicznej wobec pracowników socjalnych przeprowadzili na początku obecnego stulecia LeCroy i Stinson (2004). Badacze dokonali porównania nastawienia do pracowników socjalnych oraz innych zawodów pomocowych (m.in. psychologowie, psychiatrzy, pielęgniarki), a uzyskane wyniki odnieśli do poprzednich diagnoz. Dane wskazują, iż na przestrzeni trzech dekad wzrosła świadomość społeczna na temat znaczenia i ról pełnionych przez pracowników socjalnych, poprawiło się także postrzeganie tego zawodu. Nadal powszechne są stereotypowe ujęcia, np. postrzeganie pracowników socjalnych jako odbierających dzieci rodzicom (odsetek osób wyrażających takie przekonanie wzrósł z 19,6% w 1978 roku do 35%, jednak wzrosła również rozpoznawalność takich ról jak „koordynatorzy lokalnych społeczności” czy „agenci zmian społecznych”) (C. W. LeCroy, E. Stinson, *The public's perception of social work: Is it what we think it is?*, „Social Work” 2004, nr 49(2), s. 164–174). Por. B. Penhale, J. Young, *A review of the literature concerning what the public and users of social work services in England think about the conduct and competence of social workers*, University of East Anglia, UEA Consulting Ltd, 2015.

Z kolei na negatywne nastawienie do pracowników socjalnych wskazują przywoływane w głównym tekście wyniki badań Kaufmana i Raymonda (1996). Co więcej, doświadczenie osobistego

gię tego dyskursu przybliża m.in. Joe Hanley w artykule *The Social Work Public Perception Myth*²⁴⁵. Można z dużym prawdopodobieństwem założyć, że istotną rolę w kształtowaniu takiej optyki odgrywają pewne psychologiczne mechanizmy błędów poznawczych (*cognitive biases*), takie jak heurystyka dostępności, efekt potwierdzenia czy efekt przeniesienia. Badania przeprowadzone w USA oraz Nowej Zelandii²⁴⁶ wskazują ponadto, że przekaz medialny na temat pomocy społecznej jest bardziej korzystny aniżeli przekonania na ten temat przedstawicieli sektora. Barbara Staniforth wraz ze współpracownikami (2014) zjawisko zaniżonej samooceny zawodowej interpretuje w kategorii autostygmatyzacji, która nie odzwierciedla opinii publicznej, lecz koncentruje się na wybranych, zwykle skrajnych kategoriach przekazów, poglądów i stereotypów²⁴⁷. Terry Philpot (1987) i Jackman (1987) sugerują, że kluczowe znaczenie dla wyjaśnienia tego zjawiska mają modele efektu (oddziaływania) medialnego, a zakres i siła wpływu komunikatów są przeceniane przez grupę stanowiącą przedmiot tej komunikacji²⁴⁸. W literaturze ponadto podkreśla się, że prestiż zawodowy jest kształtowany przez wiele czynników, w tym płęć kulturową przypisywaną profesji. Praca socjalna, postrzegana jako zawód sfeminizowany, często wiązana jest również z niskim statusem społecznym. Dodatkowo profesje nisko opłacane i związane z pracą na rzecz marginalizowanych grup społecznych zwykle uznawane są za mniej prestiżowe²⁴⁹. A. Karpf zauważa i opisuje interesujące zjawisko, iż również inne grupy zawodowe – w tym te, których medialny wizerunek według pracowników socjalnych jest korzystniejszy (np. lekarze, pielęgniarki, terapeuci) – wyrażają podobne przekonanie o negatywnym obrazie własnej profesji prezentowanym w mediach²⁵⁰.

kontaktu lub korzystania z usług pracowników socjalnych nie przyczyniało się do deklarowania bardziej pozytywnych opinii.

²⁴⁵ J. Hanley, *The social work public perception myth*, „The British Journal of Social Work” 2025, nr 55(1), s. 359–376. Por. J. Rowe, S. Grandon-White, M. Owen, L. Harmer, S. Kearney, *Public perceptions of the social work profession. On behalf of Social Work England*, YouGov [online, dostęp: 11 sierpnia 2025]. Dostępne w internecie: <<https://www.socialworkengland.org.uk/about/publications/public-perceptions-of-the-social-work-profession/>>.

²⁴⁶ B. Staniforth, C. Fouché, L. Beddoe, *Public Perception of Social Work and Social Workers in Aotearoa New Zealand*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2014, nr 26(2–3), s. 48–60.

²⁴⁷ B. Staniforth, K. L. Deane, L. Beddoe, *Comparing public perceptions of social work and social workers' expectations of the public view*, „Aotearoa New Zealand Social Work”, 2016, nr 28(1), s. 13–24.

²⁴⁸ M. Aldridge, *Social Work and the News Media: A Hopeless Case?...*, op. cit., s. 611–625.

²⁴⁹ M. Charles, *Cross-national variation in occupational sex segregation*, „American Sociological Review” 1992, nr 57(4), s. 483–502; J. A. Jacobs, *Gender and the stratification of colleges*, „The Journal of Higher Education” 1999, nr 70(2), s. 161–187; Shatil, *Women in the therapeutic professions: State of affairs and campaign* (2012) [online, dostęp: 23 lipca 2024]. Dostępne w internecie: <<http://www.shatil.org.il>>.

²⁵⁰ A. Karpf, *Doctoring the media: the reporting of health and medicine*, Routledge, London 1988.

4.1. Dyskurs krajowy

Obraz pomocy społecznej kształtowany w mediach uznawany jest za egzemplifikację, a zarazem jedno z uwarunkowań jej negatywnego wizerunku, jednak również w tym kontekście przeważa perspektywa pracowników oraz uogólnione twierdzenia i wnioski. W literaturze obserwujemy mocno przesadzone stanowisko, że przekaz w głównej mierze zorientowany jest na sensację i skandal, a pracowników socjalnych prezentuje się w sytuacjach niepowodzeń i zaniedbań związanych z nieudzielaniem pomocy potrzebującym²⁵¹. Ten pogląd podsumowuje m.in. Arkadiusz Żukiewicz: (...) „przedstawiciele konkretnych instytucji czy organizacji pomocy i integracji społecznej kreuje się w roli tzw. kozła ofiarnego. Konieczny jest kompetentny i merytorycznie uzasadniony opór wobec aktów medialnej nagonki na pracowników służb społecznych. Poza sytuacjami oczywistego błędu w sztuce z ich udziałem warto podejmować działania wyjaśniające, również w przestrzeni publicznej i medialnej. Niejednokrotnie są oni bowiem ofiarami nieuprawnionych oskarżeń z tytułu odpowiedzialności za »wszelkie nieszczęścia tego świata«”²⁵². A dalej: „Efektem towarzyszącym jest wówczas obniżanie zaufania publicznego do służb społecznych i kształtowanie negatywnych stereotypów skutkujących niechęcią wobec całej grupy zawodowej. Stygmat kozła ofiarnego z pewnością nie przysłuży się do podnoszenia poziomu bezpieczeństwa pracowników służb społecznych”²⁵³. Magdalena Rek-Woźniak konkluduje, że „o pomocy społecznej mówi się przede wszystkim w kontekście

²⁵¹ Por. M. Rymśa; K. Wojnarowicz, B. Dąbrowska, *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, w: *Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 100.

²⁵² A. Żukiewicz, *Triada determinant bezpieczeństwa pracowników służb społecznych: determinanty środowiskowe*, „Praca Socjalna” 2017, nr 6(32), s. 79.

²⁵³ Ibidem, s. 80.

kosztów oraz zaniedbań, których następstwa bywają tragiczne w skutkach”²⁵⁴, a „wizerunek urzędnika reprezentującego publiczne instytucje pomocy społecznej najczęściej przywoływany w mediach głównego nurtu bywa portretem bezdusznego biurokraty, traktującego podopiecznych w sposób paternalistyczny »z góry« [...]». Można powiedzieć, że pracownicy socjalni stają się kozłami ofiarnymi »socjalnych skandali«, a inne wizerunki stanowią jedynie atrakcyjną alternatywę”²⁵⁵.

W opublikowanym w 2016 r. opracowaniu na temat bezpieczeństwa pracowników pomocy czytamy: „Przekaz medialny od lat jest jednakowy: pracownik socjalny to pozbawiony emocji i niekompetentny urzędnik (»baba z opieki«), który zabiera dzieci ubogim rodzinom, a przyznaje pieniądze pijakom”²⁵⁶. Powyższe cytaty to jedynie wybrane fragmenty z kilkudziesięciu odniesień znalezionych w literaturze przedmiotu. W sposób modelowy przekonanie to odzwierciedla wielokrotnie cytowany tekst Renaty Radłowskiej, w którym oddano głos pracownikom socjalnym: „Co reportaż w telewizji albo w gazecie, to kto w nim gra rolę winnego? Pracownik socjalny. Bo nie dopilnował albo był zbyt gorliwy. I tak w kółko. To nie jest taka praca, jak się ludziom wydaje: że siedzi się za biurkiem i decyduje pieczętkami o życiu innych ludzi. Długo już pracuję w pomocy społecznej i jest mi trochę łatwiej z tymi emocjami; gorzej z moimi pracownikami. To młodzi ludzie, wrażliwi. A potem włączają telewizor i słyszą: »tej rodzinie nikt nie pomógł«, »nie było opieki odpowiedzialnych instytucji«. Pokazać pracownika socjalnego? Jasne, ale tylko z czarnym paskiem na oczach. Zawsze jesteśmy potworami”²⁵⁷.

Specyficzną grupą instytucji, której negatywnemu wizerunkowi poświęcono osobną uwagę, są domy pomocy społecznej. Z perspektywy ostatnich dekad obserwujemy zmianę tej tendencji, jednak jeszcze pod koniec lat 90. DPS wywoływał sporo kontrowersji i negatywnych skojarzeń²⁵⁸. Jak wskazywał J. Dominowski, „[nazwa] dom pomocy społecznej» ma raczej pejoratywny wydźwięk. Wynika z niej, że »pensionariusze tych domów są na garnuszku państwa»²⁵⁹, kojarzy się z miejscem »dla niechcianych, odrzuconych, niekochanych przez nikogo»”²⁶⁰. Przywołując

²⁵⁴ M. Rek-Woźniak, *Dobroczyńcy, biurokraci, kozły ofiarne?*..., op. cit.

²⁵⁵ Ibidem, s. 119, 121, 122.

²⁵⁶ A. Dunajska, *Pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej*, w: A. Dunajska M. Boryczko A. Grodzicka M. Krause, *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*, Difin, Warszawa 2016, s. 13.

²⁵⁷ R. Radłowska, *Baba z opieki płacze w ubikacji*, „Duży Format” 9.10.2010.

²⁵⁸ Por. T. Zbyrad, *Instytucje opieki totalnej jako forma zniewolenia i kontroli nad człowiekiem potrzebującym pomocy – na przykładzie domów pomocy społecznej*, „Roczniki Nauk Społecznych” 2012, nr 4(40), s. 51–69.

²⁵⁹ J. Dominowski, *Warunki mieszkaniowe osób starszych w świetle badań ankietowych*, w: *Mieszkania starszych ludzi w Polsce. Sytuacja i perspektywy zmian*, red. H. Zaniewska, Instytut Gospodarki Mieszkaniowej, Warszawa 2001, s. 75.

²⁶⁰ Ibidem.

Z. Tarkowskiego, „przez wiele lat pomoc instytucjonalna była dziedziną bardzo zaniebabaną i społecznie izolowaną. Nic więc dziwnego, że DPS kojarzył się z przytułkiem, gdzie panuje bieda, brud, smród i przemoc. Taki wizerunek przetrwał w wielu środowiskach do dnia dzisiejszego, a utrwalany jest systematycznie przez środki masowego przekazu, szczególnie ogólnokrajowe, koncentrujące się na barwnym opisie afer [...]. Ten posmak sensacji silnie oddziaływał na emocje u odbiorców, na podstawie których budują oni negatywne wyobrażenie o tej instytucji, którą rzadko kto odwiedza”²⁶¹. Symptomatycznym przykładem była relacja wydarzeń, do których doszło w placówce dla osób starszych w Radości w 2007 roku. Skandal – pośród innych prezentowanych w mediach przypadków nadużyć i nieprawidłowości – wywołał szczególny rezonans. Towarzyszyła mu bowiem publikacja materiału filmowego przedstawiającego ewidentne, niepozostawiające wątpliwości sceny przemocy wobec mieszkańców²⁶². Jak dowodzi Łukasz Jurek, negatywny wizerunek ośrodka „rozciągał się” na cały sektor stacjonarnej pomocy społecznej²⁶³, a sprawa wywołała niespotykaną dotąd falę reakcji. W odpowiedzi na stronach internetowych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej opublikowany został komunikat prasowy, w którym czytamy: „Bicie i lżenie pensjonariuszy nie jest normą w polskich domach seniora. W większości z nich personel z dużym zaangażowaniem i zrozumieniem wykonuje swoją pracę, tworząc atmosferę życzliwości i przyjaźni. Apelujemy do prasy, aby o takich domach też pisała. Ministerstwu zależy na tym, by nie wywoływać wśród osób starszych czy niepełnosprawnych i ich bliskich przekonania, że wszystkie placówki są złe i dzieją się w nich straszne rzeczy oraz, że należy się bać momentu, w którym traci się zdolność do samodzielnej egzystencji, bo wówczas spotykają taką osobę same okrutności”²⁶⁴.

W rzeczywistości, pomimo że znamy liczne przykłady niekorzystnego lub tendencyjnego przedstawiania JOPS w środkach komunikacji społecznej, nagłaśniania przykładów nieprawidłowości i nadużyć, zwłaszcza w tabloidach, to rzeczywisty obraz tego zjawiska w szerszym układzie referencji pozostawał nieznany; podobnie trudno jest jednoznacznie rozstrzygnąć, czy zdarzenia te są rozpowszechnione, czy mają charakter jedynie incydentalny. Z pewnością też wybiórcze doniesienia medialne, bulwersujący kontekst sytuacyjny oraz wizerunek poszczególnych placówek negatywnie odbija się na postrzeganiu całego sektora, choć jak wskazano we wprowadzeniu, trudno oszacować skalę oraz mechanikę tych procesów.

²⁶¹ Z. Tarkowski, *Zarządzanie i kierowanie domem pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „Orator”, Lublin 1998, s. 233.

²⁶² *Piekło staruszek w domu opieki w Radości*, 25.01.2008, <https://tvn24.pl/polska/pieklo-staruszek-w-domu-opieki-w-radosci-ra42518-ls3689201>, dostęp: 11.6.2024.

²⁶³ Ł. Jurek, *Wizerunek domów pomocy społecznej w Polsce*, „Nauki o Zarządzaniu” 2012, nr 11, s. 96–110.

²⁶⁴ *Co każdy powinien wiedzieć o „domach seniorów”* [online, dostęp: 26 września 2024]. Dostępne w internecie: <www.mpips.gov.pl/index.php?gid=339&news_id=941>.

Dotychczasowe badania nie dostarczyły wyczerpującej odpowiedzi na pytanie, jaki obraz pomocy społecznej wyłania się z medialnych przekazów, w szczególności zaś – w jakich kontekstach tematycznych zagadnienie to pojawia się najczęściej oraz jakie są główne przyczyny jego obecności w mediach. Nierozstrzygnięta pozostaje również kwestia proporcji między publikacjami poświęconymi sytuacjom kryzysowym a tymi, które ukazują skuteczne interwencje socjalne. Reasumując, pomimo że przekonanie o negatywnym obrazie medialnym jest często przywoływane w dyskursie, a w optyce kadr pomocy stanowi niemal aksjomat, nie wynika ono z usystematyzowanych badań, lecz z obserwacji, które zawsze obarczone są błędem zniekształcenia. Do tej pory w Polsce przeprowadzone zostały trzy badania oparte na analizie treści, jednak ich zakres był okrojony lub częściowo dotyczył tylko zinstytucjonalizowanej pomocy.

Ważne ustalenia przynosi diagnoza Magdaleny Dudkiewicz, przedstawiona w książce pt. *Populiści dobroczynności. Medialne informowanie o pomaganiu*. W niniejszej monografii nawiązano do tej pracy i koncepcji badania, przy czym o ile autorka podejmuje kwestie obecności i sposobu przedstawiania w mediach całego kompleksu zjawisk związanych z „pomaganiem” (pomoc zbiorowa, indywidualna, publiczna etc.), to zakres prezentowanej analizy sprowadza się do jednej z kategorii, określanej jako „pomoc publiczna” (grup komunikatów, które odzwierciedlają funkcjonowanie pomocy społecznej lub/i pracowników sektora). Przywołane badanie, pomimo że również opiera się na analizie dyskursu, wypływa z tradycji metodologicznych socjologii, cechuje się inną konstrukcją próby, korpus został dobrany na podstawie poszukiwania wątków tematycznych dotyczących szeroko rozumianej pomocy w relatywnie większej grupie mediów i w znacznie krótszym okresie. Autorka zdefiniowała i scharakteryzowała główne ramy formalno-tematyczne komunikatów i opisała ich specyfiki. Ponadto trafnie rekonstruuje mechanizmy typowe dla świata mediów, które kształtują proces „selekcji i doboru” oraz „prezentacji” materiałów dotyczących pomagania, a więc elementy nadające im rangę ważności oraz cechy charakterystyczne dla różnych form budowania narracji na ten temat. W analizie potwierdzono wcześniejsze supozycje, że najczęstszą przyczyną obecności problematyki pomocy społecznej w mediach jest „negatyw” postulowanej roli, np. brak, nieskuteczność, niewłaściwe ukierunkowanie lub opóźnienie interwencji. Tym samym kluczowym kryterium obrazowania pracowników oraz instytucji pomocy społecznej – obok ważności i aktualności – jest ich „medialność”, co w praktyce oznacza nadreprezentację publikacji utrzymanych w konwencji skandalu i interwencji, sprzyjając utrwalaniu jednostronnego wizerunku tej sfery²⁶⁵. Wnioski M. Dudkiewicz ze względu na odmienną strategię badawczą nie zostały oparte na

²⁶⁵ Tego wniosku, podobnie jak tezy o przeważającym „negatywizmie” w obrazowaniu sektora, nie potwierdza przeprowadzona analiza.

ilościowych kwantyfikatorach. Przywołane badanie nie wyjaśnia zatem w sposób kompleksowy struktury medialnego informowania o pomocy społecznej, nie obejmuje analizy typowych cech komunikatów, ich wydźwięku emocjonalnego, a także proporcji ilościowych stosowanych strategii dyskursywno-narracyjnych. Jednak ze względu na fundamentalne znaczenie ustaleń autorki szerzej nawiązano do nich w kolejnej części monografii.

Na pytanie „w jaki sposób prezentowani są w mediach pracownicy socjalni?” próbowała odpowiedzieć Magdalena Badora, a analiza treści na próbie konstruowanej stanowiła jedno z narzędzi wykorzystanych w nieopublikowanej dotychczas pracy doktorskiej²⁶⁶. Autorka skupiła się na publikacjach dziennika „Fakt. Gazeta Codzienna”, tygodników „Polityka”, „W sieci” oraz magazynu „Duży Format”; kwerenda objęła 604 wydań z okresu 15.12.2014 – 31.12.2019, a na korpus składa się 146 publikacji. Najwięcej odniesień do pracowników i instytucji zawarto w artykułach i reportażach, co odzwierciedla specyfikę badanych mediów. W przywołanej pracy wypowiedzi prasowe rozpatrywane są w zakresie jednej zmiennej, tj. sposobu prezentowania problematyki, wyrażonej w trzech kategoriach (neutralna, pozytywna, negatywna). Jak konkluduje autorka, pracownicy socjalni i jednostki organizacyjne przedstawiane są w większości w sposób neutralny (79%), rzadziej w sposób negatywny (16%) oraz pozytywny (5%)²⁶⁷. Odmienne kształtuje się przekaz reportaży TVN „Uwaga”. Według badania na 29 analizowanych materiałów w 17 przedstawiano pracę pracowników ośrodków pomocy społecznej lub powiatowych centrów pomocy rodzinie w sposób neutralny, a w 12 w sposób negatywny. W tej grupie obecne były takie zarzuty, jak: brak zainteresowania osobą potrzebującą pomocy, brak empatii, bezradność oraz stronnictwo. Pomimo że badanie nie obejmowało precyzyjnej analizy tematycznej, umożliwiło wykazanie, że dominujący kontekst towarzyszący tematowi pracowników oraz instytucji obejmuje kwestie świadczeń socjalnych i wychowawczych, niewydolności opiekuńczo-wychowawczej rodziców, przemocy domowej, pieczy zastępczej i zabezpieczenia dzieci. Częstym motywem są ponadto strajki, a także problemy strukturalne i patologie polskiego systemu przyznawania świadczeń. Pomimo że zakres badania był wąski i *de facto* sprowadzał się do jednej kategorii, wyprowadzone ustalenia należy uznać za istotne i warte przywołania.

- Przekonanie, że media ukazują pracowników socjalnych i jednostki organizacyjne pomocy społecznej w przeważającej mierze w negatywnym świetle jest błędnym stereotypem. W komunikatach przeważa wydźwięk neutralny, a ma-

²⁶⁶ M. Badora, *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych – rola mediów w kształtowaniu obrazu profesji*, praca doktorska napisana pod opieką naukową prof. dr hab. Kazimierzy Wódczaka oraz dr Danieli Dzienniak-Puliny, UŚ, Katowice 2023.

²⁶⁷ Ibidem, s. 229.

teriały określone jako negatywne dotyczą przede wszystkim kontrowersyjnych treści, jak zabezpieczenie dziecka i piecza zastępcza, odpłatności w DPS. Co więcej, w dużej mierze bazują na funkcjonujących w społeczeństwie kliszach i przekonaniach, a nie na rzetelnej, obiektywnej ocenie ich działalności.

- W większości publikacji pracownik socjalny lub instytucja pomocy społecznej nie stanowią głównego wątku, często są one jedynie sygnalizowane lub wzmiankowane w tle, bez dziennikarskiego ustosunkowywania się lub komentarza.
- Najwięcej publikacji prasowych odnoszących się do badanej problematyki poświęconych było pieczy zastępczej/zabezpieczeniu dziecka/ adopcji, świadczeniom socjalnym i wychowawczym oraz przemocy domowej.
- Rzadko analizowanym publikacjom towarzyszą wypowiedzi przedstawicieli instytucji pomocowych (w tym ich rzeczników), co dotyczy także oceny sytuacji, określenia własnego stanowiska w kontekście zarzutów i narracji na temat sytuacji kryzysowych.

Podobne wnioski prezentuje Andrzej Różański na podstawie analizy artykułów opublikowanych w lokalnej prasie lubelskiej („Kurier Lubelski”, „Dziennik Wschodni” oraz „Gazeta w Lublinie”)²⁶⁸. Badanie objęło przekazy zawierające frazę „pracownik socjalny” i zostało przeprowadzone zgodnie z typologią McQuaila, uwzględniającą intencjonalność, częstotliwość ukazywania się, rangę i miejsce prezentowanych informacji oraz ładunek emocjonalny zawarty w tytułach²⁶⁹. Uwagę zwraca ograniczony zakres występowania badanej problematyki. Na korpus publikacji spełniających kryteria analizy złożyły się jedynie 53 artykuły wyłonione w kwerendzie, która obejmowała łącznie aż 1200 wydań dzienników z okresu styczeń 2008 – lipiec 2009. Zaledwie 11 z nich znalazło się w grupie najważniejszych informacji dnia (aktualności, news, pierwsze strony), 20 w dziale „wiadomości”, pozostałe były rozproszone (m.in. opinie, poradnik). Co istotne, częstotliwość publikacji tekstów dotyczących pomocy – w badanych periodykach – była nasiloną w okresie jesienno-zimowym, a więc zwiększonego zapotrzebowania na usługi społeczne. Wnioski – podobnie M. Badory – potwierdzają, iż przekonanie o przewadze negatywizmu w informowaniu o służbach społecznych jest błędne. Analiza tego wymiaru dyskursu ograniczona była do tytułów, niemniej do grupy o wyrazie negatywnym (np. „Zabiorą dziecko nawet bez sądu”, „Urzędnicy odmówili pomocy choremu chłopcu”) zaliczono 11 jednostek, a przesłanie pozytywne przypisano 15 (np. „MOPS chce pomóc

²⁶⁸ A. Różański, *Obraz pracownika socjalnego – analiza treści tekstu w lokalnej prasie*, w: *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etycznoprakseologicznym*, red. A. Czechowska-Bieluga, M., Kanios A., L. Adamowska, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010, s. 149–156.

²⁶⁹ A. Różański, *Obraz pracownika socjalnego...*, op. cit., s. 149.

małym i dużym”). Pozostałe cechował wydźwięk neutralny lub neutralno-informacyjny. W artykułach przeważały opisy zdarzeń z udziałem pracowników niebędących głównym tematem publikacji, pracownik socjalny przeważnie sytuowany był w tle zdarzeń. Autor dostrzegł trzy główne modele prezentacyjne w badanych gazetach: formalno-kompetencyjny („związany z obowiązkami”, np. „pracownik orzeka”, „kontroluje”, „wyjaśnia”, „pomaga” – 25 tekstów), „kreatywny” (określenia typu „osoby twórcze”, „zaangażowane”, „bezinteresowne” – 18 tekstów) oraz model „osoby niekompetentnej”, obejmujący takie cechy, jak „brak kontaktu”, „zaniedbania”, „błędna ocena sytuacji”, „brak zaangażowania” etc. – 9 tekstów)²⁷⁰. Trudno ekstrapolować i uogólniać wnioski z badania, które miało zakres lokalny i ograniczało się do specyficznych publikatorów, jednak istotne znaczenie ma pewna tendencja dostrzeżona przez autora: teksty informacyjne i „pozytywne” (przychylne) zamieszczane były najczęściej w mało widocznych miejscach, a jednocześnie (na stronach internetowych) nie wzbudzały większej reakcji czytelników, o czym świadczyć może całkowity brak lub niewielka liczba komentarzy, zupełnie inaczej niż w przypadku tekstów „negatywnych”, które niejednokrotnie wywoływały lawinę emocjonalnych wypowiedzi.

W innej strategii, na bazie analizy interpretacyjnej, problematykę tę rozpatruje Magdalena Rek-Woźniak. Nie jest to wnioskowanie oparte na systematycznych badaniach, lecz na wybranych wątkach debaty dotyczącej instytucji pomocy, uwzględniającej współczesne rozwiązania organizacyjne i legislacyjne²⁷¹. Akty prawne i inne formalne dokumenty regulujące zasady reagowania na zjawiska społecznie niepożądane mogą emancypować, jak również wpływać na oczekiwania i postawy wobec działań służb publicznych. W tym właśnie procesie autorka dopatruje się istotnych źródeł oraz mechanizmów kształtowania medialnego obrazu sektora²⁷². Kluczowe znaczenie mają mankamenty i wewnętrzne ograniczenia polityki społecznej, proces profesjonalizacji pomocy oraz uchwalona w 2011 roku nowelizacja procedur przeciwdziałania przemocy w rodzinie, nadająca pracownikom dodatkowe uprawnienia w zakresie zabezpieczenia dzieci²⁷³. Uprawnomocnieniu tych kompetencji towarzyszyły liczne kontrowersje. Pomimo że akty prawne precyzyjnie regulują, iż „zabezpieczenie” jest czynnością stosowaną w nadzwyczajnych, uzasadnionych sytuacjach (zagrożenia zdrowia lub życia), zaangażowani w nią są różni specjaliści, reprezentujący kilka instytucji; w obiegu opinii, a częściowo w dyskursie – zwłaszcza w mediach o konserwatywnej orientacji – było to postrzegane i prezentowane jako wyposażenie pracowników socjalnych w nowego typu narzędzie władzy i kontroli. Przełożyło się to na polaryzację postrzegania służb społecznych i przypisywanie im

²⁷⁰ Ibidem, s. 155.

²⁷¹ M. Rek-Woźniak, *Dobroczynicy, biurokraci, kozły ofiarne?...*, op. cit., s. 101.

²⁷² Ibidem, s. 105.

²⁷³ M. Rek-Woźniak, *A combination of Spider-Man and Mother Teresa...*, op. cit., s. 1321–1336.

konkretnych cech jako przedstawicielom państwowego aparatu biurokratycznego. W części mediów nowe kompetencje opisywane były jako szkodliwe, egzemplifikujące ograniczanie wolności obywatelskiej, opresyjność instytucji, prymat władzy państwowej, a przez to przyczyniające się do osłabienia więzi społecznych, zwłaszcza rodzinnych²⁷⁴. W takich sytuacjach – zgodnie z mechanizmami paniki moralnej – w dyskursie pomija się kwestie złożoności i uwarunkowań procedury zabezpieczenia dziecka (uzasadnienie decyzji, sytuacja zagrożenia, tymczasowość rozwiązania), natomiast akcentowana jest możliwość nadużywania tego instrumentu, co – najczęściej – obliczone jest na efekt koncentracji uwagi oraz pobudzenia emocjonalnego. W efekcie pracownicy socjalni stali się przedmiotem, a jednocześnie ofiarą szerszej debaty nad wizją, rolą, znaczeniem i uprawnieniami instytucji polityki społecznej, prezentowania i eksponowania jaskrawych przykładów, jednostronnych argumentów oraz polaryzacji wyrażanych stanowisk. Jak zauważa autorka, w mediach – podobnie jak w dyskursie brytyjskim – dominowały dwie strategie prezentacyjne. Pierwsza była oparta na przekonaniu, że nie dość efektywnie realizują oni obowiązek kontroli wobec środowisk społecznych, które „żywąc na koszt społeczeństwa”, są siedliskiem rozmaitych patologii. Druga eksponowała opresyjny charakter kontroli oraz możliwość nadużywania władzy względem klientów, których uznano za „zasługujących” na wsparcie²⁷⁵. Podobnie przeredagowywanie znaczeń i eksponowanie potencjalnych negatywnych skutków towarzyszyło dyskusji na temat kontraktu socjalnego (2010), służącego – w założeniu – aktywizacji oraz przeciwdziałaniu uzależniania od świadczeń socjalnych. Źródłem kontrowersji było błędne pojmowanie instrumentu jako umożliwiającego – w zależności od arbitralnej decyzji – warunkowanie świadczeń, „selekcjonowanie” klientów i odcinanie im drogi do pomocy społecznej²⁷⁶. Autorka konkluduje, że przedstawiciele służb pomocowych, pełniąc istotną funkcję podtrzymywania fachowej opieki i pomocy nad osobami potrzebującymi, jednocześnie obarczani są odpowiedzialnością za słabości zinstytucjonalizowanego systemu, niewydolność dostępnych form wsparcia i praktycznie wszystkie jego mankamenty. Taki schemat obrazowania kontrastuje z narracjami dotyczącymi organizacji pozarządowych i nieformalnych sieci wsparcia, którym przypisuje się liczne pozytywne cechy, realizację misji i autentyczną wrażliwość na problemy społeczne. Przedstawiciele NGO, działających na rzecz pomocy innym, częściej zyskują wyższy status w agendach medialnych, a doniesienia z przedstawicielami sektora pozarządowego czy pomocy oddolnej prezentowane są jako pozytywnie nacechowane partnerstwo. Z kolei relacje w zinstytucjonalizowanej pomocy społecznej ciążą ku profesjonalizmowi, co opiera się na stosowaniu unormowanych procedur, ale

²⁷⁴ M. Rek-Woźniak, *Dobroczynicy, biurokraci...*, op. cit., s. 114.

²⁷⁵ Ibidem, s. 119.

²⁷⁶ Ibidem, s. 108.

też wprowadza proces wsparcia w ramy urzędowe, z typowymi dla nich zachowawczością, biurokracją, a w niektórych kontekstach dominacją i podporządkowaniem²⁷⁷. Paradoksalnie zatem pożądanym w pomocy społecznej profesjonalizm staje się w logice mediów barierą utrudniającą skuteczne udzielanie pomocy i budowanie partnerskiego kontaktu ze wspomaganym.

Przywołane badania niewątpliwie wnoszą ważne ustalenia, trzeba jednak zauważyć, że mają wymiar fragmentaryczny i *de facto* nie oddają całościowego dyskursu o pomocy społecznej. M. Dudkiewicz oraz M. Rek-Woźnak – pośród wielu trafnych obserwacji – wskazują na przewagę negatywizmu w medialnym informowaniu o pomocy społecznej, czego jednak nie potwierdziły dwie przywołane analizy zawartości (A. Różański i M. Badora). Do tej oraz innych kwestii nawiązano szerszej w rozważaniach części trzeciej.

4.2. Badania zagraniczne

Przegląd literatury zagranicznej wskazuje, że przekaz medialny jest najczęściej wskazywanym czynnikiem kształtującym postrzeganie i wizerunek pomocy społecznej. Jak już sygnalizowano, ważne jest jednak wyraźne rozróżnienie badań dotyczących przekonań i opinii w tym zakresie przedstawicieli (oraz badaczy) sektora pomocy od wyników analiz przekazów medialnych. Te ostatnie przeprowadzono w kilku krajach, w różnych okresach, a wizerunek służb społecznych w prasie oraz mediach informacyjnych został najlepiej udokumentowany w kontekstach anglojęzycznych²⁷⁸. Badania opierały się na różnych strategiach i podejściach, a wnioski są zróżnicowane. Różnice te utrudniają porównywanie wyników; podobnie jak systemy pomocowe, tak i relacje medialne na ich temat różnią się między państwami. Istotny jest jednak jeden wspólny mianownik – uwagę większości badaczy skupił wydźwięk przekazów, pojmowany jako istotny indykator kształtowanego obrazu. Część z analiz miało – *notabene* – na celu weryfikację, czy medialny obraz rzeczywiście jest tak negatywny, jak sugerują przekonania tej grupy zawodowej.

4.2.1. Wielka Brytania

Negatywizm i krytycyzm relacji prasowych dotyczących pracy socjalnej oraz działalności agencji pomocowych szczególnie uwidoczniły się w Wielkiej Brytanii. Zjawisko to można prześledzić co najmniej od lat 70., zwłaszcza w kontekście zabójstwa

²⁷⁷ Ibidem, s. 119.

²⁷⁸ Por. S. J. Pervan, L. L. Bove, *Stigmatized service workers in crisis: Mitigating the effects of negative media*, „Journal of Service Theory and Practice” 2015, nr 25(5), s. 551–567.

Marii Colwell, Petera Connelly'ego oraz tzw. afery w Cleveland²⁷⁹. Na przestrzeni czterech dekad w kraju miało miejsce wiele nagłaśnianych przypadków śmierci dzieci wskutek przemocy, a także skandali koncentrujących się wokół działań instytucji pomocowych. Wydarzenia te przyczyniły się do wzrostu znaczenia publicznych dochodzeń, uwypukliły ten temat w mediach i stały się katalizatorem zmian w systemie ochrony dziecka²⁸⁰.

Śmierć Marii Colwell w 1973 r. była szeroko relacjonowaną sprawą, która jednocześnie przyczyniła się do ukształtowania jednego ze sposobów prezentowania polityki społecznej. Ośmioletnie dziecko, mimo opieki i nadzoru służb socjalnych, było ofiarą długotrwałej i okrutnej przemocy stosowanej przez jej ojczyma. Tragedia ta – jak wskazuje raport podsumowujący śledztwo – unaoczniała poważne braki w zakresie współpracy instytucji pracujących z rodziną, słabe przygotowanie pracowników, brak odpowiedniej superwizji oraz skupienie uwagi służb na potrzebach rodziców, a nie na ocenie sytuacji dziecka. W jej wyniku zapoczątkowane zostały zmiany strategii interwencyjnych, których częścią był zbiór wytycznych „Working Together” (1979) oraz powołanie Lokalnych Komitetów Ochrony Dziecka – ich głównymi zadaniami było koordynowanie instytucjonalnych działań na rzecz bezpieczeństwa nieletnich oraz szkolenie praktyków z zakresu procedur i pracy socjalnej²⁸¹.

Podobnie szeroki rezonans wywołała tzw. sprawa Cleveland z 1986 roku, zogniskowana wokół dochodzeń w środowiskach rodzinnych i oskarżeń o seksualne wykorzystywanie dzieci. U ich podstaw leżało zastosowanie przez lekarzy w szpitalu w Middlesbrough kontrowersyjnego testu diagnostycznego. W latach poprzedzających wydarzenie liczba zgłaszanych przypadków wykorzystywania dzieci w okręgu Cleveland była porównywalna z innymi regionami Wielkiej Brytanii²⁸². Jednak od lutego do lipca 1987 roku wraz z wprowadzeniem nowej metody badania lokalne agencje pomocy społecznej zastosowały procedurę interwencyjnego zabezpieczenia poza rodziną wobec aż 121 dzieci²⁸³. Większość orzeczeń opierała się na opiniach dwóch pediatrów, Marietty Higgs i Geoffreya Wyatta, a sprawa w oczywisty sposób stała się obiektem zainteresowania mediów. Szeroko komentowane były

²⁷⁹ J. Warner, „Heads Must Roll”? *Emotional Politics, the Press and the Death of Baby P*, „The British Journal of Social Work” 2014, nr 44(6), s. 1637–1653; N. Parton, *Social work, child protection and politics...*, op. cit.

²⁸⁰ J. Gorcowska, *Znaczenie mechanizmu Serious Case Reviews dla systemowej ochrony dzieci przed krzywdzeniem. Jak jego wprowadzenie może wspomóc budowanie w Polsce szerokiego systemu ochrony dzieci?*, „Dziecko Krzywdzone. Teoria, badania, praktyka” 2021, nr 20(3), s. 145–156.

²⁸¹ Ibidem.

²⁸² M. Nava, *Cleveland and the press: Outrage and anxiety in the reporting of child sexual abuse*, „Feminist Review” 1988, nr 28(1), s. 103–121; R. Jones, *Child protection, social work and the media: Doing as well as being done to*, „Research, Policy and Planning” 2012, nr 29(2), s. 83–94.

²⁸³ Część została umieszczona w rodzinach zastępczych, a część w oddziałach szpitalnych z powodu braku miejsc w pieczy zastępczej.

działania służb, procedury diagnostyczne, współpraca pomiędzy pracownikami pomocy, policją i lekarzami, stłoczenie dzieci w lokalnym szpitalu, a ikonicznym przykładem nadgorliwości agencji pomocy stały się relacje interwencji przeprowadzanych w nocy lub we wczesnych godzinach porannych. W maju 1987 roku miał miejsce marsz protestacyjny rodziców, którego droga prowadziła od szpitala do redakcji lokalnej gazety. Nagłośnieniu sprawy towarzyszyła powszechna niemal krytyka działań zarówno agencji pomocy społecznej, jak i zaangażowanych lekarzy. W 1988 roku opublikowano raport sędzi Butler-Sloss, który wykazał, że większość diagnoz była błędna, w jego następstwie spośród 121 odebranych dzieci 94 zwrócono rodzinom. Raport ujawnił również ograniczenia stosowanych procedur, niedostateczną komunikację pomiędzy instytucjami i pracownikami zaangażowanymi w pracę środowiskową, brak jasnego rozumienia ról poszczególnych specjalistów oraz ograniczeń kompetencyjnych. Co istotne, chociaż dokument odegrał istotną rolę w procesie reformy prawa socjalnego, część jego wniosków pozostaje przedmiotem kontrowersji i dyskusji (niektóre z nich zostały później podważone). Sprawa i wynikła w jej następstwie szeroko zakrojona debata nad koniecznością zmian systemowych przyspieszyły uchwalenie ustawy „Children Act” w 1989 roku. Dotyczyła ona m.in. wzmocnienia praw dziecka, poprawy współpracy międzyinstytucjonalnej, dookreślenia roli państwa oraz redefinicji pozycji rodziny w kontekście ochrony dzieci²⁸⁴. „Afera Cleveland” jest uznawana za jedną z najczęściej opisywanych w mediach spraw w powojennej historii Wielkiej Brytanii²⁸⁵.

Trzeci głośny skandal miał miejsce w 2007 roku. Śmierć Petera Connelly’ego, określanego w mediach jako „Baby P”, jest postrzegana jako jeden z najbardziej wstrząsających przykładów zaniedbań służb socjalnych w Wielkiej Brytanii²⁸⁶. Tragedia ta stała się symbolem nieskuteczności systemu ochrony dzieci, wywołała poruszenie społeczne i szeroką krytykę, co zainicjowało dyskusję nad koniecznością kolejnych nowelizacji prawa socjalnego. Peter Connelly był ofiarą długotrwałego fizycznego maltretowania ze strony swojej matki, jej partnera oraz ich współlokatora. W tym samym czasie rodzina była pod stałym nadzorem agencji pomocy społecznej w Tottenham (północny Londyn), w domu Connellych miało miejsce łącznie 60 wizyt przedstawicieli służb socjalnych, policji i pracowników służby zdrowia. Skalę przemocy, a jednocześnie uchybień dozoru ujawniła sekcja zwłok. Chłopiec miał ponad 50 obrażeń, w tym złamania żeber, pęknięcie kręgosłupa i uszkodzenia

²⁸⁴ Ustawa stała się pierwszym kompleksowym aktem prawnym skoncentrowanym na potrzebach dziecka, regulującym kluczowe aspekty jego ochrony i promowania dobra, współpracy międzyinstytucjonalnej oraz określającym moment, w którym interwencja państwa w życie rodziny staje się uzasadniona – tzn. próg znacznej krzywdy (*threshold of significant harm*).

²⁸⁵ B. Franklin, *Hard pressed*, The Manson Group, Reed Business Information, London 1998, s. 6.

²⁸⁶ Por. S. Shoesmith, *Learning from Baby P: the politics of blame, fear and denial*, Jessica Kingsley Publishers, London 2016.

narządów wewnętrznych. Pracownicy zaangażowani w opiekę nad rodziną stali się obiektami intensywnej i personalnej krytyki mediów, a część z nich w konsekwencji utraciło pracę.

Przywołane wydarzenia i tragedie odegrały znaczącą rolę w kształtowaniu brytyjskiego dyskursu na temat pomocy społecznej oraz jej wizerunku²⁸⁷. Trzeba podkreślić, że kontekst ten jest wyjątkowy i najbardziej jaskrawy na tle innych państw, jednocześnie jest on najlepiej zbadany – problematyka ta stała się bowiem przedmiotem szczególnego zainteresowania polityków społecznych i socjologów.

Badacze są zgodni, że w relacjach dotyczących interwencji socjalnych w Wielkiej Brytanii dominuje kontekst skandalu, intensywny negatywizm, a jednocześnie dyskurs ten jest w wysokim stopniu emocjonalny i sugestywny, cechuje się potencjalnie dużą siłą oddziaływania²⁸⁸. Jak dowodzi m.in. Joanne Warner, w latach 70., 80. i 90. sensacyjne doniesienia dotyczące przemocy, w tym wykorzystywania seksualnego dzieci w Anglii i Walii, wielokrotnie prowadziły do szerszego zjawiska oczerniania agencji pomocy społecznej i ich pracowników²⁸⁹. Niezależnie od kontekstu oraz rzeczywistych ustaleń faktograficznych to właśnie te instytucje w relacjach prasowych uznawano najczęściej za winne zaniedbań, prowadzących do krzywdy lub cierpienia ich podopiecznych, a pracownicy socjalni niejednokrotnie prezentowani byli w roli współwinnych zdarzeń i tragedii, w tym zabójstw²⁹⁰. Patrick Ayre zwrócił uwagę, że krytyka w mediach w tym okresie – cechująca się intensywnym negatywizmem oraz personalizowaniem winy lub odpowiedzialności – przyczyniła się do powstawania i narastania atmosfery strachu, obwiniania i nieufności względem służb społecznych²⁹¹. Taki wysoce negatywny strumień komunikacji medialnej wydaje się endemiczny w obszarze ochrony dzieci w Wielkiej Brytanii, potęgując niechęć do systemu pomocowego oraz przekonanie o jego niewydolności.

Szeroką, wspartą badaniami jakościowymi analizę brytyjskiego dyskursu prasowego prezentuje praca *Social work, the media and Public Relations* pod reakcją Nigela Partona i Boba Franklina z 1991 roku²⁹². W monografii analizowane są ramy

²⁸⁷ R. Jones, *The Story of Baby P: Setting the Record Straight*, Policy Press Bristol, UK 2014.

²⁸⁸ Szerzej na ten temat: B. Franklin, *Introduction*, w: *Social Policy, the Media and Misrepresentation...*, op. cit.; M. Aldridge, *Poor relations: state social work and the press in the UK*, w: *Social Policy, the Media and Misrepresentation...*, op. cit., s. 89–103.

²⁸⁹ J. Warner, „Heads Must Roll”? *Emotional Politics, the Press and the Death of Baby P...*, op. cit., s. 1638–1642; szerzej na ten temat: J. Warner, *The emotional politics of social work and child protection*, Bristol University Press 2015.

²⁹⁰ Ibidem.

²⁹¹ P. Ayre, *Child protection and the media...*, op. cit.

²⁹² Por. J. Kitzinger, P. Skidmore, *Playing safe: media coverage of child sexual abuse prevention strategies*, „Child Abuse Review” 1995, nr 4(1), s. 47–56; P. Illsley, *The Drama of Cleveland*, Campaign for Press and Broadcasting Freedom, London 1989.

teoretyczne dotyczące sposobu, w jaki media przedstawiają pracę socjalną; zidentyfikowane zostały również główne czynniki negatywnego obrazu profesji. Autorzy wskazują, że doniesienia na temat pracy socjalnej i usług socjalnych ostatnich dekad są asymetryczne, w większości krytyczne i wybiórcze, zwykle ograniczone do wąskiego zakresu działań i usług. Sposób prezentacji określony został jako schematyczny i w dużym stopniu zależny od rodzaju medium. Problematyka ta, zarówno w zakresie liczby artykułów, jak i rozległości dyskursu, zdominowana była przez kontekst wydarzeń związanych z krzywdą dzieci (m.in. afera Cleveland czy śmierci Jasmine Beckford, Tyry Henry i Kimberley Carlile). Reakcje mediów różniły się w zależności od specyfiki konkretnych przypadków, jednak zaobserwowano liczne cechy wspólne. Analizując je, autorzy wyodrębnili dwa przeciwstawne modele obrazowania pracowników socjalnych, a szerzej – instytucji pomocy społecznej.

Pierwszy, charakterystyczny dla kontekstu sytuacyjnego niedopatrzeń i uchybień kontroli środowiskowej – zwłaszcza w odniesieniu do przypadków przemocy wobec dzieci ze strony opiekunów lub rodziców – przedstawia służby społeczne jako niekompetentne, naiwne i niezdecydowane, niechętne do interweniowania w życie rodzinne lub niezdolne do skutecznych działań, szczególnie w sytuacjach wymagających wzmożonej czujności i ochrony²⁹³. W zależności od specyfiki sytuacji i orientacji mediów obraz ten rozwijano w różnych kierunkach: pracownicy socjalni określani byli jako „mięczaki” [*wimps*], „nieudolni, łatwo dający się oszukać”, naiwni idealisci, którym brakuje odpowiedniego szkolenia oraz standardów zawodowych, liberałowie, głupcy [*fools*] lub lemingi [*lemmings*]. Atrybuty tego rodzaju obrazowania to przedkładanie zachowawczości, dywagacji i dyskusji nad działanie, a także promowanie poprawności politycznej, multikulturalizmu, ideologii marksizmu

²⁹³ Pracownicy socjalni byli opisywani jako „naive, bungling, easily fobbed off, easily hoodwinked” („Daily Express” 29.03.1985), „official do-gooders” with „no experience of the world” („Sun” 29.03.1985), „incompetent and insufficiently professional” („Daily Telegraph” 18.12.1987), „too trusting with too liberal a professional outlook” („The Guardian” 19.12.1987), „easily manipulated, disgraced, browbeaten, conned and bearded” („Sun” 12.12.1987), za: *Social Work, the Media and Public Relations*, s. 15. Jednym z charakterystycznych – i szerzej omówionych w literaturze przedmiotu – przykładów operowania stereotypem „mięczaków” było publiczne szkolenie Diany Lees, pracowniczki socjalnej zaangażowanej w opiekę nad rodziną, w której doszło do zabójstwa Marii Colwell, a także pracowników uczestniczących w późniejszym postępowaniu w sprawie Jasmine Beckford. (za: C. Andrews, *The Maria Colwell Inquiry*. „Social Work Today” 1974, 4(20), s. 643–644). Szerzej na ten temat: B. Martin, *Moral Messages and the Press: Newspaper Response to a child in Trust in After Beckford?*, w: *After Beckford? Essays on themes related to child abuse*, red. G. Drewry, B. Martin, B. Sheldon, Department of Social Policy, Royal Holloway and Bedford New College, Egham 1987, s. 115–130; *Social Work, the Media and Public Relations...*, op. cit.; *Wimps and bullies. Press reporting of child abuse*, w: *Social Work and Social Welfare Yearbook 1*, red. P. Carter, T. Jeffs, M. Smith, Open University Press, Milton Keynes 1989, s. 1–14.

oraz feminizmu²⁹⁴. Taka żonglerka stereotypami ma określone konsekwencje. Postać „niezdecydowanego mięczaka” może być komiczna i stanowić obiekt satyry, jednocześnie jednak w dramatycznym kontekście, gdzie niezdecydowanie, niedopatrzenia lub błędy oceny sytuacji skutkują tragicznymi konsekwencjami, klisza „głupca” lub „naiwniaka” przekształca się w topos złoczyńcy [*villain*]. W ten sposób niechęć do interwencji, jako cecha przypisywana przedstawicielom służb społecznych, na poziomie interpretacyjnym sytuuje ich w roli współwinnych lub winnych śmierci dziecka²⁹⁵.

Alternatywny i równie pejoratywny schemat koncentruje się na opresji i władzy jako atrybutach instytucji pomocy, a ukształtował się on głównie w kontekście medialnych reperkusji spraw z Cleveland oraz Orkney²⁹⁶. Obejmuje ukazywanie służb społecznych jako bezpodstawnie ingerujących w życie prywatne, apodyktycznych, nadużywających władzy; cechuje je dogmatyzm, nadgorliwość, uprzedzenia oraz brak poszanowania dla tradycyjnych wartości, swobód obywatelskich, w tym autonomii jednostki i rodziny. Charakterystyczne dla tego schematu określenia to „tyrani” i „złoczyńcy” [*villain and bully*], „autorytarni burokraci” i „bezduszni urzędnicy” [„*authoritarian bureaucrats, who speak in a chilly jargon and take refuge in bureaucratic formulations*”²⁹⁷], „łowcy” lub „złodzieje dzieci”²⁹⁸ [*childstealers; they seize sleeping children in the middle of the night*”]²⁹⁹. W niektórych nagłówkach

²⁹⁴ B. Franklin, N. Parton, *Victims of abuse. Media and Social Work...*, op. cit., s. 14.

²⁹⁵ Za: B. Franklin, N. Parton, *Media reporting of social work: a framework for analysis*, w: *Social Work, the Media and Public Relations...*, op. cit. Lokalna gazeta „Victorian Herald Sun” odwoływała się do „litanii zaniedbań i niekompetencji” pracowników zaangażowanych w przypadki śmierci dzieci, sugerując, że powinni oni być „bezpośrednio obwiniani” za rzekome „fatalne błędy”, które miały przyczynić się do tych tragedii. Pracownicy socjalni byli często przedstawiani jako główni „winowajcy”, przy czym rzeczywiste lub domniemane uchybienia z ich strony były wyraźnie wyolbrzymiane (por. N. Parton, *The Politics of Child Abuse...*, op. cit., s. 89–97; M. Aldridge, *Poor relations. State social work and the press in the UK*, w: *Social Policy, the Media and Misrepresentation...*, op. cit., s. 89–103). Można przywołać dwa sugestywne przykłady. Brytyjski „Daily Telegraph” zatytułował artykuł na temat tragedii Beckford „Lemingi z opieki społecznej pozwoliły Jasmine umrzeć”. Z kolei duże zdjęcie Martina Ruddocka, pracownika socjalnego zaangażowanego w sprawę Kimberley Carlile, opublikowano obok zdjęcia ojczyzny skazanego za morderstwo, materiałom towarzyszyły opisy „zabił” oraz „pozwolił jej umrzeć” (za: M. Ruddock, *A receptacle for public anger*, w: *Social Work. the Media and Public Relations...*, op. cit., s. 110).

²⁹⁶ Szerzej: P. Mendes, *Blaming the messenger: The media, social workers and child abuse*, „Australian Social Work” 2008, nr 54(2), s. 27–36.

²⁹⁷ B. Franklin, *Media reporting of social work: a framework for analysis...*, op. cit., s. 14, 15.

²⁹⁸ Por. D. Edmondson, M. King, *The child catchers: An exploration of the representations and discourses of social work in UK film and television drama from the 1960s to the present day*, „Journal of Social Work” 2016, nr 16(6), s. 639–656.

²⁹⁹ Zgodnie z tym stereotypem w nagłówkach używano takich określeń jak „authoritarian bureaucrats” („The Times” 17.06.1987). They are, „guided by prejudice and motivated by zealotry

porównywano interwencje służb socjalnych do „polowania na czarownice”, „przybycia ajatollaha Chomeiniego”, a także praktyk nazistowskich³⁰⁰. Autorzy wskazują, że dziennikarze rutynowo używali zwrotów oraz słów-kluczy wzmacniających oba schematy (np. „brodacze”, „ultrafeminiści”, „chłonący marksistowskie teorie socjologiczne”, „diabły ludowe” [*folk devils*]), a określenia takie jak „odbieranie dzieci” w narracjach w zawołowany sposób lub *implicite* sugerują, że działania te są arbitralne, nieuzasadnione i bezprawne.

Oba ujęcia pozornie są sprzeczne, jednak ich koherencję dostrzec można, biorąc pod uwagę, że w medialnych skryptach obejmujących pracowników socjalnych odzwierciedlają szersze strategie prezentacyjne dotyczące sektora publicznej pomocy społecznej. Ten ostatni w brytyjskich mediach przedstawiany jest z jednej strony jako nieefektywny i niezdolny do sprostania stawianym mu wymaganiom, a z drugiej strony jako represyjny, interwencyjny i antyliberalny. Sposób ujęcia zależy nie tylko od kontekstu, ale także od ideowej orientacji redakcji; media konserwatywne były szczególnie niechętne reformom wzmacniającym zakres uprawnień służb społecznych. Taka optyka odzwierciedlała m.in. podejście brytyjskiej Nowej Prawicy do wyobrażeń państwa opiekuńczego, obrazowanego jako kosztowne, niewydolne czy „postmarksistowskie”³⁰¹. Pracownicy socjalni personifikują tym samym, w wyjaskrawionej formie, wady, które pravicowy dyskurs przypisuje sektorowi publicznemu, przede wszystkim nieefektywność (pasywność), biurokratyczny autorytaryzm oraz prymat kolektywizmu nad indywidualną wolnością.

Jednym z najbardziej kompleksowych badań w tym obszarze była analiza Boba Franklina, dotycząca sposobu, w jaki media przedstawiały usługi społeczne i pracę socjalną. Badanie objęło blisko 2 tys. artykułów opublikowanych w ciągu roku (1997–1998) w dziewięciu ogólnokrajowych brytyjskich gazetach³⁰². Analizowane teksty poddano klasyfikacji na trzy grupy: korzystne – aprobatywne, wspierające działania lub stanowisko służb społecznych; faktyczne (neutralne) oraz negatywne – krytyczne wobec instytucji lub pracowników pomocy społecznej. Wyniki

rather than facts” („Daily Mail” 6.07.1988), „they are abusers of authority, hysterical and malignant, callow, youngsters who absorb moral-free marxoid sociological theories” („Daily Mail” 7.07.1988), za: B. Franklin, N. Parton, *Media reporting of social work: a framework for analysis...*, op. cit., s. 14 i nast.; por. J. Kitzinger, P. Skidmore, *Playing safe...*, op. cit., s. 47–56.

³⁰⁰ B. Franklin, N. Parton, *Media reporting of social work: A framework for analysis...*, op. cit., s. 19–24. W „Herald Sun”, przykładowo, użyto określenia „Snatched”, aby zilustrować przypadek przewencyjnego odebrania dziecka, rzekomo przeprowadzonego kilka minut po porodzie, bezpośrednio ze stołu operacyjnego. W innym artykule sytuacja opisywana była jako „zamach w stylu wojskowym”.

³⁰¹ P. Mendes, *Economic Rationalism, the Churches and the Politics of Welfare*, „Melbourne Journal of Politics” 1997, nr 24, s. 142.

³⁰² B. Franklin, *Hard pressed...*, op. cit., s. 5.

wskazują, że intensywny negatywizm oraz krytycyzm istotnie są cechą charakterystyczną medialnych przekazów dotyczących badanej problematyki – taki wydzźwięk cechował aż 64% materiałów w tabloidach oraz 49,1% artykułów w gazetach opinio-twórczych³⁰³. Analiza treści dowodzi, że media koncentrowały się głównie na kwestiach związanych z ochroną dzieci, co stwarza frekwencyjną przewagę tematyki przemocy i zaniedbania, adopcji, pieczy zastępczej oraz funkcjonowania domów dziecka. Zagadnień tych łącznie dotyczyło aż 67% komunikatów, podczas gdy inne obszary pracy socjalnej, zwłaszcza mniej problemowe i kojarzące się pozytywne (m.in. praca na rzecz seniorów, w obszarze zdrowia psychicznego, wsparcie osób dorosłych) były przywoływane incydentalnie: lokowały się na peryferiach dziennikarskiego zainteresowania. Skutkuje to – jak argumentuje Franklin – jednostronnym, nierównomiernym, selektywnym i w dużej mierze tendencyjnym obrazem działalności sektora.

Przywołane cechy odzwierciedla zbiór cytowań podsumowujący prezentowane badanie³⁰⁴: Pracownicy socjalni to „niekompetentni partacze”, („Sun” 15.10.1997), którzy „nie interweniują” („Observer” 10.08.1997) lub „interweniują nieskutecznie i pomagają stworzyć kosztowną kulturę zależności” („Mail” 28.03.1998). Są oni „beziemną kohortą nieoceniających pracowników” („Daily Telegraph” 13.08.1997), którym brakuje „zdroworozsądkowych wartości” („Guardian” 23.12.1997). Pracownicy socjalni są również „niedbali” i „odbierają dzieci” („Sun” 19.01.1998). „Wykorzystują seksualnie dzieci pod ich opieką” („Mail” 5.12.1997), „znęcają się fizycznie nad klientami” („Independent” 30.10.1997) i odmawiają adopcji dzieci parom, które są „zbyt stare, mają nadwagę lub palą” („Mail” 13.04.1998). „Cierpią z powodu zgubnej doktryny politycznej poprawności” („Daily Telegraph” 27.03.1998); są „modnymi blairytami, czytającymi »Guardiana«, multikulturalistami o krwawiących sercach” („Daily Mail” 28.09.1997). Pracownicy socjalni są „wielkimi nieudacznikami służb socjalnych” („Mail on Sunday” 28.09.1997). Ich praca z dziećmi jest „chaotyczna i niespójna” („Independent” 25.06.1998), bywa, że rodzice „z przerażeniem i niedowierzaniem” doświadczali „nalotów opieki społecznej” („Mail on Sunday” 1.02.1998), podczas których „ich płaczące dzieci były wyciągane z łóżek i zabierane przez pracowników”; krótko mówiąc, służby socjalne „przejęły kontrolę” („Sun” 25.02.1998)³⁰⁵.

Także inne opracowania wskazują na dominację negatywnego wizerunku pomocy społecznej w brytyjskich mediach informacyjnych. Szeroko kwestię tę omawia m.in. Maryl Aldrige³⁰⁶ w monografii *Making social Work News*. Wskazuje ona na dwa

³⁰³ Ibidem.

³⁰⁴ Za: B. Franklin, *Introduction. Misleading messages...*, op. cit.

³⁰⁵ B. Franklin, *Introduction. Misleading messages...*, op. cit, s. 2.

³⁰⁶ M. Aldridge, *Social work and the news media: A hopeless case?...*, op. cit., s. 611–625.

istotne uwarunkowania zjawiska. Pierwsze obejmuje wartość newsową materiału, co należy rozpatrywać w kontekście pragmatyki pracy i oczekiwań komercyjnej prasy brytyjskiej, które z kolei przekładają się na selektywny i wyjaskrawiony sposób prezentacji. Zaobserwować można m.in. wyraźne zróżnicowanie ujęć pomiędzy narracjami typowymi dla prasy informacyjnej, tabloidów, a także pomiędzy opisami w gazetach krajowych i lokalnych. Różnice odnoszą się również do poszczególnych ram tematycznych (np. częściej pozytywnie obrazowane są pomoc osobom w wieku senioralnym oraz kliniczna praca socjalna), a także do kontekstu sytuacyjnego. Przykładowo opisy nowych inicjatyw pomocowych rzadko publikowane są na pierwszych stronach gazet i przeważnie opierają się na podobnych schematach narracyjnych, zawierają zbliżone odniesienia symboliczne znacznie odbiegające od używanych w sytuacjach kryzysowych. Prowadzi to do metodologicznej konkluzji, że analiza materiałów dziennikarskich na temat pomocy społecznej wymaga wyodrębniania i rozróżnienia poszczególnych kategorii, a także rozpatrywania ich w określonych kontekstach i szerszych układach odniesienia. Drugą kwestię można sprowadzić do uogólnienia, iż zdominowane przez negatywizm sposoby relacjonowania przypadków nadużyć wobec dzieci odzwierciedlają szereg uwarunkowań i mechanizmów, które wykraczają poza pole wartości newsowych, lecz również odgrywają istotną rolę w kształtowaniu przekazu. Będą to przede wszystkim orientacja ideowa lub sympatie polityczne danej redakcji, czas zdarzenia/publikacji, ich miejsce, bieżący kontekst polityczny, kwestie etniczne, uprzedzenia rasowe, a także stereotypy i socjokulturowe uprzedzenia związane z rolami społecznymi oraz płcią³⁰⁷.

Część badaczy zwraca uwagę na oddziaływanie i społeczny rezonans omawianego dyskursu. Koncentrowanie uwagi w brytyjskiej prasie głównie na skandalach związanych z ochroną dzieci³⁰⁸ niewątpliwie prowadzi do zawężenia obrazu pomocy społecznej³⁰⁹. Z kolei nagminny i intensywny negatywizm przekazów doprowadził do sformułowania tezy, że pracownicy socjalni stali się – zarówno dla mediów, jak i pośrednio dla społeczeństwa brytyjskiego – „kulturowymi kozłami ofiarnymi”³¹⁰, a narracje stanowią przykład kształtowania wokół służb społecznych „kul-

³⁰⁷ M. Aldridge, *Poor relations...*, op. cit., s. 43; por. P. Mendes, *Conservative criticism of child protection. The case of the Australian Family Association*, „Children Australia” 1996, nr 21(2), s. 31–34.

³⁰⁸ P. Ayre, *Child protection and the media...*, op. cit.

³⁰⁹ N. Parton, *Social Work, Child Protection and Politics...*, op. cit., s. 2042.

³¹⁰ Ibidem, s. 2049; Por. J. Warner, „Heads Must Roll”?..., op. cit.; M. Hughes, S. Houston, „It’s Almost Kafkaesque”: Newspaper coverage of social work’s role in the “Grace Case” in the Republic of Ireland, „The British Journal of Social Work” 2019, nr 49(6), s. 1376–1394; M. Billig, *Arguing and Thinking: A Rhetorical Approach to Social Psychology*, Cambridge University Press, New York 1987/1996.

tury obwiniania³¹¹. Mechanizm ten, opisany m.in. przez Franklina, Partona, Warnera i Ayre, polega na notorycznym personalizowaniu winy, koncentrowaniu uwagi na konkretnych jednostkach, grupach lub instytucjach, przypisywaniu³¹² im bezpośredniej i jednostkowej odpowiedzialności za szerzej uwarunkowane zdarzenia, problemy lub sytuacje społeczne, co jednocześnie stanowi alternatywę dla głębszej analizy, poszukiwania istotnych lub systemowych przyczyn. Zgodnie z tym schematem przypadki krzywdzenia lub śmierci dziecka stają się szczególnie interesujące dla opinii publicznej, a jednocześnie użyteczne dla mediów, ponieważ koncentrują uwagę, wzbudzają skrajne emocje, a jednocześnie umożliwiają jednoznaczne określenie winnych oraz przyjęcie – w ramach uproszczonej orientacji aksjologicznej – stanowiska moralizatorskiego³¹³. Zjawisko „kultury obwiniania” interpretowane jest w kategorii zdefiniowanej przez Stanleya Cohena (1972) jako wywoływanie lub wzmacnianie paniki moralnej w społeczeństwie. Media, dążąc do eksponowania zagrożeń dla tradycyjnych instytucji i wartości (dzielonych w kręgu odbiorców), jednocześnie wykazują tendencje do upraszczania złożonej, nierzadko strukturalnej natury procesów społecznych, co przekłada się na przypisywanie odpowiedzialności za niekorzystne zjawiska określonym grupom, przedstawianym jako rzekomo dewiacyjne lub wywrotowe. Cohen nazywa je „diabłami ludowymi” – to symboliczne nośniki społecznego niepokoju i obiekty moralnej paniki³¹⁴.

Najnowsze badanie brytyjskiej prasy, przeprowadzone przez Marię Leedham, koncepcyjnie nawiązywało do wcześniejszych analiz, co umożliwiło m.in. zweryfikowanie, w jakim stopniu dawniej obserwowane tendencje pozostają aktualne, oraz określenie, jakie konteksty (ramy) tematyczne dominują w publikacjach dotyczących tej problematyki³¹⁵. Analiza oparta na technikach językoznawstwa korpusowego obejmowała 1000 wątków prasowych w trzymiesięcznym okresie (od maja do sierpnia 2019), w których występowało określenie „pracownik(-cy) socjalny(-i)”. Wyniki wskazują, że sposób prezentowania pomocy społecznej zmienił się w pewnym stopniu, choć przekaz wciąż pozostaje w dużej mierze negatywny. Pomimo że 69% z przeanalizowanych wzmianek zostało zakwalifikowanych jako neutralne, pozytywny charakter miało jedynie 6%, co kontrastuje z 25% odniesień o wydźwięku negatywnym. Klasyfikacja tematyczna wykazała, że odniesienia pejoratywne znacznie

³¹¹ Ibidem.

³¹² S. Dekker, *Ten Questions about Human Error*, Lawrence Erlbaum Associates, London 2005; J. Warner, „Heads Must Roll”?..., op. cit.; P. Ayre, *Child protection and the media...*, op. cit.

³¹³ Ibidem.

³¹⁴ B. Franklin, N. Parton, *Media reporting of social work: A framework for analysis...*, op. cit., s. 44, 45.

³¹⁵ M. Leedham, „Social Workers Failed to Heed Warnings”: A Text-Based Study of How a Profession is Portrayed in UK Newspapers, „The British Journal of Social Work” 2022, nr 52(2), s. 1110–1128.

częściej dotyczą kwestii „zaniedbań” lub „braku działań” ze strony pracowników socjalnych aniżeli nadgorliwości służbowej (np. w działaniach kontrolnych lub prewencyjnych) – proporcja ta wyniosła 5:2. Ponad dwie trzecie komunikatów negatywnych związanych było z problematyką pracy z dziećmi, podczas gdy jedynie 10% dotyczyło pracy z osobami dorosłymi, z kolei w pozostałych (20%) nie był wskazany żaden konkretny obszar działania pomocowego.

W najliczniejszej z wyodrębnionych grup (tj. negatywnych wzmianek dotyczących zaniedbań lub braku działań w obszarze ochrony dzieci) dominują takie motywy tematyczne jak: „niezauważanie problemu”, „ignorowanie sygnałów świadczących o przemoc”, „brak reakcji na zgłoszenia osób trzecich” czy „spóźniona interwencja”. W narracjach tej kategorii, jak argumentuje badaczka, często wskazywano na faktyczną lub potencjalną możliwość dostrzeżenia problemu lub podjęcia działań prewencyjnych, co stanowi jednoznaczną sugestię interpretacyjną dla odbiorcy – zawartą *implicite* ocenę pracy służb społecznych, co jednocześnie wpisuje się w ujętą w brytyjskiej prasie schemat. Co ciekawe, do problematyki ochrony dzieci najczęściej odnoszą się również komunikaty pozytywnie nacechowane, stanowiące najmniej liczną grupę. Główne podkategorie obejmowały „docenienie lub uhonorowanie pracy zespołowej” (np. pochwały, nagrodzenie przez władze lokalne itp.) oraz merytoryczne wypowiedzi lub komentarze pracowników socjalnych udzielających wywiadu. Warto odnotować interesującą, odzwierciedlającą paradoks podkategorię, w której praca socjalna została określona jako „wymarzona praca” (łącznie zidentyfikowano 12 takich przypadków). W grupie najliczniejszej – tj. odniesień o charakterze neutralnym – dominującą kategorią były opisy codziennych, rutynowych czynności zawodowych wykonywanych przez pracowników socjalnych.

4.2.2. USA

W Stanach Zjednoczonych problematyka wizerunku i społecznej percepcji pracy socjalnej wcześniej niż w innych krajach stała się przedmiotem zainteresowania badaczy³¹⁶, jednak zagadnieniu medialnego obrazu „welfare institutions” nie poświęcono tak wielu analiz jak w Wielkiej Brytanii. Przywołać można dwa badania. Pierwsze, przeprowadzone przez Davenporta i Davenporta³¹⁷ (1992), obejmowało analizę treści komunikatów wzmiankujących pracę socjalną. Swoją obserwację autorzy oparli na próbie siedmiu stanowych, lokalnych i krajowych gazet (m.in. „The Wall Street Journal”, „St. Louis Post-Dispatch” i „Columbia Tribune”), magazynów informacyjnych i o tematyce biznesowej (np. „Time”, „Newsweek”, „Forbes”), ma-

³¹⁶ C. D. Condie, J. A. Hanson, N. E. Lang, D. K. Moss, R. A. Kane, *How the public views social work...*, op. cit.

³¹⁷ J. A. Davenport, J. Davenport, *Social workers...*, op. cit.

gazynów dla kobiet (np. „Redbook”, „McCall’s”, „Cosmopolitan”), prasy dla mężczyzn (np. „Esquire”, „GQ”) oraz programów telewizyjnych, głównie informacyjnych, dokumentalnych oraz wybranych talk-show’s. W okresie sześciu miesięcy objętych badaniem wyłoniono 130 wzmianek spełniających założone kryteria, z czego 86% – w ocenie badaczy – cechowało się wydźwiękiem pozytywnym. Pracownicy socjalni – w większości przypadków – byli prezentowani jako kompetentni profesjonalści, eksperci w danej dziedzinie lub byli cytowani z uwagi na status zawodowy. Negatywne wzmianki stanowiły zaledwie 3,8% (odnosiły się m.in. do błędów w pracy lub naruszeń zasad etyki), neutralne – 3,1%, a ambiwalentne – 6,9%.

Dwa lata później badanie powtórzono, również z zachowaniem sześciomiesięcznego okresu obserwacji (1994/95)³¹⁸. Wychwycona liczba odniesień wzrosła do 191, jednak odsetek wzmianek pozytywnych spadł z 86% do 74%. Wiadomości negatywnie odnoszące się do służb społecznych utrzymały się na poziomie 4%, podczas gdy odsetek ambiwalentnych wzrósł do 13%, a neutralnych do około 9%³¹⁹. Autorzy wskazują, że media informacyjne i rozrywkowe generalnie przedstawiają pozytywny obraz pracy socjalnej, a większość komentarzy lub wzmianek negatywnych i ambiwalentnych wynikała z konserwatywnego podejścia, niechętnego proaktywnym politykom zabezpieczenia społecznego, szczególnie zaangażowaniu w te obszary instytucji rządowych.

Trzeba jednak podkreślić, że chociaż wyniki obu serii badania zasługują na uwagę, ze względu na metodologiczne ograniczenia ich przydatność również jest ograniczona. Autorzy nie przedstawili w pełni procedury badawczej, wątpliwości budzi niesystematyczny charakter próby, brak rygorystycznych procedur kodowania³²⁰, a szczególne zastrzeżenia dotyczą kryteriów oceny wydźwięku analizowanych przekazów³²¹.

Drugie badanie, przeprowadzone przez Williama Reida i Elizabeth Misener (2001), obejmowało systematyczne porównanie medialnych przekazów na temat pracy socjalnej w gazetach amerykańskich i brytyjskich w okresie 4,5 roku (1995–1999). Diagnoza bazowała na konstruowanych próbach tygodniowych (łącznie 20 tygodni), w których zidentyfikowano 399 artykułów odnoszących się do przedmiotowej problematyki. Każdy z tekstów poddano ocenie wydźwięku w skali od 1 do 10, gdzie punktacja 1–3 oznaczała przekaz wyraźnie nacechowany negatywnie, 5–6 neutralny, a 7 i powyżej wyraźnie pozytywny. Porównanie wyników dla prasy obu krajów

³¹⁸ Ibidem.

³¹⁹ W. J. Reid, E. Misener, *Social work in the press: A cross-national study*, „International Journal of Social Welfare” 2001, nr 10(3), s. 194–201.

³²⁰ Por. C. B. Zugazaga, R. B. Surette, M. Mendez, Ch. W. Otto, *Social worker perceptions of the portrayal of the profession...*, op. cit., s. 621–636.

³²¹ W. J. Reid, E. Misener, *Social work in the press...*, op. cit.

wykazało istotne różnice. W Stanach Zjednoczonych średnia ocena wyniosła 6,45, podczas gdy w Wielkiej Brytanii było to zaledwie 4,83. W prasie amerykańskiej większość artykułów (58%) miała zdecydowanie pozytywny wydźwięk (7–8 pkt), a tylko 13% negatywny (1–3 punkty). W przypadku Wielkiej Brytanii sytuacja kształtowała się odwrotnie: 30% artykułów oceniono jako jednoznacznie negatywne, a przekaz pozytywny cechował jedynie 13% (7 i więcej punktów). Różnice ujawniło także porównanie nagłówków i leadów, których około jedna piąta wprost odnosiła się do pracy socjalnej. W prasie amerykańskiej niemal połowa (47%) z nich miała pozytywny ładunek, a negatywny zaledwie jedna czwarta. Natomiast w gazetach brytyjskich pejoratywnym przekazem charakteryzowało się aż 80% nagłówków, przy czym żaden z nich nie został oceniony jako neutralny.

Określono także obszary pracy socjalnej najczęściej przywoływane lub omawiane w artykułach. Okazuje się, że również w tym przypadku kontekst ten pozostaje w związku z wydźwiękiem. W Stanach Zjednoczonych pozytywny przekaz najczęściej towarzyszył problematyce klinicznej pracy socjalnej, pracy socjalnej w psychiatrii, pomocy seniorom, edukacji oraz usług społecznych na rzecz rodzin. Najniższe oceny uzyskiwały natomiast komunikaty dotyczące opieki nad dziećmi, pracy post-penitencjarnej oraz działań na rzecz osób uzależnionych. W brytyjskich mediach w sposób negatywny najczęściej przedstawiano obszary ochrony i opieki nad dziećmi, podczas gdy teksty klasyfikowane jako pozytywne dotyczyły – podobnie jak w USA – klinicznej pracy socjalnej oraz wsparcia osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego.

Na podstawie analizy komunikatów autorzy uogólnili dwa najczęściej występujące sposoby prezentowania pracowników socjalnych. Pierwszy sprowadza się do „bezpośredniej pomocy”, rozumianej jako działanie profesjonalne o charakterze komunikacyjnym. Takie ujęcie charakterystyczne jest dla prasy amerykańskiej i w większości przypadków nacechowane jest pozytywnie. Drugi typ koncentruje się na czynnościach kontrolnych, odnosi się do opisów pracowników badających lub rozpoznających domniemane lub rzeczywiste nadużycia osób objętych wsparciem („śledczy”), a także pracowników „sprawujących nadzór” m.in. nad rodzinami lub środowiskami dysfunkcyjnymi. Ten ostatni przeważa w mediach brytyjskich i najczęściej ma charakter pejoratywny. Mniej wyeksponowane kategorie obejmowały role rzeczników, edukatorów, administratorów oraz organizatorów społeczności lokalnych.

Podsumowując, media amerykańskie traktują pomoc społeczną znacznie życzliwiej aniżeli brytyjskie, choć trudno jednoznacznie wskazać na przyczyny tego zjawiska. Część autorów skłania się ku hipotezie, iż różnica wynika z „zaabsorbowania brytyjskiej prasy szeregiem głośnych skandali związanych ze znęcaniem się nad dziećmi”³²². W obu krajach artykuły dotyczące tej problematyki były oceniane jako

³²² Ibidem, s. 198.

bardziej negatywne niż odnoszące się do innych kategorii działań pomocowych. Pozytywny sposób ujęcia profesji był charakterystyczny dla artykułów prezentujących konkretne działania pomocowe, a zwłaszcza innowacje programowe, nowe formy wsparcia oraz te, w których pracownicy socjalni występowali w rolach ekspertów lub specjalistów. Ważną kwestią akcentowaną w literaturze jest brak utrwalonych praktyk działań komunikacyjnych i wizerunkowych w sektorze pomocowym.

Jednocześnie badacze dyskursu zauważają, że niezależnie od wydźwięku oddziaływanie komunikatów ma różny zakres. Przekazy pozytywne, zwłaszcza typu informacyjnego, mogą mieć ograniczony zasięg, w mniejszym stopniu skupiać uwagę oraz pobudzać emocjonalnie w porównaniu z narracjami negatywnymi, w szczególności dotyczącymi wydarzeń uznawanych za medialne, jak zabójstwo lub śmierć dziecka w środowisku objętym nadzorem służb społecznych³²³.

Osobne, lecz ważne zagadnienie stanowi obecność pomocy społecznej i pracy socjalnej w popkulturze. W kontekście amerykańskim przeprowadzono kilka badań w tym zakresie³²⁴. Ujawniły one interesujące zjawisko – profesja ta znacznie lepiej prezentowana jest w mediach informacyjnych aniżeli w rozrywkowych. Jako przykład przywołać można badanie Deborah Valentine i Miriam Freeman. Analiza, która objęła 44 produkcje filmowe z lat 1938–1998, wykazała, że w prawie wszystkich przypadkach profesja przedstawiana była w sposób negatywny³²⁵. „Jeśli ludzie wierzą w to, co widzą w filmach” – konkludują autorki – „pracownicy socjalni są głównie kobietami, przeważnie białymi, z klasy średniej, heteroseksualnymi, cechuje ich niekompetencja, mają tendencję do wdawania się w związki seksualne z klientami, pracują głównie w obszarze opieki nad dziećmi, w środowiskach osób ubogich, a ich działania w głównej mierze sprowadzają się do utrzymania społecznego *status quo*”³²⁶.

³²³ Jak dotąd niewiele wiadomo na temat rzeczywistego związku między konsumpcją mediów a poziomem zaufania publicznego do usług społecznych. Istnienie związku pomiędzy negatywnymi opiniami na temat pomocy społecznej a negatywnymi relacjami medialnymi kwestionuje badanie przeprowadzone w Szwecji: K. Nilsson, A. Egan Sjölander, E. Landstedt, *No clear connections: a study of the association between news media use, public trust, and Swedish social services*, „European Journal of Social Work” 2024, nr 27(5), s. 1047–1060.

³²⁴ C. B. Zugazaga i in., *Social worker perceptions...*, op.cit.; D. R. Edmondson, T. M. King, *Depictions of social workers and other caring professionals on television*, „Journal of Social Work” 2016, nr 16(6), s. 646–661; A. Tarkiainen, *Popular culture’s usefulness for social work practitioners’ self-reflections and relationship-based practice*, „Relational Social Work” 2022, nr 8(1), s. 1–24; L. Henderson, B. Franklin, B., *Sad not bad: images of social care professionals in popular UK television drama*, „Journal of Social Work” 2007, nr 7(2), s. 165–179; M. Freeman, D. Valentine, *Through the Eyes of Hollywood: Images of Social Workers in Film*, „Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services” 2004, nr 85(2), s. 145–154.

³²⁵ M. Freeman, D. P. Valentine, *Film portrayals of social workers doing child welfare work*, „Child and Adolescent Social Work Journal” 2004, nr 19(6), s. 455–471.

³²⁶ Ibidem, s. 159

4.2.3. Szwecja

Jak wskazują Ulla-Carin Hedin i Sven-Axel Månsson, medialny dyskurs dotyczący pomocy społecznej w Szwecji jest wyrazisty i cechuje się specyfiką odmienną od tej, która towarzyszy przedstawianiu innych profesji. Nagłaśnianie przypadków przemocy wobec dzieci miało w tym kraju istotny wpływ na kształtowanie polityki społecznej, przyczyniając się do przyspieszenia reform w zakresie prawa socjalnego³²⁷. Proces ten jest widoczny od końca lat 90., kiedy – na fali ujawnienia poważnych zaniedbań w opiece nad osobami starszymi – procedowano tzw. Lex Sarah (1999), ustawę regulującą obowiązek pracowników systemu pomocy społecznej (w tym opiekunów, pielęgniarzy, kierowników placówek itd.) do zgłaszania wszelkich nadużyć lub podejrzeń dotyczących niewłaściwego traktowania, zaniedbań lub naruszeń praw podopiecznych³²⁸. W 2006 roku szerokim echem w szwedzkich mediach odbiła się sprawa 10-letniego chłopca Bobbiego, zamordowanego przez matkę i ojczyma. Wydarzenie to zapoczątkowało zmiany legislacyjne, określane jako „Lex Bobby”, zapewniające szczególne uprawnienia służbom społecznym oraz rygorystyczne procedury dotyczące prewencji i diagnozowania przypadków przemocy domowej, nowe prawo jednocześnie zwiększyło zakres odpowiedzialności pracowników sektora. W latach 2010–2015 krajowe media szeroko relacjonowały cztery kolejne przypadki morderstw dzieci, spośród których największy rozgłos związany był z zabójstwem 8-letniej Yary, palestyńskiej emigrantki, która znalazła schronienie u krewnych, a po kilku miesiącach pobytu została w brutalny sposób zamordowana (2014). Tragedia wywołała druzgocącą krytykę służb socjalnych, policji oraz pracowników szkoły, do której uczęszczało dziecko, zwłaszcza że wcześniej zgłaszane były sygnały świadczące o przemocy fizycznej i emocjonalnej, a mimo to nie podjęto stosowanych działań. Przypadek Yary stał się bezpośrednim impulsem do ogólnokrajowej debaty na temat ochrony dzieci przed przemocą i zaniedbaniem, w wyniku której wprowadzone zostały kolejne zmiany w procedurach interwencji kryzysowej. Jednocześnie – jak wskazuje F. Estrada – znacząco wpłynął na kształtowanie medialnego przekazu dotyczącego służb społecznych³²⁹, co znalazło odzwierciedlenie w wysokiej frekwencji tej tematyki w latach 2014–2015. W debatę włączyły się także związki zawodowe, głos zabrali również sami pracownicy socjalni³³⁰.

³²⁷ U. C. Hedin, S. Axel Månsson, *Whistleblowing processes in Swedish public organisations – complaints and consequences*, „European Journal of Social Work” 2012, nr 15(2), s. 151–167.

³²⁸ Ibidem. Nazwa ustawy wiąże się z Sarah Wägnert, pielęgniarką pracującą w jednym z domów opieki, która ujawniła zaniedbania, w tym przypadki przemocy i niehumanitarnego traktowania pensjonariuszy. Początkowo Lex Sarah dotyczyła jedynie pomocy społecznej, z czasem została rozszerzona na inne obszary, m.in. opieki zdrowotnej.

³²⁹ H. Blomberg, „We’re not magicians!”..., op. cit., s. 229–246.

³³⁰ Por. T. Schillemans, *Mediatization of Public Service. How Organizations Adapt to News Media*, Peter Lang, Frankfurt nad Menem 2012.

Szwedzki dyskurs medialny wokół *socialtjänsten* cechuje się przewagą krytycznego i negatywnego tonu, co potwierdzają zarówno analizy, jak i opinie samych (badanych) pracowników sektora pomocy społecznej³³¹. Najczęściej podejmowana tematyka powiązana była z kontekstami nadzoru nad rodzinami oraz ochrony dzieci przed przemocą i zaniedbaniem w środowiskach dysfunkcyjnych³³². Jednak – jak wskazują badania – relacje dotyczące innych obszarów działalności pomocowych, takich jak opieka nad seniorami czy praca z młodzieżą³³³, również w przeważającej mierze były krytyczne³³⁴, a interwencje służb społecznych najczęściej opisywane były jako niewystarczające, spóźnione lub błędne.

Szczegółową analizę medialnych doniesień w przedmiotowym zakresie przeprowadziła Helena Blomberg (2019), bazując na 586 artykułach opublikowanych w latach 2010–2015³³⁵. Wyniki wskazują na dwa istotne wyróżniki szwedzkiego podejścia tej problematyki, które odróżniają je od tendencji charakterystycznych dla prasy w Wielkiej Brytanii. Po pierwsze, szwedzkie media informacyjne są mniej krytyczne wobec służb socjalnych³³⁶. Blomberg wskazuje, że nawet w przypadkach kontrowersji lub błędnych interwencji przekaz pozostaje bardziej wyważony, mniej „napastliwy” wobec pracowników, rzadziej operuje się poetyką skandalu i technikami polaryzacji. Tezę tę potwierdzają także Sjöström i Öhman (2018), sugerując, że ta tendencja może wiązać się z modelem szwedzkich usług społecznych, które organizowane i zarządzane są na poziomie gminnym (nie centralnym), co potencjalnie może przekładać się na mniejszy zakres (i intensywność) krytyki mediów ogólnokrajowych³³⁷. Druga kwestia dotyczy eksponowania w publikacjach tematyki

³³¹ J. Lundälv, *The challenges of writing opinion pieces in social work: A national online survey of Swedish social workers' experiences of influencing public opinion*, „The British Journal of Social Work” 2019, nr 49(6), s. 1395–1414; por. T. Lundström, G. Andersson, *Socialarbetare om massmedier*, „Nordisk sosialt arbeid” 2004, nr 24(1), s. 2–18.

³³² T. Lundström, *Mellan vardag och dramatik: Pressens bevakning av socialt arbete med utsatta barn och unga* [Between every-day life and drama: Press coverage of social work in relation to youths and children], w: *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*, red. H. Blomberg, C. Kroll, T. Lundström, H. Swärd, Studentlitteratur 2004, s. 223–254.

³³³ F. Estrada, *Brottslighetens politiska dynamik: Ledarsidors syn på ungdomsbrottslighet* [The political dynamics of crime: Youth-crime in editorials], w: *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*, red. H. Blomberg, C. Kroll, T. Lundström, H. Swärd, Studentlitteratur 2004, s. 127–158.

³³⁴ C. Markström, K. Ljuslinder, S. Sjöström, *Konsensus och personifierade konflikter*, „Sociologisk Forskning” 2001, nr 48(1), s. 5–23.

³³⁵ H. Blomberg, *„We're not magicians!”*..., op. cit., s. 229–246.

³³⁶ E. Brunnberg, *Media och socialt arbete: En explorativ studie av medierapporteringen som påverkanfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England* [Media and social work: An exploratory study on media influence on Swedish social services], „Nordicom Information” 2001, nr 23(2), s. 31–43; L. Nord, M. Grusell, *Media and politics in Sweden*, w: *Power, communication and politics in the Nordic countries*, red. E. Skogerbø, Ö Ihlen, N. Nørgard Kristensen, L. Nord, Nordicom 2021, s. 113–134.

³³⁷ S. Sjöström, A. Öhman, *What if an Investigative Journalist Calls? Media Relations in Social Work*, „The British Journal of Social Work” 2018, nr 48(7), s. 2077–2095.

systemowych ograniczeń (trudności, wyzwań) sektora pomocy społecznej, która często jest inicjowana lub autoryzowana przez jego przedstawicieli, m.in. menedżerów, związki zawodowe oraz pracowników socjalnych. Blomberg zauważa, że perspektywa perturbacji dominuje w debacie na ten temat, a medialne doniesienia o złych warunkach pracy, niedoborze pracowników, ograniczeniach proceduralnych, sprzecznych wytycznych etc. przyczyniają się do kreowania wizerunku systemu pogrążonego w kryzysie³³⁸.

Przywołane badanie pozwoliło na zidentyfikowanie siedmiu charakterystycznych typów narracji medialnych na temat usług społecznych i pracowników socjalnych. Klasyfikacja odzwierciedla poruszaną w artykułach problematykę, a jednocześnie sposoby jej ujmowania, co zbliża interpretację do analizy ramowej. Trzy grupy mają charakter dominujący (najczęściej występują), cztery pozostałe są rzadziej obserwowane.

- Narracje dotyczące kryzysu instytucji polityki społecznej [*Social service in crisis narratives*] (56% artykułów). Najbardziej rozpowszechniona forma ujęcia, przeważnie krytyczna, której intensyfikacja była powiązana z medialnym rozgłosem „sprawy Yary”. Publikacje koncentrują się na problemach i dysfunkcjach sektora, jak braki kadrowe, niedofinansowanie, trudne warunki pracy, nadmierne obciążenie pracowników, utrudniona współpraca z innymi służbami, co przekłada się na niską efektywność działań, a jednocześnie ujawnia niebezpieczeństwo wystąpienia kolejnych tragedii.
- Narracje nawołujące do podejmowania działań [*Take action narratives*] (19% artykułów). W tej grupie również przeważa krytyczny ton, a punktem wyjścia przeważnie jest diagnoza deficytów lub problemów systemu pomocowego, szczególnie w zakresie ochrony dzieci. W grupie dominuje oddolna perspektywa, m.in. pracowników socjalnych i związków zawodowych, którzy prezentowani są jako eksperci, zwracają uwagę na powagę sytuacji oraz apelują o odpowiednie warunki pracy i poprawę rozwiązań systemu pomocowego, m.in. konieczność zmiany procedur, podniesienia jakości usług społecznych, poprawy warunków pracy służb socjalnych („potrzebne są szybkie i zdecydowane działania”).
- Narracje dotyczące krzywdy dzieci [*Children abused narratives*] (9% artykułów). Jest to skrajny sposób informowania o kryzysie, błędach i ograniczeniach systemu pomocy, w którym służby socjalne (zarówno jako instytucje, jak i ich pracownicy) są zwykle przedstawiane jako niezdolne do wykonywania zadań w sposób pożądaný lub jako niekompetentne. W tej grupie obserwuje się schematy podobne do opisanych przez Franklina i Partona (1991), w tym ferowanie

³³⁸ H. Blomberg, „*We’re not magicians!*”..., op. cit.

jednoznacznymi ocenami i określanie winnych/odpowiedzialnych. W szwedzkich mediach jednak częściej wskazuje się na odpowiedzialność instytucji, systemu, a nawet polityki (np. polityczne błędy, błędy decydentów) aniżeli konkretnych pracowników, którzy w dyskursie brytyjskim mają status kozła ofiarnego.

- Narracje dotyczące niewłaściwego lub niesprawiedliwego traktowania przez służby socjalne [*unfair treatment by social service narratives*] (6% artykułów). Grupa publikacji, w których pracownicy socjalni przedstawiani są jako nieprofesjonalni, niekompetentni, zaniedbujący obowiązki, niestosujący przyjętych procedur lub aroganccy w relacjach z klientami.
- Narracje o ofiarach niewydolnego systemu [*victim of the failed system narratives*] (4% artykułów). W tej kategorii uwaga mediów skupia się na niedoskonałościach procedur lub lapsusach prawnych, które ograniczają skuteczność wsparcia, a jednocześnie najczęściej wskazywane są one przez samych przedstawicieli sektora pomocy (np. „łamiemy prawo”). W artykułach nie obciąża się pracowników, lecz podkreślane są strukturalne ograniczenia, co także uwypukla niestabilność systemu oraz ograniczenia bezpieczeństwa prawnego służb społecznych.
- Pozytywny „zwrot” w usługach socjalnych [*positive turn for social service narratives*] (4% artykułów). Publikacje prezentujące zmiany, projekty i rozwiązania w pomocy społecznej, wynikające z oddolnych potrzeb lub apeli i dotyczących środowiska pracy. Również w tej grupie artykułów punktem wyjścia jest stan deficytu lub sytuacja kryzysowa.
- Sukcesy pomocy społecznej [*Social service in success narratives*] (2% artykułów). Grupa najmniej liczna i obejmująca narracje jednoznacznie pozytywne, w której usługi społeczne ukazywane są jako efektywne, a pracownicy socjalni jako kompetentni, empatyczni i wyrozumiali profesjonalisci. Grupa obejmuje przekazy dotyczące udanych interwencji, realizacji inicjatyw, nagród, wyróżnień i podziękowań dla pracowników.

Przywołane zestawienie odzwierciedla ważną obserwację. Pozytywnie nacechowane komunikaty dotyczące nowych rozwiązań i działań pomocowych stanowią – podobnie jak w prasie Wielkiej Brytanii – niewielki odsetek i prawdopodobnie ich znaczenie w całościowym obrazie medialnym służb socjalnych jest marginalne. W szwedzkich mediach przeważa krytyczna perspektywa oraz kontekst sytuacji kryzysowych, jednocześnie – jak już wskazano – towarzyszy im specyficzna cecha, jaką jest unikanie skrajnie negatywnych ocen. Pracownicy są rzadziej atakowani w sposób personalny, zwraca się uwagę na szersze uwarunkowania i problemy systemowe. Ważnym wyróżnikiem tego dyskursu jest duże zaangażowanie oraz udział w jego kształtowaniu samych przedstawicieli sektora pomocowego.

4.2.4. Australia

Specyfikę komunikowania medialnego na temat pomocy społecznej w Australii przybliżają dwa badania. Pierwsze (Pushkar Cordoba, 2017), oparte na jakościowej analizie treści oraz analizie kontekstów tematycznych, objęło główne media informacyjne w Melbourne w okresie 12 miesięcy (2013–2014)³³⁹. Analiza nie wykazała nadmiernego nieuzasadnionego krytycyzmu ani koncentracji na konkretnych kontekstach czy czynnościach zawodowych. Dowiodła jednak, iż praca socjalna w australijskich mediach informacyjnych jest stosunkowo słabo widoczna [*relatively absent*], obecna jest rzadko i w ograniczonym zakresie. Zjawisko to obserwowane jest na trzech poziomach: ilościowym (liczba artykułów i wzmianek była znacząco niższa w odniesieniu do innych zawodów), lakoniczności przekazu (informacje dotyczące pracy socjalnej były zdawkowe, często niepełne) oraz niewidoczności samych pracowników służb społecznych (byli rzadko opisywani, wspomniani i cytowani). Praca socjalna stanowiła przedmiot zainteresowania mediów dwa razy rzadziej niż zawód psychiatry, a znacznie większą uwagę poświęcano grupom zawodowym takim jak psychologowie, nauczyciele czy pielęgniarki.

Sporadycznie pojawiające się w prasie informacje na temat służb społecznych w zdecydowanej większości miały wydźwięk neutralny³⁴⁰, jednocześnie sposób ich prezentowania scharakteryzowano jako „niejasny i nieprecyzyjny” [*vague and unclear*]. W jednej piątej artykułów nie zawarto żadnych konkretów dotyczących praktyki zawodowej (jak opisy wykonywanych zadań, codziennych czynności czy charakterystyka grup docelowych), podczas gdy pozostałe 80% przedstawiało bardzo zróżnicowane obszary pracy socjalnej. Są to praca socjalna w środowisku międzykulturowym (19 artykułów), ochrona dzieci (48 artykułów), problematyka ochrony zdrowia (46 artykułów), usługi wsparcia dzieci, młodzieży i rodzin (36 artykułów), zdrowie psychiczne (30 artykułów) oraz kwestie kształcenia i badań (17 artykułów). Główne pola dyskursywne, wokół których koncentruje się prezentowana problematyka – podobnie jak w mediach brytyjskich i amerykańskich – dotyczyły funkcji opiekuńczych (zapewnianie wsparcia osobom i grupom) oraz kontrolnych (role zawodowe „strażników” socjalnych, uprawnienia w zakresie prewencji i profilaktyki).

Podobne wnioski wypływają z drugiego badania, w którym krajowy dyskurs na temat pomocy społecznej odniesiono do wzorców prasy brytyjskiej³⁴¹. W obu krajach,

³³⁹ „The Age”, „Herald Sun”, „The Australian”, w tym wydania internetowe oraz serwis Australian Broadcasting Corporation News (ABC News). W analizie zidentyfikowano 626 drukowanych i internetowych artykułów prasowych, z których 459 uznano za istotne.

³⁴⁰ P. S. Cordoba, *Representations of social work in the Australian news media*, „Australian Social Work” 2017, nr 70(4), s. 453–464.

³⁴¹ B. Lonne, N. Parton, *Portrayals of Child Abuse Scandals in the Media in Australia and England: Impacts on Practice, Policy, and Systems*, „Child Abuse & Neglect” 2014, nr 38(5), s. 822–836.

zbliżonych kulturowo, społecznie i politycznie, obserwuje się również podobieństwa w zakresie komunikowania medialnego na temat sytuacji kryzysowych oraz dysfunkcji sfery publicznej³⁴². Jednak w kontekście analizowanego dyskursu – jak dowodzą Bob Lonne i Nigel Parton – w Australii praktycznie nie występuje charakterystyczna dla kontekstu brytyjskiego „kultura obwiniania”. W badanych komunikatach przeważa funkcja informacyjna, rzadko operuje się ocenami i prawie nie zaobserwowano kierowanej personalnie krytyki. W tym kontekście media pełnią przede wszystkim funkcję rzecznika lub mediatora w debacie publicznej, przy czym nawet doniesienia o zdarzeniach negatywnych skupiają się bardziej na ich przyczynach, systemowym tle lub błędach instytucji odpowiedzialnych za ochronę aniżeli na konkretnych osobach³⁴³.

Jednocześnie, jak wskazują autorzy, ta cecha australijskiego dyskursu jest charakterystyczna dla problematyki publicznej pomocy. W odniesieniu do nadużyć i nieprawidłowości, które mają miejsce w agencjach pieczy zastępczej, instytucjach Kościoła katolickiego, w organizacjach religijnych lub innych podmiotach prowadzących opiekę nad dziećmi, w krajowych mediach obserwowane są mechanizmy typowe dla tabloidyzacji, a sposoby relacjonowania wydarzeń zbliżone są do wzorców znanych z brytyjskich mediów. Podobnie krytyczne i nacechowane negatywizmem są narracje dotyczące dysfunkcji społecznych, uzależnienia od pomocy społecznej czy przypadków nadużyć wobec dzieci w społecznościach rdzennych mieszkańców Australii³⁴⁴.

4.2.5. Nowa Zelandia

Konteksty Wielkiej Brytanii i Australii stanowią punkt odniesienia dla analizy dyskursu w Nowej Zelandii, którą przeprowadziły Barbara Staniforth i Liz Beddoe. Przekonania i opinie przedstawicieli służb socjalnych w tych krajach dotyczące negatywnego obrazu ich profesji w dużej mierze pokrywają się, jednak, jak dowodzą badania, przekaz medialny w Nowej Zelandii jest krytyczny, lecz – podobnie jak w mediach australijskich – na ogół mniej „agresywny”, w mniejszym stopniu także personalizuje się krytykę i niepowodzenia służb pomocowych³⁴⁵.

Analiza zawartości obejmowała przekazy dotyczące działalności instytucji ochrony rodziny (CYF) oraz pracowników socjalnych, wyłonię z wydań dwóch głównych nowozelandzkich gazet („New Zealand Herald” oraz „Otago Daily Times”) w okresie 4 lat (2008–2012)³⁴⁶. Wyniki wskazują, iż, podobnie jak w prasie

³⁴² Ibidem.

³⁴³ B. Lonne, N. Parton, *Portrayals of Child Abuse Scandals...*, op. cit.

³⁴⁴ Ibidem.

³⁴⁵ D. Stanfield, L. Beddoe, *Social work and the media: A collaborative challenge...*, op. cit.

³⁴⁶ B. Staniforth, L. Beddoe, *Five years in the news: A media analysis of “Child, Youth and Family” in two daily newspapers (2008–2012)*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2017, nr 29(4), s. 5–18.

brytyjskiej, najczęstszym kontekstem tej problematyki są sytuacje kryzysowe, dotyczące jednego z wymiarów funkcjonowania podmiotów pomocowych, tj. ochrony dzieci. Pośród wyodrębnionych, typowych dla tego dyskursu kontekstów ilościowo dominują nadużycia, przemoc i zaniedbania względem dzieci oraz różne formy dysfunkcji (np. zachowania przestępcze) w rodzinach i środowiskach objętych wsparciem socjalnym. Przeważnie publikacjom towarzyszy negatywny ładunek emocjonalny oraz krytyczna ocena służb społecznych. Z kolei artykuły o wydźwięku neutralnym lub wydźwięku pozytywnym (m.in. dotyczące działań lub sukcesów) stanowiły marginalną część korpusu. Co istotne, agencje pomocowe, oraz ich pracownicy, przywoływane były w badanych komunikatach głównie w sytuacji reagowania na bezpośrednie zagrożenie. W artykułach najczęściej opisywane były formy aktywności zawodowych związane z organizacją opieki nad dziećmi, oceną bezpieczeństwa, zapobieganiem krzywdzeniu oraz zapewnianiem ochrony. Instytucjami współwystępującymi w opisach były zwykle policja oraz jednostki wymiaru sprawiedliwości.

Jak dowodzą autorki, w analizowanych materiałach rola i zakres działania służb społecznych przeważnie ogranicza się do wąskiej kategorii czynnościowej, tj. interwencji w zakresie ochrony dziecka przed przemocą i zaniedbaniem ze strony rodziców lub opiekunów. Przy czym w publikacjach dotyczących uzasadnionych lub/i zakończonych powodzeniem czynności zwykle przeważa bezosobowa perspektywa instytucjonalna (np. „CYF” prezentowany jest jako podmiot, który zabezpieczył dziecko). Natomiast w artykułach krytycznych, odnoszących się do działań spóźnionych lub niewłaściwie przeprowadzonych, optyka dziennikarska w większym stopniu koncentrowała się na konkretnych pracownikach. Można skonkludować, że w analizowanych narracjach pracownicy socjalni w dużej mierze widoczni są proporcjonalnie do swoich niepowodzeń. Porażki pomocy społecznej nie tylko ogniskują uwagę mediów, co znajduje odbicie w liczbie publikacji, ale przekładają się też na sposoby prezentacji. Ponadto artykuły o negatywnym wydźwięku, dotyczące niepowodzeń lub błędów służb, są eksponowane w wydaniach (np. częściej publikowane są na pierwszych stronach gazet), a kluczowy przekaz najczęściej zawarty jest w nagłówku lub tytule.

Interesująca obserwacja dotyczy sposobu opisywania CYF w materiałach dziennikarskich jako instytucji biernej, pasywnej. Procedura „odbierania” dzieci rodzinom, a więc jeden z najczęstszych kontekstów informowania, zwykle dotyczy środowisk dysfunkcyjnych lub patologicznych, i z tego powodu prezentowana jest w logice narracji jako właściwe działanie ratunkowe, uzasadnione realnym zagrożeniem. Uwagę zwraca jednak dominujący w nowozelandzkich mediach sposób opisywania tej procedury, zgodnie z którym CYF podejmuje interwencję przeważnie w sposób reaktywny, na skutek zgłoszenia, „wezwania do działania” lub poinformowania o niebezpieczeństwie przez inne służby lub osoby trzecie. Inny, szeroko obecny w badanych mediach sposób prezentacji służb społecznych sprowadza się do

wzmianki (lub przywołania) w ramie prostej i jednoznacznej kategorii czynnościowej jako wykonujących zadanie zabezpieczania dzieci lub zapewniające im (po interwencji) opieki. Obraz ten był spójny w perspektywie obu badanych mediów i w całym okresie badania.

Przywołane badanie – jak wspomniano – obejmowało okres 2008–2012, a więc poprzedzający kilkuletnią reformę nowozelandzkiego systemu pomocowego. Jej celem było lepsze ukierunkowanie na potrzeby i dobrostan dzieci oraz młodzieży, poprawa ochrony nieletnich oraz zwiększenie nacisku na współpracę z rodzinami i społecznościami. Nowe prawo socjalne zostało ostatecznie uchwalone w roku 2017. Ian Hyslop, odnosząc się do tego procesu, wskazuje, że reforma silnie przełożyła się na obecność tej problematyki w mediach; kwestie pracy socjalnej, procedur, funkcjonowania instytucji wsparcia były szeroko komentowane, a większość relacji – jak wskazuje – miała charakter krytyczny³⁴⁷.

4.2.6. Rosja

Przegląd badań zagranicznych zamyka analiza obrazu pomocy społecznej w gazetach rosyjskich, choć biorąc pod uwagę państwową kontrolę nad mediami, ich zależności oraz polityczno-ideologiczną orientację, kontekst ten należy postrzegać przez pryzmat programu propagandowego. Niemniej zagadnienie to jest interesujące, zarówno jako kontrpunkt dla wyników badań realizowanych w realiach pluralizmu medialnego, jak i z uwagi na pewne, choć ograniczone podobieństwa w zakresie uwarunkowań historyczno-politycznych systemów pomocowych w Rosji i Polsce przed upadkiem komunizmu i transformacją ustrojową. W obu krajach polityka społeczna podporządkowana była ściśle prerogatywom niedemokratycznego, scentralizowanego państwa, zinstytucjonalizowana, a rola pracy ograniczała się do funkcji opiekuńczych i kompensacyjno-dystrybucyjnych. Ta ostatnia jako samodzielna specjalizacja rozwija się w tym kraju od lat 80. Podobnie jak w innych państwach bloku wschodniego, w tym w Polsce, proces profesjonalizacji zaczął się

³⁴⁷ I. Hyslop, *Child Protection in New Zealand: A History of the Future*, „The British Journal of Social Work” 2017, nr 47(6), s. 1800–1817; I. Hyslop, *Grave concerns over new ministry*, Newsroom; B. Staniforth, „Vulnerable” label harmful step for child service, „New Zealand Herald” 2016 [online, dostęp 12 maja 2024], dostępne w internecie: <http://www.nzherald.co.nz/nz/news/article.cfm?c_id=1&objectid=11686047>. W Nowej Zelandii za politykę wsparcia społecznego, w tym działania obszaru ochrony dzieci i młodzieży odpowiedzialne jest Ministry of Vulnerable Children – Oranga Tamariki (MVCOT), które w tym zakresie w 2017 roku zastąpiła CYF (Child, Youth, and Family). CYF również funkcjonowało jako instytucja scentralizowana, podległa nowozelandzkiemu Ministerstwu Rozwoju Społecznego (Ministry of Social Development). Tym samym Oranga Tamariki kontynuuje pracę CYF.

późno i był w dużym stopniu wspierany w ramach programów współpracy międzynarodowej³⁴⁸. Jednak współczesny rosyjski postsocjalistyczny system zabezpieczenia społecznego, pomimo restrukturyzacji, pozostaje anachroniczny, scentralizowany i podporządkowany prerogatywom reżimu politycznego. Zachowuje cechy radzieckiej „umowy społecznej”, teoretycznie oferuje wszechstronny zakres usług socjalnych, *de facto* opiera się na niewielkich, a dostępnych dla szerokich grup społecznych transferach socjalnych. System ten cechuje się biurokracją, niską jakością usług, ograniczonymi zasobami, czemu towarzyszą niedobory kadrowe, ograniczona autonomia, a także niski prestiż służb społecznych³⁴⁹. Wyniki badań przeprowadzonych przed 2014 rokiem wskazują, że rosyjscy pracownicy socjalni postrzegają się jako grupa zawodowa niedoceniania, pozbawiona autonomii zawodowej, o niskiej reputacji. W ich środowisku panuje jednocześnie przekonanie, że środki masowego przekazu odgrywają kluczową rolę w kształtowaniu opinii na temat tej profesji³⁵⁰.

Specyfikę rosyjskiego dyskursu o pomocy społecznej (w szerszym kontekście rosyjskiej polityki społecznej i jej przemian) przybliży Elena Iarskaia-Smirnova wraz ze współautorami³⁵¹. Zakres badania obejmował wydania z lat 1994–2018 dwóch największych krajowych gazet („Rossijskaja gazeta” i „Moskowskij Komsomolec”). Jak już wskazano, w przypadku obu tytułów nie można mówić o niezależności redakcyjnej i choć nie zostało to w publikacji wyrażone bezpośrednio, wyniki jasno wskazują, że narracja na ten temat wpisuje się w dezyderaty prorządowej propagandy.

Wyniki analizy zawartości prowadzą autorów do wniosku, że obraz pomocy społecznej w obu tytułach prasowych cechuje się spójnością i pozytywnym nacechowaniem, a zaobserwowane różnice mają charakter jedynie niuansowy. Rozwiązywanie problemów społecznych (i niesienie pomocy) stanowi prerogatywę państwa i reprezentujących je publicznych instytucji, co znajduje odzwierciedlenie m.in. w marginalizowaniu w przekazach prasowych roli i znaczenia innych podmiotów, np. organizacji pozarządowych. Praca socjalna ukazywana jest jako ważna część publicznej polityki społecznej, pożądaný instrument dystrybucji świadczeń, usług społecznych oraz przeciwdziałania negatywnym skutkom ubóstwa. System pomocy –

³⁴⁸ S. Trygged, B. Eriksson, *Implementing Swedish models of social work in a Russian context*, „Social Work & Society” 2009, nr 7(2), s. 273–284.

³⁴⁹ E. Iarskaia-Smirnova, R. Kononenko, O. Kosova, V. Yarskaya, „*They should cook borsch, chop wood...: contemporary images of social work in the context of welfare policy reforms in Russia's print media*”, „European Journal of Social Work” 2020, nr 24(9), s. 358–370.

³⁵⁰ P. Romanov, E. Iarskaia-Smirnova, *Sotsial'naja rabota v sovremennoi Rossii: analiz statusa professional'noi grupy*, „Sotsiologicheskie issledovaniia” 2014, nr 10, s. 61–69. *Notabene*, w jednym z przywoływanych artykułów praca socjalna została określona jako „najtrudniejsza i najbardziej niewdzięczna praca, jaką można znaleźć”.

³⁵¹ E. Iarskaia-Smirnova, R. Kononenko, O. Kosova, V. Yarskaya, „*They should cook borsch, chop wood...*”, op. cit.

w tym ujęciu – jest sprawiedliwy i dobrze zorganizowany, a sporadycznie występujące, ujawniane w prasie dysfunkcje przeważnie mają źródło personalne, wynikają z błędów lub karygodnych jednostkowych zachowań osób, które wykorzystują rangę i uprawnienia pracownika socjalnego jako zasłonę do nadużyć.

Przekaz negatywny w rosyjskich mediach występuje rzadko („Rossijskaja gazeta” – 16%, „Moskiewski Komsomolec” – 17%). Dominują pozytywne narracje na temat pracowników socjalnych i funkcjonowania pomocy społecznej, szczególnie w gazecie rządowej (RG) – 43% pozytywnych treści w porównaniu z 28% w MK, jako neutralne zakwalifikowano odpowiednio 27% i 42%. Jednocześnie, jak wskazuje badanie, obraz pracy socjalnej koncentruje się w polu bieżącego działania i utrzymania *status quo*. Profesja nie jest prezentowana jako siła sprawcza w procesie aktywizacji ani jako instrument wpływu na zmiany społeczne. Przeważa schemat, zgodnie z którym beneficjenci to bierni odbiorcy świadczeń i usług, a wizerunki pracowników pomocy w większości odnoszą się do roli odpowiedzialnych za utrzymanie stabilności systemu społecznego oraz odzwierciedlają funkcje opiekuńcze.

5.1. Badania krajowe

Osobną kategorię wymagającą uwagi stanowią badania oraz charakterystyki praktyk *media relations*. Problematyka ta pojawiła się w rozważaniach o pomocy społecznej stosunkowo niedawno. Jako pierwsi zwrócili na nią uwagę Jerzy Krzyszkowski i Zbigniew Tarkowski (w kontekście zarządzania JOPS)³⁵², Magdalena Dudkiewicz³⁵³ oraz – w kilku publikacjach – autor tej monografii³⁵⁴. Badacze wskazują m.in. na wieloletnie systemowe zaniedbania w polityce wizerunkowej, negatywne uwarunkowania historyczne marginalizowanej w okresie PRL-u „opieki społecznej”, złożoność i wielowymiarowość publicznej pomocy, specyficzny kontekst funkcjonowania instytucji, tj. skumulowanych problemów ludzi i środowisk, a także późno (względem innych zawodów zaufania publicznego) zainicjowany proces profesjonalizacji pracy socjalnej. Zwraca się uwagę na słabość praktyk komunikacyjnych JOPS, niewystarczające przygotowanie ich przedstawicieli do działań PR, deficyty infrastrukturalne (w szczególności brak utrwalonego modelu rzecznictwa instytucji), a także ograniczony dostęp do szkoleń, narzędzi i tzw. dobrych praktyk. Zlekceważenie w procesie transformacji obszaru zarządzania reputacją i marketingu

³⁵² Z. Tarkowski, *Public relations jako funkcja zarządzania domem pomocy społecznej*, w: Z. Tarkowski, *Zarządzanie i kierowanie domem pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „Orator”, Lublin 1998; J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania...*, op. cit., Rozdział 10: *Środki public relations i ich wykorzystanie*.

³⁵³ M. Dudkiewicz, *Wizerunek pomocy społecznej...*, op. cit., s. 61–65.

³⁵⁴ M. Szyszka, *Public Relations as Viewed by Employees of Polish Welfare Institutions*, „Communication Today” 2016, nr 2, s. 90–99; M. Szyszka, *Conditions of media and social image of the public assistance institutions in Poland*, „European Journal of Science and Theology” 2015, nr 6, s. 251–260; M. Szyszka, *PR and marketing of social policy institutions in Poland*, w: *Marketing Identity: Digital Life – part I*, red. L. Čábyová, D. Petranova, FMK, Trnava 2016.

usług społecznych zgodnie postrzegany jest jako jedno z istotnych uwarunkowań bieżących i przeszłych problemów wizerunkowych oraz pejoratywnego obrazu medialnego³⁵⁵.

Trzeba podkreślić, że w kierunkowym (regulowanym) kształceniu kadr kierowniczych służb społecznych moduł obejmujący podstawy *public relations* wprowadzany został stosunkowo niedawno³⁵⁶, a podręcznik w tym zakresie dostępny jest dopiero od 2013 roku³⁵⁷ i do tej pory jest to jedyne (niestety w pewnym stopniu zdezaktualizowane) opracowanie, w którym problematyka budowania tożsamości instytucji, promocji i komunikacji z mediami prezentowana jest ze specyficznej dla branży perspektywy. Jednocześnie, choć kwestie deficytów i potrzeby wdrażania działań PR w instytucjach sektora pomocowego są poruszane³⁵⁸, również ta problematyka nie była dotychczas obiektem szeroko zakrojonych badań. Można przywołać jedynie kilka diagnoz dotyczących wybranych aspektów działań komunikacyjnych JOPS, tożsamych z obszarami *media relations*³⁵⁹.

Socjologowie Lucjan Miś oraz Marek Szepski poszukiwali odpowiedzi na pytania, czy i w jaki sposób ośrodki pomocy społecznej wykorzystują internet jako narzędzie komunikacji z otoczeniem. Pierwsze badanie zostało przeprowadzone w 2010 roku na terenie Małopolski, przy czym analizą objęto ośrodki o charakterze miejskim lub miejsko-gminnym, z wyłączeniem jednostek z najmniejszych miejscowości. Okazało się, że mniej niż jedna trzecia instytucji posiadała własne witryny internetowe, spośród których większość zawierała informacje niepełne (szczególnie

³⁵⁵ D. Dzienniak-Pulina, *O konieczności działań public relations w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2019, nr 33/6, s. 58–70; M. Chechelska, *Publiczne relacje i promocja działań pomocy społecznej w praktyce*, „Roczniki Teologiczne” 2015, nr 62(01), s. 5–31; Z. Tarkowski, *Zarządzanie i kierowanie...*, op. cit.; I. Marzec, op. cit.; M. Badora, *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych – rola mediów w kształtowaniu obrazu profesji. Sprawozdanie z badań*, „Pedagogika Społeczna” 2023, nr 2(88), s. 99–108; M. Pokrzywa, *Wizerunek pracownika socjalnego w Polsce...*, op. cit.; *Rola mediów w aktywnej integracji*, red. B. Kucharska, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2013; M. Dudkiewicz, *Wizerunek pomocy społecznej...*, op. cit., s. 61–65.

³⁵⁶ M. Szyszka, V. Bělík, *Opinie pracowników socjalnych na temat działań komunikacyjnych w instytucjach pomocowych – perspektywa kształtowania kompetencji komunikacyjnych*, „Edukacja Dorosłych” 2018, 2, s. 227–237.

³⁵⁷ M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej...*, op. cit.

³⁵⁸ Por. D. Dzienniak-Pulina, *O konieczności działań public relations...*, op. cit. M. Pokrzywa, *Wizerunek pracownika socjalnego w Polsce...*, op. cit.

³⁵⁹ Poza przytaczanymi w rozdziale badaniami problematykę *public relations* instytucji pomocowych podejmuje także Iwona Marzec, jednak zakres analizy nie obejmuje problematyki komunikacji medialnej, lecz związki pomiędzy typem kultury organizacyjnej JOPS a postrzeganiem jednostki przez jej otoczenie wewnętrzne: I. Marzec, *Rola kultury organizacyjnej w kreowaniu wizerunku ośrodków pomocy społecznej jako pracodawcy*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 185, s. 151–163.

w zakresie kontaktu i dojazdu) lub wręcz przypadkowe³⁶⁰. Co więcej, wykorzystanie serwisów internetowych oraz poczty elektronicznej nie podlegało standaryzacji, lecz miało charakter amatorski; komunikacja za pośrednictwem internetu – wedle konkluzji autorów – funkcjonowała na zasadzie spontanicznych odruchów życzliwości niektórych pracowników, ich prywatnego zaangażowania w tworzenie wirtualnej sieci pomocy i biurokratycznego, obojętnego stosunku do potencjalnych i realnych klientów³⁶¹. Diagnoza powtórzona na większej próbie w 2012 roku wskazała na szerszy zakres korzystania z serwisu internetowego, nadal jednak było to 31 instytucji na 61 miast, a jakość tej formy komunikacji była – zdaniem badaczy – mniej niż zadowalająca: ośrodki pomocowe nie prezentowały się jako instytucje publiczne i profesjonalne, ich orientacja na klienta była – co najwyżej – połowiczna, zamieszczane na stronach internetowych materiały wydawały się przypadkowe, a wizerunek – biurokratyczny. W serwisach przeważały treści o charakterze urzędniczego żargonu, bez uwzględnienia specyfiki grupy docelowej, a główny przekaz sprowadzał się do komunikatu: „mamy dla was pieniądze (zasiłki) i jeśli spełnicie określone wymogi, to je u nas otrzymacie”³⁶². Nie lepiej wypadła diagnoza komunikacji elektronicznej JOPS. Spośród ośrodków, do których wysłano proste zapytanie e-mailem (podpisane przez przedstawiciela publicznej instytucji), jedynie 39% odczytało wiadomość, a zaledwie 25% udzieliło odpowiedzi³⁶³.

Szerzej ujęty zakres działań komunikacyjnych instytucji pomocowych obejmowały badania ilościowe autora tej monografii pt. *Relacje publiczne instytucji pomocy społecznej*, realizowane początkowo w latach 2015–2016 oraz w 2018 roku, a następnie rozwinięte i dokończone po roku 2022. Uzyskane wyniki ostatniego etapu stanowią podstawę rozdziałów dwunastego i trzynastego, a wcześniej wybrane zagadnienia, oparte na pilotażu i mniejszych próbach z wykorzystaniem podobnego (rozwijanego w późniejszym czasie) narzędzia, były opublikowane w trzech artykułach³⁶⁴ oraz wykorzystane w pracach poglądowo-problemowych³⁶⁵. Wyniki przepro-

³⁶⁰ L. Miś, M. Szepski, *Internet a pomoc społeczna (na przykładzie małopolskich ośrodków pomocy społecznej)*, w: *Polska w mediach, media w Polsce*, red. Z. Pucek, J. Bierówka, Oficyna Wydawnicza AFM, Kraków 2012, s. 41 i nast.

³⁶¹ L. Miś, M. Szepski, *Pomoc społeczna w Internecie. Wykorzystanie nowoczesnej technologii przez pracowników małopolskich ośrodków pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2012, nr 19, s. 110.

³⁶² Ibidem, s. 120.

³⁶³ Ibidem, s. 116, 117.

³⁶⁴ M. Szyszka, *Public Relations as viewed by employees of polish Welfare Institutions...*, op. cit.; M. Szyszka, *Conditions of media and social image...*, op. cit.; M. Szyszka, V. Bělík, *Opinie pracowników socjalnych na temat działań komunikacyjnych...*, op. cit.

³⁶⁵ M. Szyszka, K. Walotek-Ściańska, *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

wadzonych wcześniej analiz wskazują m.in. na wysoką ocenę potencjału narzędzi komunikacyjnych obszaru *public relations* w kształtowaniu wizerunku instytucji pomocowych oraz rozpoznanie potrzeby takich działań w grupie przedstawicieli instytucji. Jednocześnie zauważono niską ocenę zarówno aktywności prowadzonych w tych jednostkach, jak i kompetencji kadry w tym zakresie. Podobnie przygotowanie placówek do kontaktów z mediami oceniane jest na bardzo niskim poziomie. Sondaż potwierdził również dotychczasowe obserwacje, wskazujące, że w instytucjach pomocowych zazwyczaj nie prowadzi się systematycznego planowania i ewaluacji działań komunikacyjno-wizerunkowych. Mają one charakter doraźny i okazjonalny, oparte są na najprostszych narzędziach – najbardziej rozpowszechnioną ich formą jest publikowanie informacji w mediach społecznościowych.

Ostatnie opracowanie dot. prezentowanej problematyki stanowi jedną z części cytowanej już dysertacji doktorskiej³⁶⁶. Zagadnienie wizerunku pracowników społecznych autorka zestawia z diagnozą działań komunikacyjnych JOPS, przeprowadzoną w strategii ilościowej w ośrodkach pomocy społecznej oraz powiatowych centrach pomocy rodzinie województwa śląskiego. Wyniki sondażu wskazują, że w zdecydowanej większości jednostek nie jest powoływane stanowisko ds. *public relations* i kontaktów z mediami. Jedynie sześć miejskich ośrodków zatrudniało rzecznika, najczęściej obowiązki te przynależą kadrom zarządzającym (dyrektor, kierownik). Jednocześnie zaledwie w co piątym miejskim ośrodku i co dziesiątym z PCPR pośród zatrudnionych znajduje się osoba posiadająca adekwatne wykształcenie (m.in. studia podyplomowe) z zakresu *public relations*, doradztwa medialnego, komunikacji społecznej, komunikacji wizerunkowej. Można stąd wnioskować, że w większości przypadków odpowiedzialni za działania komunikacyjne nie posiadają formalnego przygotowania merytorycznego. Paradoksalnie, pomimo braku wykwalifikowanych osób, w instytucjach obserwuje się niską gotowość do delegowania pracowników na kursy i szkolenia w tym zakresie, a podejmowane działania komunikacyjne mają bardzo wąski zakres.

Dla zachowania kompletności opisu przywołać należy także projekt pt. *Kluczowe czynniki sukcesu organizacji sektora publicznego na przykładzie ośrodków pomocy społecznej*, którego efektem była publikacja wyników badania jakościowego zrealizowanego w grupie 15 przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej³⁶⁷. Autorka wskazuje, że w opinii aż 9 na 15 respondentów wizerunek organizacji stanowi kluczowy czynnik ich sukcesu, jednak w artykule nie ujawniona została metodologia ani

im M. Skłodowskiej-Curie” 2014, nr 3(45), s. 99–114, M. Szyszka, *PR and marketing of social policy institutions...*, op. cit.

³⁶⁶ M. Badora, *Wizerunek publiczny pracowników społecznych...*, op. cit.

³⁶⁷ M. Kotas, *Wizerunek organizacji publicznej jako instrument efektywnego komunikowania z interesariuszami*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 185, s. 134–141.

procedura analizy, a wnioski sprowadzają się do pięciu punktów, stanowiących *de facto* powtórzenie podsumowań z dwóch innych, wcześniejszych publikacji innych autorów³⁶⁸. Również wykaz najczęstszych błędów w obszarach budowania wizerunku popełnianych w ośrodkach pomocowych jest tożsamy z diagnozą znaną z opublikowanego w 2012 roku podręcznika.

5.2. Badania zagraniczne

W literaturze przedmiotu przywoływane są różnorodne strategie wzmacniania pozycji pracy socjalnej w przestrzeni publicznej, a jednocześnie koncentrują się one wokół dwóch obszarów: instytucjonalnych działań komunikacyjnych oraz szkoleń i edukacji. Część badaczy, zwłaszcza w kontekście brytyjskim (m.in. Gibelman, Aldridge, Tower, Parton), wskazuje, że niekorzystny wizerunek medialny pomocy społecznej i pracy socjalnej w dużym stopniu wiąże się z zaniedbaniami na poziomie polityki społecznej oraz instytucji sektora pomocowego, tj. brakiem, ograniczonym zakresem lub nieadekwatnym ukierunkowaniem praktyk komunikacyjnych³⁶⁹. Dotyczy to przede wszystkim kształtowania narracji na temat pracy socjalnej, jej roli i znaczenia, funkcjonowania systemu wsparcia społecznego, informowania na temat działalności, współpracy z mediami, a także reagowania i komunikacji z dziennikarzami w sytuacjach kryzysowych.

W wielu analizach akcentuje się znaczenie kontekstu niskiej rozpoznawalności profesji oraz ograniczonej wiedzy społeczeństwa na temat istoty i zakresu pracy socjalnej. W rezultacie prawdopodobny jest wzrost znaczenia mediów jako źródła wiedzy o zawodzie, mimo że środki masowego przekazu z zasady nie są zaangażowane w konstruowanie rzetelnego ani pozytywnego obrazu profesji³⁷⁰. Potwierdzenie znaczenia tej supozycji odnaleźć można w wynikach badań przeprowadzonych w stanie Alabama, które wykazały, że wyższy poziom wiedzy na temat pracy socjalnej i środowiska jej wykonywania był istotnym predyktorem bardziej pozytywnego nastawienia do pracowników socjalnych³⁷¹. Co istotne, badacze zaobserwowali również

³⁶⁸ M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku...*, op. cit.; K. Giedroń, *Public relations w administracji*, Wydawnictwa Profesjonalne Alpha Pro, Ostrołęka 2004.

³⁶⁹ B. Staniforth, S. C. Dellow, C. Scheffer, *What creates the public's impression of social work and how can we improve it?*, „Qualitative Social Work” 2022, nr 21(2), s. 242–259; M. Gibelman, *Television and the public image of social workers...*, op. cit., s. 331–334; K. Tower, *In our own image: Shaping attitudes about social work through television Production*, „Journal of Social Work Education” 2000, nr 36(3), s. 575–585; *Social work, the media and public relations...*, op. cit.

³⁷⁰ M. Kagan, *Public attitudes and knowledge about social workers...*, op. cit.

³⁷¹ A. V. Kaufman, G. T. Raymond, *Public perception of social workers: A survey of knowledge and attitudes...*, op. cit., s. 24–35.

dotadnią zależność pomiędzy wcześniejszym korzystaniem z usług pomocy a poziomem wiedzy na temat zawodu, jednak nie stwierdzono korelacji pomiędzy takim doświadczeniem a bardziej pozytywnym nastawieniem wobec jego przedstawicieli.

W analizowanej literaturze konsekwentnie formułowane są rekomendacje dotyczące sposobów poprawy publicznego postrzegania pracy socjalnej, stanowiące odpowiedź na utrwalone stereotypy i niedoreprezentowanie tej profesji w infosferze. Na konieczność kształtowania własnego wizerunku instytucji pomocowych zwrócono uwagę już w latach 50.³⁷², co Craig LeCroy i Erika Stinson podsumowują pół wieku później: „jak dowodzi doświadczenie, jeśli pracownicy nie podejmą się tego zadania sami, najprawdopodobniej nikt inny tego nie zrobi”³⁷³. Postulaty aktywnego zarządzania komunikacją wizerunkową i budowania partnerskich relacji z mediami, zwłaszcza lokalnymi, stale przewijają się w dyskursie na temat statusu pracy socjalnej w przestrzeni publicznej i zwykle poparte są obserwacjami lub wnioskami wskazującymi na ich deficyt i ograniczenia.

Do problematyki tej nawiązują m.in. Maryl Aldridge i Alison Legood wraz ze współautorami³⁷⁴ w kontekście brytyjskim, Jeffrey Olin³⁷⁵, Kristine Tower³⁷⁶ i Carole Zugazaga w USA, Deb Stanfield³⁷⁷, Liz Beddoe, Barbara Staniforth i Kelsey Deane³⁷⁸, w Nowej Zelandii, Stefan Sjöström i Adam Öhman w Szwecji³⁷⁹ czy Nina Moroz i Elena Padurina w Rosji³⁸⁰. W literaturze akcentowana jest potrzeba strategicznego podejścia do relacji z otoczeniem medialnym, traktowanego jako integralny komponent zarządzania oraz element profesjonalizacji zawodu. Większość autorów zwraca także uwagę na potencjał wynikający z możliwości współpracy z lokalnymi kanałami informacyjnymi. Bolgün i Şahin (2019)³⁸¹ akcentowali znaczenie inicjatyw medialnych, ukierunkowanych na budowanie pozytywnej reprezentacji profesji,

³⁷² H. F. Kretchman, *Public Relations in Social Welfare*, „Social Work Journal” 1954, nr 4(35), s. 149–72.

³⁷³ C. W. LeCroy, E. L. Stinson, *The public's perception of social work...*, op. cit., s. 174.

³⁷⁴ A. Legood, M. McGrath, R. Searle, A. Lee, *Exploring how social workers experience...*, op. cit., s. 1873.

³⁷⁵ J. Olin, *The public and the profession's perception...*, op. cit., s. 93.

³⁷⁶ K. Tower, *In our own image...*, op. cit., s. 575–585.

³⁷⁷ D. Stanfield, L. Beddoe, *Social work and the media: A collaborative challenge...*, op. cit.

³⁷⁸ B. Staniforth, K. L. Deane, L. Beddoe, *Comparing public perceptions of social work and social workers...*, op. cit.; B. Staniforth, C. Fouché, L. Beddoe, *Public Perception of Social Work and Social Workers in Aotearoa New Zealand...*, op. cit.

³⁷⁹ S. Sjöström, A. Öhman, *What if an Investigative Journalist Calls...*, op. cit.

³⁸⁰ N. Moroz, E. Padurina, *Public relations in social work: experience of the Kurgan Region*, ISMGE 2020 II International Scientific and Practical Conference „Individual and Society in the Modern Geopolitical Environment”, s. 687–695.

³⁸¹ C. Bolgün, S. Fatih, *Public perception and attitudes about social work in Turkey*, „International Social Work” 2019, nr 62(5), s. 1329–1342, 1340.

m.in. poprzez tworzenie projektów komunikacyjnych oraz systematyczne wykorzystywanie internetu i mediów społecznościowych do zwiększania rozpoznawalności i akceptacji społecznej. Maya Kagan³⁸² (2016) postuluje, by pracownicy socjalni aktywnie „działali na rzecz promowania rozgłosu i podnoszenia świadomości zawodu w społeczności”, traktując działania komunikacyjne nie jako uzupełnienie pracy zawodowej, lecz jako istotny, konstytutywny wymiar jej organizacji.

Co istotne, pomimo zróżnicowania stanowisk oraz kontekstów odzwierciedlanych w literaturze, większość autorów koncentruje się na deficytach komunikacyjnych i problematyce niepowodzeń instytucji pomocowych w zakresie oddziaływania na media i opinię publiczną, a mniej na dokumentowaniu skutecznych praktyk. Diagnoza wskazująca, że instytucje w ograniczonym stopniu wykorzystują potencjał komunikacji publicznej do budowania zrozumienia społecznego i wzmacniania własnej legitymizacji ma – jak wynika z przeglądu literatury – charakter międzynarodowy. Część badaczy zwraca uwagę na szersze, strukturalne uwarunkowania tego stanu rzeczy, w szczególności na problematykę przywództwa w publicznym sektorze pomocowym, a także przywództwa w obszarze zarządzania komunikacją. Podkreśla się, że odpowiedzialność w tym zakresie powinna być podejmowana wielopoziomowo – jako zadanie zarówno organizacji branżowych (jak CCETSW, NASW, BASW), władz lokalnych, jak i kadry zarządzającej jednostkami³⁸³. Brak systemowego wsparcia dla pracowników, przejawiający się m.in. w niewystarczającym zaangażowaniu przełożonych oraz zrzeczeń w kwestie komunikacji medialnej, stanowi istotną barierę dla rozwoju profesjonalnych i spójnych działań *public relations*. Susan Dennison³⁸⁴ zwraca w tym kontekście uwagę na potrzebę aktywnego zaangażowania w promowanie społecznej świadomości na temat funkcji i znaczenia pracy socjalnej nie tylko organizacji zawodowych, ale także środowiska akademickiego. Argumentuje, że edukacja społeczna (a nie jedynie reakcję na medialne kryzysy) powinna stanowić trwały komponent działalności organizacji zawodowych oraz lobbingu akademickiego.

W literaturze zwraca się ponadto uwagę na konieczność systemowego wsparcia ze strony państwa, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, w których pracownicy socjalni stają się przedmiotem publicznej krytyki³⁸⁵. Instytucje reprezentujące sektor publiczny nie mogą dystansować się od odpowiedzialności za ochronę profesjonalnego statusu pracowników socjalnych w obliczu medialnych kontrowersji

³⁸² M. Kagan, *Public attitudes and knowledge about social work...*, op. cit., s. 340.

³⁸³ Za: M. Aldridge, *Social work and the news media: A hopeless case?*..., op. cit.

³⁸⁴ S. T. Dennison, J. Poole, B. Qaquish, *Students' perceptions of social work: Implications for strengthening the image of social work among college students*, „Social Work” 2007, nr 52(4), s. 350–360.

³⁸⁵ A. Legood, M. McGrath, R. Searle i inni, *Exploring how social workers experience...*, op. cit.

i społecznego oburzenia. Stanfield i Beddoe rozszerzają ten postulat na obszar edukacji zawodowej, wskazując na konieczność zmiany programów kształcenia i przygotowania studentów pracy socjalnej do sprawnego funkcjonowania w sferze komunikacji społecznej. Autorki podkreślają, że przyszli profesjonaliści powinni być wyposażeni nie tylko w kompetencje merytoryczne, ale również w umiejętności krytycznego, proaktywnego i nierutynowego reagowania na medialne ujęcia ich pracy – zwłaszcza w sytuacjach, gdy trafiają do potencjalnie nieprzyjaznych środowisk instytucjonalnych lub społecznych³⁸⁶.

Alternatywna strategia wyjaśniająca uwarunkowania komunikacyjne sektora odnosi się do specyfiki funkcjonowania mediów i agencji informacyjnych. W literaturze podkreślana jest kwestia braku specjalistycznej wiedzy dziennikarzy na temat systemu pomocy społecznej, który – na ogół cechuje wysoki stopień skomplikowania – a w niektórych przypadkach – ignorancji pracowników mediów³⁸⁷. Ograniczenia te pogłębiają się w sytuacjach kryzysowych, które są z reguły złożone pod względem prawnym, obarczone wymogami ochrony informacji niejawnych i danych osobowych, co dodatkowo ogranicza możliwości przedstawiania ich w mediach w sposób rzetelny i pogłębiony. Ponadto praktyka dziennikarska – realizowana pod presją czasu i według logiki newsowej – nie sprzyja refleksyjnemu podejściu do tematów wymagających kontekstualizacji i wiedzy eksperckiej. W analizach wskazuje się również na szerszy, strukturalny problem, jakim jest deficyt reputacyjny oraz specyfika sektora. Rutynowa działalność pomocowa, prowadzona w sposób ciągły i często niewidoczny, nie spełnia kryteriów medialności – jak wyjątkowość, nadzwyczajność – co w konsekwencji, poza sytuacjami konfliktu i kryzysu, czyni ją mało atrakcyjną dla środków masowego przekazu³⁸⁸. Sugerowanym rozwiązaniem jest aktywniejsze zaangażowanie jednostek pomocowych w informowanie opinii publicznej oraz relacyjne podejście do komunikacji z mediami.

Pomimo wyraźnego zidentyfikowania i zaznaczenia omawianej problematyki w refleksji naukowej, nadal pozostaje ona niedostatecznie rozpoznana na gruncie badań empirycznych, zwłaszcza w kontekście praktyk informacyjnych i komunikacyjnych instytucji publicznej pomocy społecznej. Literatura obfituje w przekrojowe diagnozy i postulaty, jednak, podobnie jak w polskim dyskursie, są one zwykle oparte na obserwacjach, uogólnieniach lub stanowią wnioski uzupełniające lub

³⁸⁶ D. Stanfield, L. Beddoe, *Social work and the media*, op. cit.

³⁸⁷ M. Phillips, *A journalist's view*, „Social Work Today” 1979, nr 10, s. 12; G. Rote, *How to cope with the media*, „Social Work Today” 1979, 10, s. 17; D. Reed, *For social worker read scapegoat...*, op. cit., s. 17, 18; W. Harbert, *Is the force with us?*, „Social Services Insight” 8.02.1986, s. 19.

³⁸⁸ Por. R. Young, *Social workers and the media...*, op. cit.; A. Hills, *How the press see you*, „Social Work Today” 1980, nr 11, s. 19, 20; H. Geach, *Social work and the press*, „Community Care” 27.05.1982, s. 14, 15; za: M. Aldridge, *Social Work and the News Media: A Hopeless Case?...*, op. cit., s. 611–625.

implikacje praktyczne wynikające ze studiów badawczych poświęconych pokrewnej problematyce. W efekcie wiedza na temat praktyk komunikacyjnych w instytucjach pomocowych pozostaje fragmentaryczna i niedostatecznie rozpoznana.

Jednym z szerszych opracowań problematyki relacji pracy socjalnej z mediami jest empiryczno-teoretyczna analiza *Making Social Work News* Maryl Aldridge. Publikacja ta odzwierciedla kontekst funkcjonowania brytyjskich instytucji pomocowych, ze szczególnym uwzględnieniem głośnych skandali medialnych, które miały miejsce w tym kraju. Z kontekstem niniejszej analizy bezpośrednio korespondują dwa wątki podejmowane przez autorkę.

Pierwszy dotyczy specyfiki funkcjonowania współczesnego dziennikarstwa, która (w odniesieniu do teorii wartości informacji Galtunga i Ruge oraz koncepcji logiki mediów) moderowana jest szeregiem zewnętrznych czynników, jak wartość newsowa, oczekiwania odbiorców, zasady rynkowe, interesy właścicielskie czy orientacja ideowo-polityczna redakcji, a tym samym musi być rozumiana i brana pod uwagę przez przedstawicieli sektora pomocowego, co obecnie rzadko ma miejsce. Drugi wątek analizy koncentruje się na zarządzaniu komunikacją, potrzebie systemowego implementowania w jednostkach pomocy planowanych, profesjonalnych działań komunikacyjnych, ukierunkowanych na budowanie trwałych relacji z przedstawicielami mediów. Są to, zdaniem autorki, kluczowe determinanty każdej skutecznej strategii poprawy wizerunku pracy socjalnej w przestrzeni publicznej.

Aldridge wskazuje, że najczęściej popełnianym błędem instytucji jest przyjmowanie postawy reaktywnej, zamiast – postulowanego – świadomego, planowanego i systematycznego budowania rozpoznawalności i kształtowania relacji z otoczeniem. Brak stałego zaangażowania w dialog z dziennikarzami sprawia, że reagowanie ma – zwykle – miejsce dopiero w obliczu sytuacji kryzysowej, najczęściej też bez uprzedniego przygotowania strategicznego, określonych procedur i jasno zdefiniowanego przekazu. Skutkuje to chaosem informacyjnym i znaczącym uszczerbkiem dla wiarygodności w oczach opinii publicznej. Notorycznym uchybieniem jest także dominujący styl komunikacji, charakterystyczny dla przedstawicieli agencji pomocy³⁸⁹, formalny, pozbawiony emocjonalnej ekspresji, oparty na branżowym żargonie, niezrozumiały i obcy dla zwykłego odbiorcy. Nieumiejętne zarządzanie informacją, brak marketingu usług społecznych oraz ograniczenia kompetencyjne w obszarze komunikacji publicznej nieuchronnie prowadzą do rosnących napięć, niezrozumienia i negatywnych konsekwencji wizerunkowych. W efekcie jedną z najczęściej obserwowanych strategii – jak konkluduje Aldridge – staje się defensywna postawa wobec mediów, przejawiająca się w unikaniu kontaktu, stosowaniu praktyk takich jak „embargo” czy komunikacja „off the record”.

³⁸⁹ Jest to często związane z krytyką „niezwykłego dialektu” pracy socjalnej.

Oprócz przywołanej monografii problematyka *media relations* i *public relations* przywoływana jest w literaturze i prasie branżowej, w tym podręcznikach, zwłaszcza w Wielkiej Brytanii³⁹⁰. Od lat 80. były to publikacje o charakterze informacyjnym lub szkoleniowym, dotyczące proaktywnego PR, polityk informacyjnych, kładące nacisk na media lokalne, kontakty z dziennikarzami specjalistycznymi i społecznymi³⁹¹. Obecnie są to w głównej mierze materiały w formie audiowizualnej oraz projekty i kampanie społeczne. Wśród nich największą widoczność mają działania brytyjskiego medium „Community Care”, które mocno angażuje się w poprawę relacji między pracownikami socjalnymi a mediami.

Podsumowując prezentowaną problematykę, warto przywołać wnioski wynikające z analizy dwóch inicjatyw, mających na celu poprawę wizerunku pracy socjalnej w brytyjskich mediach. Zostały one przedstawione jako *case study* w cytowanej wcześniej publikacji pod redakcją Franklina, ilustrującej złożoność relacji pomiędzy środowiskiem pracowników socjalnych z mediami i sferą *public relations* w ówczesnej Wielkiej Brytanii³⁹². Pierwsza to kampania zainicjowana przez BASW – główną krajową organizację branżową, stanowiąca próbę „rehabilitacji wizerunku pracownika socjalnego” poprzez włączenie narzędzi *public relations*. Od lat 70. w stowarzyszeniu podejmowano próby świadomego oddziaływania na dyskurs medialny, jednak – jak zauważają Arkley i Jones – środowisko zawodowe przejawiało wyraźną nieufność wobec praktyk PR, uznając je za potencjalnie populistyczne, sprzeczne z zasadą uczciwości i poufności, która konstytuuje etos pracy socjalnej. Z uwagi na ograniczone zasoby większy nacisk kładziono na reagowanie niż na kształtowanie agendy publicznej, a także rozwijanie kompetencji komunikacyjnych członków stowarzyszenia. Nagłośnienie sprawy Marii Colwell w 1974 r. zapoczątkowuje okres wzmożonego zainteresowania mediów przypadkami nadużyć wobec dzieci, co wymusiło zmianę strategii i profesjonalizację działań. Organizacja powołała etatowego rzecznika oraz rozwijała relacje z mediami, m.in. dbając o szybkie reakcje, procedury i spójny, merytoryczny przekaz. Analiza zapytań kierowanych do BASW pokazuje jednak rozbieżność pomiędzy promowanymi przez stowarzyszenie tematami a zainteresowaniami mediów – redakcje częściej poszukują komentarzy do bieżących, sensacyjnych wydarzeń niż pogłębionych materiałów o samej profesji. Odpowiednio przygotowana strategia, w tym wcześniejsze opracowanie

³⁹⁰ M. Aldridge, *Making social work news*, Routledge, London 2002, s. 167 i nast.

³⁹¹ Jednym z pierwszych takich działań było publikowanie przez brytyjskie Community Care broszur, obejmujących wskazówki nt. press release, wystąpień publicznych, organizacji konferencji prasowych etc.

³⁹² L. Walder, *Public relations and social services: a view from the statutory sector* oraz S. Arkley, D. Jones, *The social work profession and professional public relations*, w: *Social Work, the Media and Public Relations...*, op. cit., s. 208–217, 218–226.

raportów i briefingów, pozwala wpływać na ramy debaty i łagodzić negatywne narracje. Stąd m.in. zmiana strategii i nacisk na aktywności edukacyjno-informacyjne, a także przedstawianie pracowników socjalnych jako zaangażowanych profesjonalistów. PR wewnętrzny zorientowano na poprawę samooceny środowiska, m.in. poprzez kampanie wizerunkowe oraz identyfikację wizualną.

Druga z inicjatyw – kampania „Child Safe” – realizowana przez Bradford Social Services oparta była na oddolnych działaniach komunikacyjnych, realizowanych na poziomie lokalnym, tj. w bezpośrednim „polu operacyjnym” ośrodka i w kontekście bezprecedensowych ataków medialnych. Głównym celem było wypracowanie proaktywnej strategii komunikacyjnej, zorientowanej nie tylko na przeciwdziałanie kryzysom, ale także na trwałą obecność w lokalnych mediach i długofalowe budowanie zaufania społeczności. Inicjatywa stanowiła odpowiedź na rosnące napięcia społeczne po ujawnieniu przypadków przemocy wobec dzieci i miała w głównej mierze charakter informacyjny. Wspólnie z redakcją lokalnego dziennika „Bradford Telegraph & Argus” przygotowano serię edukacyjnych materiałów prasowych, skierowanych do różnych grup społecznych – rodziców, nauczycieli, dzieci i nastolatków. Działaniom towarzyszyła obecność pracowników na spotkaniach publicznych oraz aktywna współpraca z innymi służbami. Kampania oparta była na kilku zasadach: szybkości reakcji, rzetelności informacji, uczciwości w przekazywaniu trudnych danych oraz ciągłym szkoleniu pracowników do kontaktów z mediami. W efekcie nie tylko przyczyniła się do zmniejszenia niechęci i społecznej podejrzliwości wobec służb socjalnych, ale również pozwoliła im uczestniczyć w kształtowaniu narracji na temat zagrożeń i odpowiedzialności.

W obu przypadkach, mimo ograniczeń finansowych i strukturalnych, zdołano wypracować rozpoznawalny i pewny głos w debacie publicznej, szczególnie w obszarze ochrony dzieci: „nie ma wątpliwości, że znaczący wpływ na społeczne rozumienie pracy socjalnej można osiągnąć jedynie poprzez skoordynowaną strategię, angażującą główne krajowe organizacje sektora usług społecznych”³⁹³. Podczas gdy kampania BASW była prowadzona w sposób scentralizowany, odgórnie, Bradford Social Services dążyło do kompleksowego wzmocnienia komunikacji w funkcjonowaniu agencji, traktując *media relations* jako jej komplementarny obszar. Jak podsumowują Arkley i Jones, relacja między PR a pomocą społeczną pozostaje relacją niekomfortową, lecz konieczną³⁹⁴, a jej rozwijanie wymaga nie tylko profesjonalizacji komunikacji, ale również zmiany sposobie, w jaki zawód ten postrzega sam siebie i swoją obecność w przestrzeni publicznej. Nie obywa się to bez przeszkód,

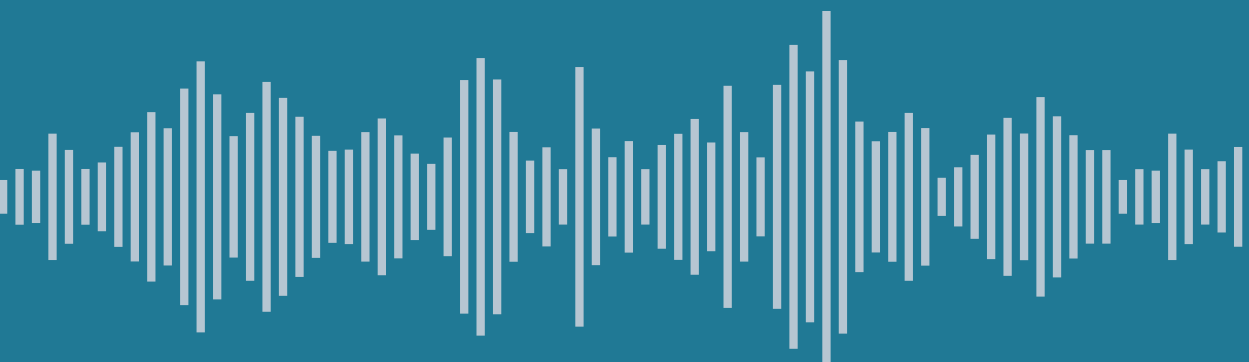
³⁹³ S. Arkley, D. Jones, *The social work profession and professional public relations...*, op. cit., s. 226.

³⁹⁴ Ibidem, s. 210.

realizacja działań komunikacyjnych BASW ujawniła fundamentalne napięcie między etosem profesji a medialną logiką: PR wymaga prostoty, atrakcyjności i emocjonalnego przekazu – pracy na stereotypach i uproszczeniach. Tymczasem praca socjalna operuje na subtelnościach, złożoności relacji społecznych i niejednoznacznych decyzjach moralnych.

CZĘŚĆ DRUGA

Dyskurs medialny
na temat pomocy społecznej



Założenia metodologiczne i procedura badawcza

Pytanie o medialny obraz pomocy społecznej, stanowiący punkt wyjścia niniejszej analizy, nie zostało rozstrzygnięte w dotychczasowych badaniach, a jednocześnie stale przewija się w dyskusjach badaczy i praktyków, pociągając za sobą kolejne zagadnienia. Kwestia ta – w kontekście problematyki omówionej w poprzednich rozdziałach – ma duże znaczenie, umożliwia uzupełnienie ważnej luki poznawczej, a także stanowi jeden z kluczy do wyjaśnienia uwarunkowań wizerunkowych sektora pomocowego. Takiemu zamysłowi towarzyszyła inspiracja badaniami przeprowadzonymi w USA i Wielkiej Brytanii, Australii oraz Szwecji, których systematyczny przegląd wskazuje, że medialny dyskurs o pomocy społecznej to wymagające, a jednocześnie niezwykle interesujące pole eksploracji, zwłaszcza z perspektywy medioznawczej³⁹⁵.

Przekładając intencje na projekt, należy oprzeć się na konkretnym zapleczu teoretyczno-metodologicznym. Jak wskazuje Uve Flick, projektowanie badań musi uwzględniać perspektywy badawcze, teorię (epistemologię, podstawowe założenia, modele teoretyczne i poprzednie badania), pytania badawcze, odbiorców, a także reguły pisania i strategie dbania o jakość i zasoby³⁹⁶. Z kolei projekt badawczy można zdefiniować jako zorganizowany i planowany proces zbierania i analizowania materiałów, umożliwiający udzielenie odpowiedzi na postawione pytania. Projektowanie obejmuje wszystkie aspekty badania, począwszy od najdrobniejszych detali sposobu zbierania danych aż po wybór technik ich analizy³⁹⁷.

³⁹⁵ W. J. Reid, E. Misener, *Social work in the press: A cross-national study...*, op. cit., s. 194–201; H. Blomberg, *“We’re not magicians!”*..., op. cit., s. 229–246; B. Staniforth, L. Beddoe, *Five years in the news: A media analysis of “Child, Youth and Family” in two daily newspapers...*, op. cit., s. 5–18; B. Lonne, N. Parton, *Portrayals of Child Abuse Scandals...*, op. cit., s. 822–836. P. S. Cordoba, *Representations of social work in the Australian news media...*, op. cit.

³⁹⁶ U. Flick, *Projektowanie badania jakościowego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, s. 77.

³⁹⁷ C. C. Ragin, L. M. Amoroso, *Constructing Social Research: The Unity and Diversity of Method*, Sage, Thousand Oaks 2011, s. 191.

6.1. Jakościowo-ilościowa strategia badawcza

Podejścia jakościowe (interpretatywne) oraz ilościowe (pozytywistyczne, normatywne)³⁹⁸ w badaniach naukowych traktowane są w kategoriach **opozycji** oraz **synekretyzmu**. Dychotomiczne ujęcie związane jest z przełomem antypozytywistycznym, który umożliwił odejście od modelu nauk przyrodniczych jako dominującego wzorca, akcentując optykę postrzegania świata społecznego przez pryzmat kultury. W perspektywie antypozytywistycznej interpretacja i rozumienie zjawisk zyskują prawomocność, zastępując ilościowy pomiar i eksperyment, a badanie rzeczywistości społecznej nie sprowadza się do wskaźników, lecz obejmuje subiektywne znaczenia, konteksty kulturowe i procesy negocjowania sensu. Nowa perspektywa w badaniach społecznych, stanowiąca odpowiedź na ograniczenia tradycyjnych metod ilościowych, rozwijała się szczególnie od lat 60. W kolejnych dekadach podejście, nazwane przez Barneya G. Glasera i Anselma L. Straussa jakościowym³⁹⁹, zostało znacząco rozbudowane, otwierając drogę do zniuansowanej analizy procesów społecznych, a istotnym punktem wyjścia stała się koncepcja społecznego tworzenia badanych rzeczywistości⁴⁰⁰.

Perspektywa **synekretyczna** – zyskująca popularność w naukach społecznych od lat 70. i 80. czerpie z obu tradycji, nietraktowanych jako przeciwstawnych. Dyskurs, który przyjąć można za podstawowy materiał empiryczny, nie jest alternatywą dla danych policzalnych, a obserwacja i indukcyjna analiza – tak jak pomiar oparty na kwantyfikacji – stanowić może równorzędne źródło danych. Idea łączenia podejść (lub stosowania metod ilościowych i jakościowych jednocześnie) – opisana systematycznie i wprowadzona w pole badań społecznych przez Normana K. Denzina⁴⁰¹ –

³⁹⁸ Każdy z przywołanych terminów konotuje inną perspektywę ujmowania badań. Zakładając, że dyskusja dotycząca „zmiany paradygmatycznej” w badaniach empirycznych nie wymaga streszczania w tym miejscu, określenia „badania jakościowe” i „badania ilościowe” używane są w sposób umowny, pomimo że mogą być w różny sposób rozwijane, por. D. Urbaniak-Zajac, *Subiektywność – obiektywność poznania*, „Rocznik Lubuski” 2015, t. 41, cz. 1, s. 19.

³⁹⁹ *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research* z 1967 roku.

⁴⁰⁰ J. Niżnik, przedmowa do: P. L. Berger, T. Luckmann, *Społeczne tworzenie rzeczywistości*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.

⁴⁰¹ Amerykański socjolog rozwinął i spopularyzował tę koncepcję w książce *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*, opublikowanej w 1970 r. Denzin odniósł jej założenia do idei geodezyjnej triangulacji, czyli techniki określania położenia punktów, i przeniósł tę metaforę na grunt nauk społecznych, proponując łączenie perspektyw badawczych dla uzyskania pełniejszego obrazu zjawisk. Wcześniej, w 1959 roku, Donald T. Campbell i Donald Fiske wprowadzili koncepcję triangulacji w kontekście testów psychologicznych, odnosząc się do łączenia różnych metod w celu zwiększenia wiarygodności wyników („Convergent and Discriminant Validation by the Multitrait-Multimethod Matrix”).

może przynieść bardziej kompleksowe i dokładniejsze wyniki. Michael Quinn Patton⁴⁰² wskazywał, że triangulacja ma szczególne zastosowanie w procedurach jakościowych jako alternatywa dla tradycyjnych kryteriów ilościowej rzetelności oraz trafności statystycznej. Poprzez stosowanie różnych źródeł danych zapewnia pełniejszy obraz badanych problemów, umożliwia zwiększenie wiarygodności i generalizowalności wyników, tj. trafności i spójności wniosków.

Przywołana wyżej trójdzielna typologia znajduje bezpośrednie odniesienia na gruncie badań nad komunikacją społeczną. Na dualną perspektywę wskazywał m.in. Denis McQuail, charakteryzując główne tradycje badawcze w analizie przekazów medialnych⁴⁰³. Pierwsza to odpowiadająca dominującemu paradygmatowi empirycznemu *content analysis*, zakorzeniona w strategii ilościowej (pozytywistycznej), drugą jest perspektywa interpretacyjna, opierająca się na założeniu, że dane liczbowe mogą okazać się mniej użyteczne do pogłębionego odczytania i wyjaśnienia treści przekazów. Istnieje wiele klasyfikacji⁴⁰⁴ – upraszczając, można wskazać na ujęcia hermeneutyczne, fenomenologiczne, strukturalne oraz semiologiczne, zakorzenione m.in. w literaturoznawstwie. Walery Pisarek sprowadza ten pluralizm pod wspólny mianownik podejścia komunikologicznego (ilościowego) oraz fenomenologicznego (jakościowego)⁴⁰⁵. Ujęcie wyjaśniające (strukturalne, hermeneutyczne) opiera się na założeniu, iż kluczowa w naukowym odczytaniu komunikatów jest koncentracja na treści, w tym elementach nieoczywistych, niejawnych i ukrytych oraz odnalezienie i zrozumienie dyskursu, w którym przekaz został zakodowany. W tym kontekście badacz zwraca uwagę nie tyle na częstotliwość występowania poszczególnych elementów⁴⁰⁶, co na ich treściowe struktury, odniesienia oraz wzajemne relacje między komponentami tekstu a światem zewnętrznym, a także systemy znaczeń, którymi operuje nadawca i dysponuje odbiorca.

W istocie jednak, pomimo że obie tradycje zakładają odrębne punkty odniesienia i oferują inne narzędzia badania rzeczywistości, w praktyce przenikają się i uzupełniają⁴⁰⁷, a w przestrzeni komunikologii orientacja synkretyczna jest nie tylko ugruntowana, lecz może być uznana za wiodącą⁴⁰⁸. Dotyczy to zarówno triangulacji

⁴⁰² *Qualitative Research and Evaluation Methods* (wydanie pierwsze w 1980 roku).

⁴⁰³ D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego...*, op. cit., s. 356 i nast.

⁴⁰⁴ R. Szwed, *Nieswoistość analizy dyskursu w nauce o komunikacji. Dyskurs jako przedmiot i metoda badań*, w: *Zawartość mediów czyli rozważania nad metodologią badań medioznawczych*, red. T. Gackowski, Wydawnictwo Aspra, Warszawa 2011, s. 15–17.

⁴⁰⁵ W. Pisarek, *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, WAiP, Warszawa 2008, s. 243.

⁴⁰⁶ D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego...*, op. cit., s. 358; gwoli ścisłości, w przywołanej pracy autor nie pisze bezpośrednio o analizie dyskursu.

⁴⁰⁷ D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego...*, op. cit., s. 361.

⁴⁰⁸ I. Hofman, *Paradygmaty nowej dyscypliny*, „*Studia Medioznawcze*” 2019, 20(4), s. 310 i nast.

teoretycznej, w której do wyjaśnienia lub interpretowania wyników badań stosuje się odniesienia do różnych teorii, jak i triangulacji danych oraz metod. Jak konkluduje Robert Szwed, analiza zawartości – a więc rdzenne podejście w medioznawstwie – może adaptować narzędzia badań jakościowych, z kolei analiza dyskursu, jako badanie języka mediów może być oparta na kwantyfikatorach typowo ilościowych⁴⁰⁹. Zintegrowanie perspektyw pozwala uzyskać te dane, które są kluczowe w ostatecznym wnioskowaniu, a jednocześnie niweluje immanentne ograniczenia obu strategii, przede wszystkim ciążenie analizy zawartości do rozważania tylko tych elementów komunikatów, które wyrażone są *explicite*. Trafnie ujmuje to Małgorzata Lisowska-Magdziarz, wskazując, że *differentia specifica* nauki o mediach i komunikowaniu społecznym wyraża się nie w metodologicznej odrębności, lecz w sposobie stawiania problemów i formułowania pytań badawczych, na które – przy pomocy technik i metod badawczych wspólnych dla wielu innych nauk humanistycznych – medioznawca stara się znaleźć odpowiedź⁴¹⁰.

W badaniach jakościowych oraz mieszanych podejście do teorii w istotny sposób różni się od strategii stosowanej w kanonie ilościowym, gdzie – przeważnie – stanowi ona punkt wyjścia. Teoria może być konstruowana w toku badania, a istniejące modele służą jako odniesienie dla kształtowanej koncepcji. W takich podejściach rezygnuje się z wstępnych założeń, stawiania i weryfikacji hipotez (jak w modelu pozytywistycznym) – celem badań staje się bowiem głębokie zrozumienie lub wyjaśnienie badanego zjawiska, a zbyt silne oparcie na wcześniejszej wiedzy niesie ryzyko ograniczenia pola eksploracji. Hipotezy mogą pojawić się jako wynik procesu indukcyjnego, gdy analiza zebranych danych umożliwia formowanie nowej teorii, jednak kluczowe znaczenie ma to, że kształtują ją zebrane dane, a nie pre-założenia⁴¹¹. Jednocześnie trzeba mieć na uwadze, że wyeliminowanie posiadanej przez badacza wiedzy (i teorii) jest niemożliwe, gdyż stanowi ona fundament projektowania i prowadzenia badania oraz analizy zebranego materiału. Dlatego – w kontekście prezentowanego badania – wybrane koncepcje posłużyły autorowi do określenia wektorów, które ukierunkowują i nadają strukturę czynnościom badawczym⁴¹².

⁴⁰⁹ R. Szwed, *Nieswoistość analizy dyskursu w nauce o komunikacji...*, op. cit., s. 15.

⁴¹⁰ M. Lisowska-Magdziarz, *Metodologia badań nad mediami – nurty, kierunki, koncepcje, nowe wyzwania*. „Studia Medioznawcze” 2013, nr 53(2), s. 28.

⁴¹¹ To badacz tworzy teorię lub nowe ustalenia w sytuacji, gdy zauważa brak wyjaśnienia danego zjawiska, lub też może próbować stworzyć teorię alternatywną do istniejącej, ale podstawą wnioskowania jest proces indukcji, w innym ujęciu to zebrane dane kształtują teorię.

⁴¹² N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, *Wprowadzenie. Dziedzina i praktyka badań jakościowych*, w: *Metody badań jakościowych*, t. 1, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 23.

6.2. Orientacja paradygmatyczna

Paradygmat, według ujęcia Kuhna (1962), określa ramy, według których porusza się naukowiec, zapewniając poprawność metodologiczną i teoretyczną⁴¹³. Każdy paradygmat oferuje określony zestaw aksjomatów (akceptowanych założeń i zasad) – ontologiczny, epistemologiczny, metodologiczny z filozoficznymi konsekwencjami ich perspektywy, a metodologia jest w istocie konsekwencją dokonanych wyborów⁴¹⁴. Jednak w naukach społecznych pojęcie to nie jest jednoznaczne, a istniejące podziały filozoficzne są zróżnicowane i nie zawsze symetryczne.

Kluczowym aspektem paradygmatu jest odniesienie do natury rzeczywistości społecznej, czyli do kwestii bytów. Materializm zakłada ich obiektywne istnienie, a idealizm odnosi rzeczywistość do świata umysłu, uznając byt za konstrukt subiektywny, kreowany przez człowieka. Zróżnicowane podejścia ontologiczne i epistemologiczne prowadzą do wyodrębnienia dwóch podstawowych orientacji (choć ich nazewnictwo różni się w zależności od autora) normatywnej i interpretatywnej. Kluczowe odniesienia w tych podziałach to relacja pomiędzy badaczem a przedmiotem poznania, związek między poznawaną rzeczywistością a przekonaniami naukowca oraz cel prowadzonych badań.

Jedną z szeroko uznanych klasyfikacji w naukach społecznych jest propozycja Yvonne S. Lincoln i Egon G. Guba⁴¹⁵, którzy wyróżniają pięć głównych współczesnych paradygmatów, różniących się podejściem do ontologii (natury rzeczywistości), epistemologii (natury wiedzy) oraz metodologii (sposobu prowadzenia badań): pozytywistyczny, postpozytywistyczny, teorii krytycznej (i pokrewnych), konstruktywistyczny oraz partycypacyjny. Paradygmat pozytywistyczny oparty jest na założeniu, że istnieje jedna obiektywna rzeczywistość, którą można badać za pomocą określonych metod, głównie ilościowych. Ujęcie postpozytywistyczne również zakłada obiektywną naturę rzeczywistości, a poznanie ma charakter niedoskonały, zawsze jest ograniczone i częściowo subiektywne (oddziaływanie badacza na ten proces jest nieuniknione, preferowane są metody ilościowe, dopuszczane jakościowe). W teorii krytycznej nacisk pada na głębokie, lecz nieoczywiste struktury (władzy, uwarunkowania społeczne, ekonomiczne i kulturowe kształtujące rzeczywistość), dopuszcza się różne podejścia, a także zaangażowanie badacza w tworzenie i przekształcanie danych. Paradygmat konstruktywistyczny zakłada istnienie wielu różnych, konstruowanych

⁴¹³ T. Khun, *Structures of Scientific Revolutions*, University of Chicago Press, Chicago 1962, s. 49.

⁴¹⁴ D. Kubinowski, *Jakościowe badania pedagogiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2010, s. 84.

⁴¹⁵ Y. S. Lincoln, E. G. Guba, *Kontrowersje wokół paradygmatów, sprzeczności i wylaniające się zbieżności* (tłum. M. Bobaka), w: *Metody badań jakościowych*, t. 1, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 281–314.

i rekonstruowanych światów społecznych, preferuje metody jakościowe i mieszane, pozwalające na odkrywanie i interpretowanie znaczeń. Ostatecznie paradygmat partycypacyjny stanowi rozwinięcie i ukierunkowanie konstruktywizmu, zorientowane na współpracę między badaczem a uczestnikami badań.

Podejście konstruktywistyczne – które w niniejszym projekcie ukierunkowuje procedurę badawczą – oparte jest na interpretatywizmie⁴¹⁶ oraz konstruktywizmie społecznym Petera L. Bergera oraz Thomasa Luckmanna – teorii opisaną w opublikowanej w 1966 roku *The Social Construction of Reality*. Zakłada, że rzeczywistość społeczna jest tworzona i podtrzymywana przez ludzkie interakcje, a wiedza oraz znaczenia są konstrukcjami, wynikiem procesów społecznych, a nie obiektywnych faktów niezależnych od ludzi.

Punktem wyjścia koncepcji Bergera i Luckmanna o społecznym tworzeniu rzeczywistości jest twierdzenie, iż eksternalizacja jest antropologiczną koniecznością. Człowiek – nie dysponując specyficznym dla swojego gatunku środowiskiem nadanym mu przez naturę – musi sam tworzyć świat dla siebie, nadawać mu kształt przez własne działania oraz nakładać własny porządek na doświadczenia. Tylko w świecie, jaki sam tworzy, może znaleźć dla siebie miejsce oraz sens własnej egzystencji⁴¹⁷. Nie ma raz na zawsze ustalonego związku ze światem, jest on ustanawiany. Celem budowanej przez człowieka kultury jest zapewnienie ludzkiej egzystencji trwałych struktur, które nie są zapewnione biologicznie. Kultura – zasadniczo odmienna naturze – podlega innym prawom, jej struktury w odróżnieniu od struktur naturalnych są nietrwałe i skłonne do zmian, człowiek zatem musi ją stale tworzyć i odtwarzać (konstruować).

Myślenie konstruktywistyczne zostało przeniesione do nauki o komunikowaniu masowym i w jej obszarze ugruntowane. Konstruktywizm dokonuje rozróżnienia między rzeczywistością (świat fenomenalny, który jest przez nas tworzony) a realnością (która stanowi niepoznawalną stronę konstrukcji rzeczywistości). Termin „konstrukcja” ma tutaj znaczenie centralne oznacza tworzenie rzeczywistości. Nie jest to proces planowy, lecz ciągły i nieuświadomiany⁴¹⁸.

Perspektywa Bergera i Luckmanna stanowi wartościowe poznawczo podejście do komunikacji medialnej jako praktyk kształtowania dyskursu: pojęć znaczeń i obrazów⁴¹⁹. Pozwala uchwycić to, co wymyka się kategoryzacji paradygmatu

⁴¹⁶ J. W. Creswell, *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, tłum. J. Gilewicz, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013, s. 35.

⁴¹⁷ P. L. Berger, T. Luckmann, *Spoleczne tworzenie rzeczywistości...*, op. cit., s. 32 i nast.

⁴¹⁸ S. Michalczyk, *Teorie mediów w nauce o komunikowaniu*, w: *Transdyscyplinarność badań nad komunikacją medialną*, t. 1, *Stan wiedzy i postulaty badawcze*, red. M. Kita, M. Ślowska, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2012, s. 39 i nast.

⁴¹⁹ Por. Y. S. Lincoln, E. G. Guba, *Kontrowersje wokół paradygmatów, sprzeczności i wylaniające się zbieżności...*, op. cit., s. 281–314.

pozytywistycznego, uprawomocniając jednocześnie stanowisko hermeneutyczne, iż wiedza to kreacja ludzkiego umysłu, a rzeczywistość jest postrzegana przez różne konstrukty⁴²⁰.

Po pierwsze, proces przekazywania informacji jest rozpatrywany jako konstruowanie rzeczywistości. Zgodnie z tym założeniem narracje/komunikaty oraz ich znaczenie to przedmiot kreacji i doświadczenia, zawsze są „czyjeś”, „nadawców” (np. mediów) oraz odbiorców, którzy je dekodują, interpretują i ich doświadczają. Podejście to umożliwia zmianę optyki w poszukiwaniu odpowiedzi na pytanie o relacje między mediami (i dziennikarstwem) a prezentowaną w ich obrębie rzeczywistością. Część ujęć teoretycznych koncentruje się na założeniu, że medialny obraz świata może być nieostry, tendencyjny, wykrzywiony, wyjaskrawiony, głównie ze względu na procesy selekcyjne, logikę mediów, orientację ideologiczną etc.⁴²¹ Myślenie konstruktywistyczne stawia ten problem inaczej: odbiorca konstruuje „własny” porządek na podstawie – odrębnej i osobno kształtowanej – rzeczywistości medialnej. Istnieją bowiem trzy typy, które należy postrzegać jako niezależne: rzeczywistość „obiektywna” (niepoznawalna), „medialna” i „odbiorcza”⁴²². Publikacje odzwierciedlają zatem proces konstrukcji, a analiza w tym paradygmacie umożliwia badaczowi skupienie na procesach i sposobach, w jakie nadawcy „porządkują” świat, w jaki sposób treści i znaczenia są tworzone i jak przyczyniają się do kształtowania określonych wyobrażeń, wizerunków czy ideologii. Jest to możliwe przy pomocy rozmaitych konceptualizacji⁴²³ i pozwala dotrzeć do jednego ze źródeł kształtowania się zbiorowych wyobrażeń na temat pomocy społecznej. Bowiem „granice wiedzy człowieka, który porusza się w swoim świecie, są w sensie praktycznym granicami jego rzeczywistości. Ukształtowanie i modyfikowanie wiedzy prowadzą do kształtowania i modyfikowania tej rzeczywistości”⁴²⁴.

Po drugie, przekazy, praktyki dyskursywne oraz idące za nimi rezonanse, porządki i wyobrażenia społeczne nie trwają iteracyjnie, wymagają ciągłego odtwarzania i interpretacji. Dlatego rozumienie badanej kwestii nie jest raz na zawsze ustalone, zależy od określonego stanowiska ontologicznego lub epistemologicznego odbiorców. To sprawia, że problematyka dyskursu pozostaje otwarta dla dalszych teoretycznych refleksji, a jednocześnie stanowi stale aktualne wyzwanie metodologiczne i empiryczne.

⁴²⁰ Konstrukty, którymi posługują się badacze – współtwórcy wiedzy, co stanowi społeczną interpretację realiów w konkretnych warunkach i w określonym kontekście.

⁴²¹ Por. B. Łudzki, *Medialny obraz rzeczywistości...*, op. cit.

⁴²² S. Michalczyk, *Teorie mediów w nauce o komunikowaniu...*, op. cit., s. 40, 41.

⁴²³ M. Lisowska-Magdziarz, *Metodologia badań nad mediami...*, op. cit., s. 29.

⁴²⁴ P. L. Berger, T. Luckmann, *Společne tworzenie rzeczywistości...*, op. cit., s. XVII.

6.3. Procedura badań

6.3.1. Przedmiot, cel, pytania badawcze

Celem głównym prezentowanego badania jest **ustalenie i usystematyzowanie głównych cech dyskursu medialnego dotyczącego pomocy społecznej, dostępnego w wybranych dziennikach i portalach informacyjnych**. Dookreślając terminologię i zakres, w polu rozważań mieszczą się narracje dotyczące pomocy społecznej jako instytucji polityki społecznej współczesnego państwa, jej jednostek organizacyjnych (zarówno publicznych, jak i niepublicznych), podejmowanych działań oraz ich przedstawicieli, czyli pracowników socjalnych i innych pracowników pomocy. Uściślając termin „dzienniki i portale informacyjne”, intencją jest ukierunkowanie analizy na popularne i powszechnie dostępne media o charakterze niespecjalistycznym i zróżnicowanych profilach, wyselekcjonowane na podstawie wieloczynnikowej metody doboru próby.

Główne pytanie badawcze będzie mieć zatem charakter eksploracyjny oraz integracyjny (zorientowany na próbę syntezy) i przyjmuje następujące brzmienie: **Jak kształtowany jest obraz pomocy społecznej, działań pomocowych i pracowników pomocy w przekazach medialnych, co go różnicuje i warunkuje?** Tak postawione pytanie generuje szereg pytań szczegółowych, które ewoluowały podczas kolejnych etapów procedury badawczej, koncentrując się na identyfikacji mechanizmów oraz czynników kształtujących „medialny obraz”:

- 1.1 W jakich kontekstach tematycznych oraz ramach sytuacyjno-interpretacyjnych podejmowana jest problematyka pomocy społecznej?
- 1.2 Jakie cechy obrazu pomocy społecznej dominują w badanych przekazach?
- 1.3 W jaki sposób typ mediów oraz wyodrębnione konteksty różnicują przekaz dotyczący pomocy społecznej (w tym charakterystyki jej pracowników i działań pomocowych)?
- 1.4 Które z kategorii tematycznych i zdarzeniowych stanowią o medialnej atrakcyjności badanej problematyki w poszczególnych typach mediów?
- 1.5 Jak kształtuje się i czym jest warunkowany wydźwięk opisów pomocy społecznej w badanych komunikatach; jakie są proporcje tekstów o wydźwięku pozytywnym, negatywnym, ambiwalentnym oraz neutralnym w wyodrębnionych kategoriach przekazów?
- 1.6 Czy istnieje zbieżność jednostek pomocowych i opisywanych działań w cechach oraz wydźwięku opisów?
- 1.7 Jakie wzory prezentacyjno-dyskursywne (schematy, strategie, stereotypy) obecne są w medialnych narracjach na badany temat i jakie czynniki je warunkują?

Jak łatwo zauważyć, zakres badania, oprócz przekazów dotyczących pomocy społecznej, pośrednio obejmuje również ich tło, kontekst sytuacyjno-zdarzeniowy: spektrum wydarzeń, problemów i zjawisk poruszanych w przekazach, a więc inicjujących dyskurs. Biorąc pod uwagę proces społecznego konstruowania rzeczywistości, przyjęto hermeneutyczne założenie odczytania i interpretacji komunikatów z perspektywy ich tematyki oraz struktury znaczeniowej, tj. sposobu organizowania i interpretowania przedstawianej, a w zasadzie kształtowanej, rzeczywistości w odniesieniu do jej źródeł. W ujęciu Reinera Wiehla hermeneutyka jest sztuką i techniką rozumienia mowy i pisma, wyjaśniania ukrytych struktur, pozwala na zrozumienie i interpretację wypowiedzi i przekazów znaczących – co oznaczają, jak wyrażają i komunikują znaczenia, procesy, sposoby, następstwa kształtowania i funkcjonowania znaczeń w sferze dyskursów⁴²⁵. Przyjęcie hermeneutycznej postawy bezpośrednio wiąże się z orientacją paradygmatyczną oraz celem badań, jakim jest eksploracja oraz interpretacja. W takim ujęciu projekt opiera się na konstruktywistycznym założeniu, że wiedza jest tworzona w dyskursie i poprzez podobne uspołniane znaczenia. Jednocześnie, zgodnie z paradygmatem, należy mieć na uwadze, że istnieje wiele „rzeczywistości” i „prawd”, a tworzona wiedza (to, co ujawnia badanie) stanowi jeden z ich wymiarów. Denzin i Lincoln określają to jako „konstruktywistyczną perspektywę zakorzenioną w ontologii relatywizmu” oraz subiektywistyczną epistemologię, gdzie badacz współtworzy zrozumienie⁴²⁶. Analiza i wnioskowanie zgodnie z tą koncepcją stanowią pomost pomiędzy badaną rzeczywistością (tekstami) a odbiorcami, oferując wgląd i zrozumienie idiograficznego fenomenu, tj. dyskursu.

Odnosząc cele badania do koncepcji pięciu pytań zaproponowanych przez Harolda Lasswella, za kluczowe uznane zostały: „co jest komunikowane” oraz „jak”, tzn. za pomocą jakich środków podejmowane są w mediach badane motywy, jak przedstawia się działania instytucji, jak prezentowani są pracownicy socjalni, jakie są konteksty analizowanych treści, jaki jest wydźwięk opisów. Jednocześnie taka forma ukierunkowania na odkrywanie sensów komunikatu – a w miarę możliwości także intencji nadawcy – funkcjonalnie łączy się z poszukiwaniem odpowiedzi na pytania „co to oznacza?” lub „jakie jest ich potencjalne znaczenie dla odbiorcy?”.

⁴²⁵ R. Wiehl, *Fenomenologia, dialektyka, hermeneutyka*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 1996.

⁴²⁶ N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, *Wprowadzenie. Dziedzina i praktyka badań jakościowych*, w: *Metody badań jakościowych*, t. 1, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 19 i nast.

6.3.2. Metody i techniki

6.3.2.1. Analiza dyskursu

Dyskurs to jedno z najbardziej pojemnych i wieloznacznych pojęć współczesnej humanistyki⁴²⁷, a różnorodne praktyki związane z jego analizą tworzą złożone i zmieniające się pole problemowe, składające się z dynamicznych nurtów teoretyczno-metodologicznych. Można jednak przyjąć uogólnienie, że analiza dyskursu rozpatrywana jest dwojako: z jednej strony uznawana jest za odrębną dziedzinę nauk społecznych o własnym przedmiocie poznania, teorii, procedurach, metodach i technikach badawczych⁴²⁸, z drugiej zaś stanowi zbiór procedur i technik badawczych, pozwalających poznawać i opisywać poszczególne fragmenty rzeczywistości – jest zatem funkcjonalnym narzędziem m.in. językoznawcy, literaturoznawcy, badacza komunikacji i socjologa⁴²⁹. Nie bez powodu to podejście jest szeroko eksloatowane w medioznawstwie⁴³⁰, a główny obszar styczności zawiera się w przedmiocie dyscypliny: każdy dyskurs jest komunikacją, rodzajem interakcji, który angażuje użytkowników, a komunikologia – jak wskazuje Robert Szwed – jest w pewnym sensie nauką o dyskursie i różnych jego aspektach⁴³¹.

Wybór analizy dyskursu (AD) jako głównej ramy postępowania badawczego współgra z przyjętym kierunkiem paradygmatycznym; badania nad dyskursem są bowiem związane z założeniem, iż rzeczywistość konstruowana jest w procesach

⁴²⁷ R. Wodak, *Wstęp: Badania nad dyskursem*, w: *Jakościowa analiza dyskursu w naukach społecznych*, red. R. Wodak, M. Krzyżanowski, Warszawa 2011, s. 15 i nast.

⁴²⁸ H. Ostrowicka, *Kategoria dyskursu w języku i w badaniach edukacyjnych – w poszukiwaniu osobliwości pedagogicznie zorientowanej analizy dyskursu*, „Forum Oświatowe” 2014, nr 26(2), s. 51.

⁴²⁹ Różne podejścia do analizy dyskursu prezentują m.in. J. P. Gee, *An introduction to discourse analysis: theory and method*. Routledge, London 1999; T. Rapley, *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010; S. Titscher, M. Meyer, R. Wodak, E. Vetter, *Methods of Text and Discourse Analysis*, Sage, London 2000; *Jakościowa analiza dyskursu w naukach społecznych*, red. R. Wodak, M. Krzyżanowski, Oficyna Wydawnicza Łośgraf, Warszawa 2011.

⁴³⁰ Szeroko na ten temat: R. Szwed, *Nieswoistość analizy dyskursu...*, op. cit.; M. Czyżewski, S. Kowalski, A. Piotrowski, *Wprowadzenie*, w: *Rytualny chaos. Studium dyskursu publicznego*, red. M. Czyżewski, S. Kowalski, A. Piotrowski, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010; H. Grzmil-Tylutki, *Francuska lingwistyczna teoria dyskursu. Historia, tendencje, perspektywy*, Universitas, Kraków 2010, str. 366; H. Grzmil-Tylutki, *Gatunek – kategoria analizy dyskursu*, BULLETIN DE LA SOCIÉTÉ POLONAISE DE LINGUISTIQUE, fasc. LXV, 2009, s. 87–98; J. Dobrołowicz, *Analiza dyskursu i jej zastosowanie w badaniach edukacyjnych*, „Jakościowe badania pedagogiczne” 2016, nr 1, s. 36–48; A. Grzymała-Kazłowska, *Socjologicznie zorientowana analiza dyskursu na tle współczesnych badań nad dyskursem*, „Kultura i Społeczeństwo” 2004, nr 48(1), s. 13–34.

⁴³¹ R. Szwed, *Nieswoistość analizy dyskursu...*, op. cit., s. 19.

komunikacyjnych⁴³². Z tą przesłanką współgra przeświadczenie o dominującej roli mediów w różnych aspektach funkcjonowania współczesnych społeczeństw, w tym w zakresie kształtowania postaw i opinii.

Dyskursywne praktyki badawcze osadzone są w różnych perspektywach. W literaturze wyróżnia się – jako jedną z propozycji systematyzacji teoretycznego zaplecza badań nad zjawiskami komunikacyjnymi – trzy główne nurty. Są to nurt socjologiczny – zorientowany na wyjaśnianie i opisywanie, analiza zorientowana lingwistycznie, która koncentruje się na tekście pisanym i jego strukturze, oraz orientacja krytyczna – nastawiona na identyfikowanie nadużyć, mechanizmów wpływu, władzy, a także zmianę rzeczywistości i rozwiązywanie problemów poprzez działalność naukową⁴³³. Paulina Polko na podstawie przeglądu literatury przedstawia propozycję klasyfikacji i grupuje metody stosowane w AD, przyporządkowując je do orientacji badań (tabela 6.1).

Tabela 6.1. Wybrane metody stosowane w obrębie analizy dyskursu

Analiza pozajęzykowa (ekstralingwistyczna)	Analiza językowa (lingwistyczna)	Analiza współzależności języka i elementów pozajęzykowych
• analiza sepologiczna (SEP, <i>somebody else's problem</i>) – sprawa, która jest przemilczana • analiza strategii dyskursu (dobór tekstów i metody ich prezentacji) • analiza nazywania zdarzeń (relacjonowania) • priming – pozycjonowanie, torowanie przekazów • framing – nadawanie ram interpretacyjnych • analiza konwersacyjna – rekonstrukcja modeli komunikacji dominujących w różnych grupach społecznych	• ilościowa i jakościowa analiza treści • analiza narracji – skupia się na strukturach narracyjnych i sposobach, w jakie opowieści są używane do konstruowania opisu rzeczywistości • analiza pola semantycznego (słowa kluczowe i sieci znaczeń) • analiza konwersacyjna – opis jednostek komunikacyjnych tekstu mówionego (metafory) • analiza strategii tekstowych – leksykalno-składniowa organizacja tekstu, strategie semantyczne	• krytyczna analiza dyskursu • analiza kognitywna – świadomość uczestników komunikacji na podstawie ich języka • analiza nadawców i odbiorców ze względu na podmiot • analiza wspomagającego przekazu niewerbalnego • analiza multimodalna

Źródło: P. Polko, *Bezpieczeństwo w dyskursie politycznym RP (1989–2020)*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2022, s. 56.

⁴³² B. Jabłońska, *Krytyczna analiza dyskursu: refleksje teoretyczno-metodologiczne*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2006, nr 2(1), s. 57; J. Gajda, *Analiza dyskursu i jej zastosowanie w badaniach politologicznych – wprowadzenie*, w: *Przeszłość – Teraźniejszość – Przyszłość. Problemy badawcze młodych politologów*, red. D. Mikucka-Wójtcowicz, Wydawnictwo Libron, Kraków 2010, s. 253; A. Grzymała-Kazłowska, *Socjologicznie zorientowana analiza dyskursu...*, op. cit. s. 13.

⁴³³ *Rytualny chaos...*, op. cit., s. 16 i nast. Część badaczy wskazuje na dwa zasadnicze podejścia: tekstualne (lingwistyczne) i społeczno-kulturowe (A. Grzymała-Kazłowska, *Socjologicznie zorientowana analiza dyskursu...*, op. cit., s. 24). Z kolei R. Szwed klasyfikuje AD w trzech perspektywach: lingwistycznej (podstawowej), społeczno-kulturowej, obejmującej dorobek socjologiczny, oraz krytycznej (R. Szwed, *Nieswoistość...*, op. cit., s. 23).

We współczesnej praktyce badawczej, w zakresie metodologicznym, pomiędzy poszczególnymi odmianami AD (a zwłaszcza pomiędzy autoteliczną analizą a jej krytycznym „odłamem”) nie przebiega ostra granica, często stosuje się podejścia mieszane, np. socjolingwistyczne⁴³⁴. Jak wskazuje Danuta Urbaniak-Zajac, „błędem jest (...) dogmatyczne trzymanie się zaleceń metody. Żadna metoda nie działa samoczynnie (...) metodę w badaniach jakościowych traktuję jako wstępną strukturalizację myślenia i organizacji procesu badawczego (w tym interpretacji danych). (...) Oferuje ona swego rodzaju „rusztowanie”, które winno pomagać badaczowi (...) Rusztowanie można przebudować, jeśli wiadomo, w jakim celu się to robi”⁴³⁵.

Analiza dyskursu jako interdyscyplinarne podejście, łączące elementy socjologii, antropologii, filozofii i nauk o komunikacji z perspektywy postawionego problemu, umożliwia – najlepiej z dostępnych metod – zrozumienie, jak komunikacja (konkretny zbiór narracji) konstruuje czy też reprodukuje rzeczywistość – praktyki, wartości, idee związane z pomocą społeczną i pracą socjalną. Trafnie ujmuje to Aleksandra Grzymała-Kazłowska, wskazując, iż „zainteresowanie dyskursem wiąże się z głębokimi przemianami społecznymi i wizją współczesnego społeczeństwa jako społeczeństwa zdominowanego przez praktyki komunikacyjne oraz przekonaniem, że rzeczywistość jest konstruowana w procesie komunikacji”⁴³⁶.

Metoda ma szczególne znaczenie w badaniach – tak jak w tym przypadku – struktur tekstowych newralgicznych z perspektywy oddziaływania na szerokiego odbiorcę, o złożonej problematyce lub wewnętrznej komplikacji; gdy badane narracje cechują się sensami i znaczeniami nieoczywistymi, przekazami alternatywnymi zawartymi „między wierszami”⁴³⁷, umożliwiając dotarcie do takich aspektów procesu budowania znaczeń, które wykraczają poza zakres pomiaru narzędzi opartych na kwantyfikacji⁴³⁸. Zwraca na to uwagę Teresa Sasińska-Klas: tekst podejmowany jako dyskurs stanowi zjawisko procesualne, obejmuje różne ukryte znaczenia, wymagające odpowiedniego zdekodowania (opinie, znaczenia emocjonalne, elementy perswazji, manipulacji, specyficzne podejścia ideowe), niesie istotne konsekwencje znaczeniowe (budowanie dyskursu, kształtowanie postaw i opinii) i wymaga

⁴³⁴ R. Szwed, *Nieswoistość...*, op. cit., s. 23.

⁴³⁵ D. Urbaniak-Zajac, *Obiektywna hermeneutyka jako metodologia i metoda badań empirycznych*, w: *Badania jakościowe w pedagogice – wywiad narracyjny i obiektywna hermeneutyka*, red. D. Urbaniak-Zajac, E. Kos, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 220.

⁴³⁶ A. Grzymała-Kazłowska, *Socjologicznie zorientowana analiza dyskursu...*, op. cit., s. 13.

⁴³⁷ T. Sasińska-Klas, *Analiza dyskursywna i jej zastosowanie w badaniach na gruncie nauk społecznych*, w: *Odmiany współczesnej nauki o polityce*, red. P. Borowiec, R. Kłosowicz, P. Ścigaj, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014, s. 425.

⁴³⁸ R. Szwed, *Nieswoistość...*, op. cit., s. 20; M. Lisowska-Magdziarz, *Analiza tekstu w dyskursie medialnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006, s. 38.

podejścia interdyscyplinarnego, uwzględniającego m.in. relacji czasowych, kontekstu społecznego, kulturowego, kognitywnego, politycznego⁴³⁹.

Powyższe argumenty stanowią główne przesłanki wykorzystania AD jako metody badania, umożliwiającej opracowanie materiału empirycznego, jego interpretację oraz wyprowadzenie wniosków. Ze względu na złożoność podejmowanej tematyki, specyfikę i charakter celu, i – co za tym idzie – niekierowanie się z góry określonymi założeniami teoretycznymi, zastosowano podejście mieszane AD. Wykorzystano w jej obrębie dwie jakościowe techniki eksploracji (klasyfikacji materiału empirycznego i wnioskowania), tj. analizę ramową oraz – pomocniczo – analizę tematyczną, a także – w strategii ilościowej – technikę analizy zawartości (schemat 6.1). Strategia jakościowa zorientowana jest na eksplorację treści przekazów: rozpoznanie kontekstów informowania o pomocy społecznej, poszukiwanie tematów, najważniejszych lektymów, podstawowych znaczeń, wzorców i schematów narracji (strategii dyskursywno-prezentacyjnych), a także językowych aspektów kształtowania opisów i stosowanej leksyki. Natomiast strategia ilościowa (analiza zawartości) umożliwia uporządkowanie materiału badawczego: precyzyjne określenie dystrybucji wyłonionych cech, kategorii, pojęć i znaczeń, a także ustalenie relacji między zmiennymi. Zakładając triangulację danych, ich kategoryzacja i opis mają szansę przełożyć się na charakterystykę medialnego obrazu pomocy społecznej, a więc osiągnięcie założonego celu badania.



Schemat 6.1. Metody i techniki badawcze

Źródło: opracowanie własne.

Prezentowana analiza, jak wskazano, nie wypełnia modelowo żadnej z orientacji AD, odnosi się bezpośrednio do koncepcji ramowania i analizy tematycznej, a pośrednio (i w bardzo ograniczonym stopniu) do odmiany krytycznej. *Locci communes* dotyczą problematyki (skupienie na wartościowaniu w opisach pomocy społecznej, używanych technik dyskredytacji, odnoszenie analizy do kontekstu), a nie predefiniowanych założeń w eksploracji. Jak wskazuje autorka *Populistów do broczyńności*, postulat transparentności metodologicznej nakazuje odnieść się

⁴³⁹ T. Sasińska-Klas, *Analiza dyskursywna...*, op. cit., s. 429.

do źródeł inspiracji, opisać ramy działania naukowego, szczegółowo zaprezentować narzędzia, nie wymaga jednak bezwarunkowego i jednoznacznego opowiedzenia się za konkretnym modelem⁴⁴⁰. Taki wybór podyktowany jest konstruktywistyczno-interpretatywnym założeniem, iż badana problematyka „medialnych obrazów pomocy społecznej” powinna opierać się na systematycznej, obejmującej różne poziomy tekstów analizie, zanurzonej w tradycji metodologicznej medioznawstwa, a jej celem nie jest formułowanie ocen normatywnych, wartościowanie, a tym bardziej dążenie do zmiany obserwowanych zjawisk, lecz ich opis i wyjaśnienie⁴⁴¹.

6.3.2.2. Definiowanie dyskursu

Termin „dyskurs” zyskał szczególne znaczenie w latach 60. i 70. XX wieku w językoznawstwie, a następnie, od lat 70. i 80. – w naukach humanistycznych i społecznych⁴⁴². Jak wskazywał Gerhard Plumpe, dyskurs to jedno z pojęć, które zdobyło „kulturową wszechobecność” dzięki swojej semantycznej otwartości⁴⁴³. Na tle wieloznaczności i heterogeniczności część badaczy upatruje jednocześnie trudności związanych z jego stosowaniem, wynikających ze „złożoności oznaczanych obiektów oraz ciągłej zmiany sytuacji poznawczej”⁴⁴⁴.

W szerokim ujęciu dyskurs – za Foucaultem – określać można jako zbiór wypowiedzi należących do tego samego systemu formacji wiedzy, w tym rozumieniu jest „historycznym apriori”, kierującym powstaniem, pojawianiem się, tworzeniem serii wypowiedzi i zapewniającym im siłę oddziaływania; płaszczyzną pomiędzy mówieniem a myśleniem⁴⁴⁵. Dyskursy tworzone są w ramach zróżnicowanych praktyk komunikacyjnych, wewnątrz określonych kręgów – społeczności kulturowych, a współcześnie kluczową – choć nie wyłączną – rolę w ich tworzeniu i kształtowaniu odgrywają środki masowego przekazu, będące jednocześnie głównymi ich nośnikami.

Dlatego procesy kształtowania i oddziaływania dyskursów w dużym stopniu oparte są na logice mediów, przynależnych jej mechanizmach, jak iteracja, selektyw-

⁴⁴⁰ Por. M. Dudkiewicz, *Populiści dobroczynności...*, op. cit., s. 108, 109.

⁴⁴¹ Odnosząc ten postulat do metafor Lasswella, będą to odpowiedzi na pytania: *jak jest to komunikowane oraz co oznaczają te komunikaty* – jakie niosą znaczenia, co wydaje się szczególnie ciekawe i twórcze w pracy badacza. Por. T. Gackowski, *Wprowadzenie*, w: *Metody badań wizerunku w mediach*, red. T. Gackowski, M. Łączyński, CeDeWu, Warszawa 2009, s. 9.

⁴⁴² Szeroko na ten temat m.in. S. Gajda, *Tekst/dyskurs oraz jego analiza i interpretacja*, w: *Współczesne analizy dyskursu. Kognitywna analiza dyskursu a inne metody badawcze*, red. M. Krauz, S. Gajda, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2005, s. 11.

⁴⁴³ G. Plumpe, *Kunst und juristischer Diskurs. Mit einer Vorbemerkung zum Diskursbegriff*, w: *Diskurstheorien und Literaturwissenschaft*, red. J. Fohrmann, H. Müller, Suhrkamp 1988, s. 330.

⁴⁴⁴ S. Gajda, *Tekst/dyskurs oraz jego analiza i interpretacja...*, op. cit., s. 10.

⁴⁴⁵ W. Czachur, *Dyskursywny obraz świata. Kilka refleksji*, „Tekst i Dyskurs – Text und Diskurs” 2011, nr 4, s. 80.

ność, homogenizacja, upraszczanie czy tabloidyżacja⁴⁴⁶. Zjawiska charakterystyczne dla współczesnej komunikacji medialnej stają się tym samym ramą, określając koordynaty map kształtowania się dyskursów skonkretyzowanych, dotyczących zjawisk, wydarzeń, faktów. Jak zauważa Waldemar Czachur, dyskursy, oferując określone strategie konceptualizowania rzeczywistości, oparte są na działaniu konkretnych podmiotów, zakotwiczonych w systemach społecznych i kulturowych, w systemach wartości i konwenansów. Współtworząc rzeczywistość, współtworzą znaczenie i sens procesów, zjawisk, przedmiotów⁴⁴⁷. Stąd wniosek, że dyskurs o pomocy społecznej jest w przeważającym stopniu medialnym dyskursem o rzeczywistych lub projektowanych wyobrażeniach nt. pomocy społecznej. Rzecz jasna obejmuje on różne poziomy i kanały komunikacji społecznej, jednak – tak jak w innych przypadkach – media masowe utrzymują rolę dominującą w jego formowaniu, utrwalaniu i wzmacnianiu.

Analiza całościowego dyskursu pomocy społecznej byłaby zadaniem karkołomnym, a praktyka badawcza zawsze wymaga konstruktywnego zawężenia. Prezentowany projekt skupia się na jednym z jego wycinków, tj. **dyskursach mediów**, definiowanych przez Małgorzatę Lisowską-Magdziaż jako „zespoły zachowań językowych zrealizowanych w mediach drukowanych lub elektronicznych, tworzących wypowiedzi/zespoły wypowiedzi o przeznaczeniu publicznym, których treść i forma uwarunkowane są: stanem wiedzy i koncepcjami poznawczymi, charakterystycznymi dla danej epoki; określonym rodzajem aktywności ludzkiej (polityka, kultura, działalność społeczna itp.); warunkami komunikacji za pośrednictwem mediów masowych; a także praktycznymi warunkami formułowania wypowiedzi (kto się wypowiada, do kogo, w jakim celu i w jakiej sytuacji)”⁴⁴⁸. Ujęcie to z jednej strony jest kompleksowe, z drugiej umożliwia elastyczność operacyjną, tj. podejście interdyscyplinarne i integracyjne. Akcentując polimorficzność dyskursu, w pewnym sensie „zachęca” do zastosowania kontekstualizacji oraz tworzenia i weryfikacji teorii (jakie czynniki determinują badany obraz?). Zgodnie z logiką planowania badań definicyjna rama została sprecyzowana w odniesieniu do grupy przekazów: dyskursów wybranych mediów, analizowanych w określonych, zamkniętych ramach czasowych.

6.3.2.3. Analiza ramowa

Analiza ramowa (*framing analysis*)⁴⁴⁹ znajduje szczególne zastosowanie do identyfikacji oraz interpretacji struktur znaczeniowych obecnych w dyskursach mediów.

⁴⁴⁶ E. Nowak-Teter, J. Pleszczyński, *Logiki mediów a dziennikarstwo informacyjne*, „Mediation Studies” 2022, nr 6, s. 85–104.

⁴⁴⁷ W. Czachur, *Dyskursywny obraz świata. Kilka refleksji...*, op. cit., s. 86.

⁴⁴⁸ M. Lisowska-Magdziaż, *Analiza tekstu w dyskursie medialnym...*, op. cit., s. 8.

⁴⁴⁹ Analiza ramowa, podobnie jak analiza zawartości, funkcjonuje zarówno jako metoda, jak i technika w zależności od konceptualizacji i umiejscowienia w badaniu.

Jej podstawy teoretyczne wywodzą się z prac Ervinga Goffmana (1974), który opisał ramy jako schematy interpretacyjne, organizujące postrzeganie rzeczywistości⁴⁵⁰. Metoda zyskała popularność w latach 80. i 90. XX wieku, zwłaszcza w badaniach komunikacji masowej i politycznej⁴⁵¹. Jest użyteczna w studiach nad sposobem przedstawiania kontrowersyjnych tematów oraz w ocenie, jak narracje medialne modelują opinię publiczną, a jej potencjał opiera się na możliwości rekonstrukcji zróżnicowanych mechanizmów kształtowania dyskursu⁴⁵².

Analizę ramową w porównywalnych zagadnieniach stosowali m.in. Lucjan Miś⁴⁵³, Dorota Lepianka⁴⁵⁴, Małgorzata Lisowska-Magdziarz⁴⁵⁵, Adam Leszczyński⁴⁵⁶, Tatiana Kanasz⁴⁵⁷, badając medialne reprezentacje problemów społecznych, ubóstwa, a w odniesieniu do kwestii pomocy i pomagania – cytowana M. Dudkiewicz. O ile jednak autorka rozpatruje dziennikarskie ramy interpretacyjne szeroko rozumianego zjawiska pomocy, stanowiącego „pozytywną reakcję na problemy społeczne” i zawiera się – wg klasyfikacji badaczki – w kilku obszarach (m.in. publiczne, prywatne, obywatelskie, marketingowe), to w kontekście podjętej problematyki ramy dotyczą *sensu stricte* medialnego opisywania pomocy społecznej, w tym działań tej instytucji, jej „oferty” oraz pracowników⁴⁵⁸.

Podstawowym celem analizy ramowej jest identyfikacja sposobów, w jakie media konstruuje rzeczywistość społeczną, jakie znaczenia i interpretacje nadają wydarzeniom poprzez dobór określonych schematów i jakie konsekwencje poznawcze oraz emocjonalne wynikają z tych konstrukcji. Podejście to zakłada, że przekaz nie jest neutralny, lecz selektywny i strukturalnie uwarunkowany, pozostawia jednocześnie

⁴⁵⁰ Ramy określają, które aspekty rzeczywistości są eksponowane, a które pomijane, wpływając na odbiór przekazów przez społeczeństwo.

⁴⁵¹ R. M. Entman, *Framing: Toward clarification of a fractured paradigm*, „Journal of Communication” 1993, nr 43(4), s. 51–58.

⁴⁵² J. W. Tankard Jr, *The empirical approach to the study of media framing. Framing public life*, Routledge 2001, s. 111–121.

⁴⁵³ L. Miś, *Ramy problemu bezrobocia w telewizyjnych programach informacyjnych TVN i TVP1*, w: *Oblicza nierówności społecznych. Studia interdyscyplinarne*, red. J. Kulebaniuk, Wydawnictwo Psychologii i Kultury „Eneteia”, Warszawa 2007, s. 341–355.

⁴⁵⁴ D. Lepianka, *Bieda i biedni w polskiej prasie codziennej*, w: *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013, s. 91–134.

⁴⁵⁵ M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego...*, op. cit., s. 33–54.

⁴⁵⁶ A. Leszczyński, *Paradoks współczucia. Ubóstwo i wykluczenie w oczach dziennikarzy*, w: *Podziały klasowe i nierówności społeczne*, red. P. Żuk, Oficyna Naukowa, Warszawa 2012, s. 259–269.

⁴⁵⁷ T. Kanasz, *Problem ubóstwa w programie „Interwencja” telewizji Polsat*, w: *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2012, s. 161–188; T. Kanasz, *Media masowe wobec biedy w Polsce*, „Adeptus” 2017, nr 10, s. 1–17.

⁴⁵⁸ Autorka oparła analizę na czterech głównych ramach; w tym przypadku operowanie uszczegółowionymi kryteriami wymagało rozdzielenia i zawężenia kategorii oraz ich uzupełnienia, adekwatnie do zakresu diagnozy.

badaczowi autonomię w zakresie wyboru konkretnego zaplecza teoretycznego, dlatego AR może być stosowana zarówno dedukcyjnie, jak i bez wcześniejszych założeń⁴⁵⁹.

Ramę rozumieć można za Goffmanem jako „sposób organizowania doświadczenia”⁴⁶⁰ lub jako specyficzne dla danego języka środki leksykalne i gramatyczne, kojarzone z określoną „sceną”, z przypisanymi im sensami, używane w odniesieniu do konkretnego zdarzenia, rzeczy czy jej właściwości. Obecnie w naukach humanistycznych i społecznych stosuje się wiele zbliżonych, lecz mniej wieloznacznych terminów, jak schemat, struktura, skrypt, kadr, wzorzec, scenariusz, model kognitywny czy rama sytuacyjno-interpretacyjna. Tworzą one „terminologiczną gromadę” nazw, których zakresy się zazębiają lub nawet pokrywają⁴⁶¹, a różne podejścia łączy przekonanie o ludzkiej skłonności do „szufladkowania” informacji, o istnieniu powtarzalnych schematów kategoryzacyjnych czy interpretacyjnych, uniwersalizujących zestawów pojęć, które służą człowiekowi „do radzenia sobie ze światem”⁴⁶².

W prezentowanym ujęciu rama pojęta jest jako schemat narracyjno-interpretacyjny organizujący opisywaną rzeczywistość, który kształtuje percepcję komunikatu, sugerując określony scenariusz dekodowania. Pozwala on użytkownikowi, jak określa to Goffman, „(...) na umiejscowienie, dostrzeżenie i nazwanie pozornie nieskończonej liczby wydarzeń”⁴⁶³. Stanowiąc „całościowe, gruntownie modelujące konstruowanie definicji sytuacji lub przekazu”⁴⁶⁴, obejmuje porządek sytuacyjno-interpretacyjny, a często także tematyczno-formalny – ramy łączą się z dziennikarskimi konwencjami, normami i wartościami informacyjnymi. Cechuje je jednocześnie „metakomunikacyjność” oraz „otwartość na wielowarstwowe przetworzenia”⁴⁶⁵. Jeśli zatem w badaniu wychodzimy z założenia o kształtowaniu „medialnych obrazów pomocy społecznej”, będących przetworzonym odbiciem, swoistą, czasem obiektywizującą, a czasem tendencyjną interpretacją rzeczywistości postrzeganej z określonej perspektywy, to medialne ramy określić można jako elementy konstrukcyjne tego dyskursu⁴⁶⁶.

⁴⁵⁹ M. Palczewski, *Koncepcja framingu i jej zastosowanie w badaniach newsów w Wiadomościach TVP i Faktach TVN*, „Studia Medioznawcze” 2011, nr 41(1), s. 31–41; K. Szczepaniak, *Zastosowanie analizy treści w badaniach artykułów prasowych – refleksje metodologiczne*, „Acta Universitatis Lodzensis. Folia Sociologica” 2012, nr 42, s. 83–112.

⁴⁶⁰ E. Goffman, *Analiza ramowa. Esej o organizacji doświadczenia*, przeł. S. Burdziej, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2010.

⁴⁶¹ J. Maćkiewicz, *Ramy interpretacyjne jako narzędzie badań medioznawczych*, „Studia Medioznawcze” 2020, nr 21(3), s. 616; M. Czyżewski, *Analiza ramowa, czyli „co się tu dzieje?”*, E. Goffman, *Analiza ramowa. Esej o organizacji doświadczenia...*, op. cit., s. XXXIX–XLI.

⁴⁶² J. Maćkiewicz, *Ramy interpretacyjne...*, op. cit., s. 618.

⁴⁶³ E. Goffman, *Analiza ramowa...*, op. cit., s. 21.

⁴⁶⁴ M. Czyżewski, *Analiza ramowa, czyli „co się tu dzieje?”...*, op. cit., s. XLI.

⁴⁶⁵ Ibidem.

⁴⁶⁶ Por. G. Ptaszek, *Jak badań medialny obraz świata*, w: *Współczesne media – Medialny obraz świata*, t. 1, *Zagadnienia teoretyczne*, red. D. Kępa-Figura, I. Hofman, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2015, s. 13–23.

Badania nad ramowaniem obejmują zarówno analizę tekstu (językową, semantyczną), jak i analizy wizualną oraz audiowizualną; mogą przyjąć różne orientacje, koncentrując się na wybranych aspektach procesu komunikowania. Analiza może dotyczyć nadawcy (kto i dlaczego konstruuje ramy) lub odbiorcy (jakie są skutki ramowania). W niniejszym projekcie uwagę skupiono na treści przekazu, przy założeniu, że ramy funkcjonują w konkretnych tekstach i tworzą „kognitywne okna”⁴⁶⁷, które scalają różne semantyczne elementy narracji w spójną całość⁴⁶⁸.

Istotnym wyzwaniem AR jest operacjonalizacja „ramy”, która może przybierać różne znaczenia (w zależności od kontekstu), oraz obiektywizacja kategorii mapowania, metoda bowiem nie predefiniuje rygorystycznych, z góry określonych procedur⁴⁶⁹, co pociąga za sobą ryzyko zaistnienia tzw. efektu badacza, arbitralnej identyfikacji schematów. Jak słusznie wskazuje Karol Franczak, *framing analysis* nie można – mimo podobieństw – sprowadzić do rozszerzonej postaci analizy treści, rozumianej jako opis jawnej zawartości przekazu według określonych kategorii, np. środków retorycznych, słów kluczowych czy form gramatycznych. W praktyce stosuje się różne metody określania ram, oparte zarówno na strategiach ilościowych, jakościowych, jak i mieszanych, a jedną z systematyzacji proponują Jörg Matthes i Matthias Kohring⁴⁷⁰. Pierwsza grupa obejmuje techniki związane w większym stopniu z „mierzeniem” niż „wykrywaniem” ram – w tym celu wykorzystywane są operacje sumowania, grupowania i kodowania elementów materiału badawczego, co umożliwia przekroczenie subiektywnych wyborów badacza. Są to w głównej mierze podejścia **wspomagane komputerowo** (*computer-assisted approach*) bazujące na kodowaniu zbiorów tekstów pod kątem frekwencji i wzajemnych relacji określonych słów, fraz, słów kluczy, schematów itp., a więc oznaczaniu, sortowaniu i analizie przy zastosowaniu określonych kryteriów. W podejściu **lingwistycznym** (*linguistic approach*) procedura ukierunkowywana jest na identyfikację i badanie skryptów, jakimi ludzie posługują się, obserwując lub opisując działania innych, co z kolei wymaga dokładnej analizy każdego pojedynczego elementu zebranego w korpusie. Stosowane jest również podejście **dedukcyjne**, w którym podstawowa lista ram nie jest generowana na podstawie jakościowej analizy, lecz prede-

⁴⁶⁷ J. Maćkiewicz, *Ramy interpretacyjne...*, op. cit, s. 619–625.

⁴⁶⁸ Z. Pan, G. M. Kosicki, *Framing Analysis: An Approach to News Discourse*, „Political Communication” 1993, nr 10, s. 59.

⁴⁶⁹ Z tego względu część badaczy uważa, że uramowanie jest w większym stopniu rozwijającym się programem badawczym aniżeli ujednoliconym paradygmatem. Por. P. D’angelo, *News framing as a multiparadigmatic research program: A response to Entman*, „Journal of Communication” 2002, nr 52(4), s. 870–888.

⁴⁷⁰ J. Matthes, M. Kohring, *The content analysis of media frames: Toward improving reliability and validity*, „Journal of Communication” 2008, nr 58(2), s. 260; Por. K. Franczak, *Analiza ramowania*, w: *Analiza dyskursu publicznego. Przegląd metod i perspektyw badawczych*, red. M. Czyżewski, M. Otrocki, T. Piekot, J. Stachowiak, Wydawnictwo Akademickie SEDNO, Warszawa 2017, s. 145–173.

finiowana w odniesieniu do dotychczasowych badań lub określonych ustaleń teoretycznych. Podobnie w podejściu **hermeneutycznym** (*hermeneutic approach*) rezygnuje się z systematycznej procedury identyfikacji opartej na kwantyfikatorach, a wstępne założenia zastępuje indukcyjna eksploracja materiału i jego interpretacja zgodnie z wyłoniłymi schematami. **Podejście holistyczne** (*manual holistic approach*) obejmuje dwa etapy. W pierwszym, na podstawie analizy jakościowej próbki materiału, tworzy się wstępną listę ram związanych z danym polem problemowym. W kolejnej sekwencji opracowuje się klucz kodowy dla każdej ramy, identyfikując charakterystyczne wyrażenia, metafory, obrazy i symbole, a następnie wykorzystywana jest analiza zawartości w celu wykrywania zbliżonych struktur w większych zbiorach. Najbardziej kompleksowe, wymagające wieloetapowego procesu, a jednocześnie niezawodne metodologicznie i minimalizujące ryzyko arbitralności, jest podejście oparte na macierzach (**frame matrix**). Zakłada ono szczegółowe określenie kluczowych komponentów każdej ramy i ich indywidualne kodowanie. W praktyce badawczej ukonstytuowały się różne warianty tej metody. Jednym z najczęściej eksploatowanych jest model Williama A. Gamsona i Andre Modiglianiego, który zakłada systematyczną analizę **pakietów medialnych** (*media packages*). Pakiet składa się z narzędzi ramowania (*framing devices*) oraz narzędzi rozumowania (*reasoning devices*) – wyrazistych, zakorzenionych w kulturze struktur, które pozwalają identyfikować i komunikować określoną ramę⁴⁷¹. *Framing devices* podpowiadają, jak myśleć o danej kwestii. To głównie struktury lingwistyczne – metafory, metonimie, analogie, slogany, typowe przykłady, aluzje i nawiązania do różnych tekstów kultury. Natomiast *reasoning devices* określają, co powinno być z daną kwestią zrobione. Najczęściej oznacza to odwołanie się do jednej z trzech strategii: poszukiwania przyczyn lub źródeł problemu, określania możliwych skutków lub konsekwencji oraz budowania uzasadnień poprzez apel do zasad i wartości, czego przykładem może być moralizacja i inne podobne strategie tworzone na bazie określonych założeń etycznych⁴⁷².

Założenia prezentowanego projektu bazują na podejściu holistycznym z uwzględnieniem propozycji Williama A. Gamsona i Andre Modiglianiego, zgodnie z którą postuluje się systematyczny rozbiór pakietów medialnych na narzędzia ramowania i rozumowania. Istotna modyfikacja względem podejścia holistycznego polegała na tym, że cały proces identyfikacji ram prowadzony był w strategii jakościowej, na bazie kodowania półindukcyjnego. Umożliwiło to uniknięcie ryzyka uproszczenia, tj. wtłaczania badanej rzeczywistości we wcześniej zidentyfikowane kategorie, a jednocześnie dało możliwość uchwycenia pełnego spektrum ram „obsługujących” dane obszary problemowe, co minimalizuje ryzyko pominięcia istotnych treści i kontekstów.

⁴⁷¹ Ibidem.

⁴⁷² Ibidem, s. 166.

Kluczowym założeniem jest to, że ramy nie są jedynie zbiorem powtarzających się elementów, lecz strukturami znaczeniowymi, które ujawniają sposób, w jaki w badanych tekstach konstruowana jest rzeczywistość. Dlatego też, aby precyzyjnie je określić, podczas kodowania brano pod uwagę następujące kategorie (*reasoning devices*): rodzaj sytuacji, do której odnosi się komunikat; wyrażoną *implicite* lub *explicite* diagnozę (zdarzenia lub zjawiska); określenie jej kluczowych elementów, w tym aktorów; ocenę przyczyn zaistniałego stanu rzeczy; prognozę, tj. ocenę rozwoju sytuacji w przyszłości; a także (w części artykułów) stawiane oceny etyczno-moralne⁴⁷³. Na bazie takiej matrycy wyłaniających się w analizie struktur semantycznych jednocześnie poszukiwano *reasoning devices*, tj. specyficznych schematów narracyjnych, figur retorycznych, doboru nazewnictwa i etykiet językowych, nawiązań, cytatów, a także perspektyw ujęcia tematu.

Choć nie wszystkie z analizowanych tekstów cechuje tak szerokie spektrum elementów, nie wyklucza to jednak możliwości prawidłowej kwalifikacji, biorąc pod uwagę tylko wybrane ich kombinacje. Identyfikowane elementy były kodowane przy użyciu narzędzi CAQDA, następnie układane w warstwy, porównywane i ostatecznie scalane w kategorie, sekwencję postępowania przybliżono w punkcie dot. procedury badawczej⁴⁷⁴.

6.3.2.4. Techniki badawcze: analiza zawartości (AZ), analiza tematyczna (AT)

Analiza zawartości zakłada – a jednocześnie umożliwia – bezstronny, systematyczny i ilościowy opis jawnej treści komunikatu⁴⁷⁵, zaś obiektywizm metody wynika z precyzyjnie określonych, jednoznacznych kryteriów i sekwencji postępowania. Jako narzędzie poznania umożliwia oparcie na różnych punktach odniesienia w badaniu i interpretowanie strumieni medialnych, adekwatnie do specyfiki problemów i pytań badawczych, niesie też perspektywę oceny roli społecznej informacji trafiających do publiczności⁴⁷⁶.

*Content analysis*⁴⁷⁷ na gruncie polskiej nauki o komunikowaniu określana jest zarówno jako analiza zawartości, jak i analiza treści, choć zwykle przyjmowane jest roz-

⁴⁷³ Por. M. Dudkiewicz, *Populiści dobroczynności...*, op. cit., 129, 130.

⁴⁷⁴ K. Szczepaniak, *Zastosowanie analizy treści w badaniach artykułów prasowych...*, op. cit., s. 99.

⁴⁷⁵ B. Berelson, *Content Analysis in Communication Research*, New York 1952, s. 18. Szereg odnośników podaje R. Klepka w: *Analiza zawartości mediów: dlaczego i do czego można ją wykorzystać w nauce o bezpieczeństwie i politologii?*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis”, Folia 224.

⁴⁷⁶ S. Michalczyk, *Uwagi o analizie zawartości mediów*, „Rocznik Prasoznawczy” 2009, nr 3, s. 95–109.

⁴⁷⁷ W. Pisarek, *Wstęp do nauki o komunikowaniu...*, op. cit., s. 245. Wg definicji Ole R. Holstiego (1969) AZ obejmuje techniki wnioskowania o zbiorze przekazów na podstawie systematycznego i obiektywnego identyfikowania ich skonkretyzowanych, charakterystycznych cech.

różnienie, iż analiza zawartości rozpatruje nie tylko treść, lecz także formę, natomiast analiza treści nie obejmuje cech formalnych przekazu⁴⁷⁸. Klasyfikowana jest ponadto zarówno jako metoda, jak i zespół technik badawczych⁴⁷⁹. Pomimo różnic wspólne jest założenie, że sens tekstu jest na tyle uchwytne, iż można go odczytać i wyrazić, posługując się wskaźnikami, a kierunek interpretacji zjawisk opiera się na policzalnych elementach przekazu (jak np. liczba słów, występowanie określonych nazewnictw itd.). Z perspektywy podejmowanej problematyki ważne są szczególnie obiektywizujący charakter metody, jej systematyczność oraz względna otwartość (adaptowalność) – z uwagi bowiem na założone cele badania oraz techniczne uwarunkowania analiza koncentruje się na treści: frekwencji określonych tematów, motywów, określeń, ocen i odniesień, w ograniczonym tylko stopniu na aspektach formalnych przekazów oraz ikonosferze.

W prezentowanym projekcie wybór konkretnej techniki badania wiązał się z potrzebą ilościowej, zobiektywizowanej charakterystyki cech komunikatów, a konkretnie poszczególnych (wyodrębnionych w strategii jakościowej) strumieni badanego dyskursu: kategorii tematyki oraz ram. Dlatego przyjęto model kombinowany AZ, bazujący na elementach statystycznej analizy frekwencyjno-tematycznej oraz analizy treści. Jak wskazuje Małgorzata Lisowska-Magdziarz: „(...) model statystyczny analizy zawartości służy przede wszystkim do możliwie systematycznego i zorganizowanego opisu wycinka rzeczywistości medialnej w danym momencie lub w pewnym określonym czasie. Taka analiza zawartości nakierowana jest przede wszystkim na opis tego, co jest – a więc ilości, częstotliwości, rozmiarów, nasilenia, znaczenia określonych elementów i cech w materiale badawczym”⁴⁸⁰.

Procedura ilościowa posłużyła do kompleksowego i intersubiektywnego określenia i opisu cech przekazów medialnych zgodnie z jednoznacznymi kryteriami⁴⁸¹. Analiza porządkuje korpus, nadaje mu strukturę: dostarcza zobiektywizowanych, opartych na kwantyfikatorach danych na temat komunikatów, a tym samym – co jest ważne z przyjętej perspektywy – obnaża badane cechy wprost. Wg metaforę Harolda Lasswella⁴⁸² umożliwiła – w uproszeniu – odpowiedź na pytanie *co na temat pomocy społecznej jest komunikowane* i w pewnym stopniu *jak jest to komunikowane*.

⁴⁷⁸ W. Pisarek, *Wstęp do nauki o komunikowaniu...*, op. cit., s. 245.

⁴⁷⁹ Ibidem.

⁴⁸⁰ M. Lisowska-Magdziarz, *Analiza zawartości mediów: przewodnik dla studentów: wersja 1.1.* 2004.

⁴⁸¹ S. Michalczyk, *Uwagi o analizie zawartości mediów...*, op. cit., s. 97.

⁴⁸² Por. *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe informacje teoretyczne*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2001, s. 22; D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego*, op. cit., s. 111; S. J. Baran, D. K. Davis, *Teorie komunikowania masowego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007, s. 97.

Analiza tematyczna

Jednym z celów badania jest określenie szczegółowych kategorii tematycznych towarzyszących publikacjom dotyczącym pomocy społecznej i stanowiących tło komunikatów. Przywołana metoda wychodzi naprzeciw temu założeniu, a stosowane w jej obrębie procedury oferują wysoką precyzję. Istotny jest również fakt, że tematyka w tym podejściu rozpatrywana jest na dwóch poziomach: oprócz znaczenia bezpośredniego (np. tematy wiodące i poboczne) uwzględnia wzorce znaczeniowe.

Analiza tematyczna stanowi popularną metodę badawczą stosowaną w analizie danych jakościowych, umożliwia identyfikację, organizację i interpretację wzorców tematycznych w zróżnicowanych zbiorach danych⁴⁸³. Jako technika analityczna ma wspólne korzenie z analizą treści, ma jednak inne zastosowanie. Wykorzystywana jest w głównej mierze w badaniach jakościowych w pedagogice, psychologii, naukach o zdrowiu⁴⁸⁴. Popularyzację tego podejścia wiąże się z pracami Virginii Braun i Victora Clarke'a, którzy w 2006 roku szczegółowo opisali jej etapy i możliwości zastosowania w badaniach społecznych i psychologicznych. Analiza tematyczna, podobnie jak AZ, opiera się na sekwencyjnej procedurze postępowania⁴⁸⁵, jednak odróżnia ją przede wszystkim typowo jakościowa orientacja, a co za tym idzie – brak rygorystycznych technik kategoryzacji i kodowania. Powtarzające się tematy, wzorce i znaczenia są identyfikowane (głównie na bazie kodowania indukcyjnego) i analizowane w ramach podejścia interpretacyjnego i jakościowego.

Pomimo że procedura AT ma duży potencjał wyjaśniający, w kontekście prezentowanego projektu nie dostarcza istotnych rozwiązań wykraczających poza pola eksploracyjne analizy dyskursu, zwłaszcza „uzbrojonej” w analizę ramową i analizę zawartości. Wykorzystano jednak założenia AT, traktowane literalnie jako technikę analityczną: eksplorację ukierunkowaną na identyfikację nowych tematów oraz zależności między nimi, co umożliwia opis struktur znaczeniowych badanego korpusu. Proces określania kategorii i budowania teorii przebiega w AT systematycznie,

⁴⁸³ V. Braun, V. Clarke, *Thematic analysis*, w: *APA handbook of research methods in psychology*, red. H. Cooper, Vol 2: Research designs, American Psychological Association, 2012, s. 57–71; V. Braun, V. Clarke, *One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?* „Qualitative Research in Psychology” 2020, 18(1), s. 1–25; V. Braun, V. Clarke, N. Hayfield, G. Terry, *Thematic analysis*, w: *Handbook of research methods in health social sciences*, red. P. Liam-puttong, Springer 2019, s. 843–860; V. Braun, V. Clarke, *Analiza tematyczna*, przeł. D. Przygucka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2024.

⁴⁸⁴ V. Braun, V. Clarke, *Reflecting on reflexive thematic analysis*, „Qualitative Research in Sport, Exercise and Health” 2019, nr 11(4), s. 589–597.

⁴⁸⁵ Podstawowy proces analizy tematycznej obejmuje sześć etapów: zapoznanie się z danymi, generowanie kodów, poszukiwanie tematów, ich przegląd, definiowanie i interpretację. Analiza tematyczna może być prowadzona indukcyjnie, gdy kategorie wyłaniają się z danych, lub dedukcyjnie, na bazie ustalonych ram teoretycznych.

zgodnie z sześciostopniowym modelem kodowania: od identyfikacji, organizowania i definiowania wzorców znaczeń, czyli motywów wyłaniających się z danych jakościowych, przez budowanie i testowanie kategorii, aż po ich definicję i weryfikację⁴⁸⁶.

6.3.3. Strategia triangulacji

Jak wskazywano, prezentowany projekt opiera się na łączonych strategiach: jakościowej i ilościowej. Triangulacja pozwala na gromadzenie i analizę danych tworzących wiedzę kompleksową, a jednocześnie „umożliwia minimalizację niedoskonałości i wad poszczególnych metod badawczych wykorzystywanych z osobna oraz zachowanie rzetelności i trafności wnioskowania, zapewniając wiarygodność wyników”⁴⁸⁷. Dla tak rozumianych badań, pomimo jasnych założeń, nie istnieje jeden z góry określony schemat postępowania. Przeciwnie, praktyka pokazuje stosowanie rozmaitych wariantów i kombinacji już wypracowanych modeli i procedur. Triangulacja jako „proces stosowania wielu perspektyw w celu wyjaśnienia danego znaczenia oraz zweryfikowania powtarzalności jakiejś obserwacji czy interpretacji”⁴⁸⁸ ma jednocześnie charakter złożony, wymaga z tego względu precyzyjnej prezentacji warsztatu badawczego.

Z wyborem strategii nieodłącznie wiąże się konieczność określenia sposobu, w jaki teoria/dotychczasowa wiedza jest wykorzystywana do gromadzenia i analizy danych. W modelu **dedukcyjnym**, charakterystycznym dla strategii ilościowych, teoria stanowi punkt wyjściowy organizowania procesu oraz podstawę formułowanych i weryfikowanych hipotez. Odwrotny kierunek zakłada model **indukcyjny**, najczęściej wykorzystywany w procedurach jakościowych, w którym zwykle nie stosuje się przedzałożeń i hipotez, a konstruowanie teoretycznego wyjaśnienia opiera się na uzyskanych wynikach. Są to dwa skrajne ujęcia, a w praktyce badawczej przeważnie spotykamy się z różnymi sposobami łączenia teorii z analizą.

Prezentowane badanie w sensie całościowym (analiza dyskursu) oparte jest na modelu **indukcyjnym**, z wszystkimi metodologicznymi konsekwencjami, tj. rezygnacją z wstępnych założeń oraz stawiania i weryfikacji hipotez, choć w istocie

⁴⁸⁶ U. Kuckartz, S. Rädiker, *Analyzing Qualitative Data with MAXQDA. Text, Audio, and Video*, Springer, Cham 2019. Można przyjąć inne założenie i do określenia struktur tematycznych wykorzystać techniki ilościowe. Jednak w przypadku złożonych i rozbudowanych zbiorów, zgodnie z przyjętym paradygmatem oraz dyskursywną orientacją badania, uznano, że wyjście poza analizę zawartości i zastosowanie podejścia interpretatywnego w sposób pełniejszy i bardziej precyzyjny odzwierciedli badane zjawiska. Zwłaszcza że w dalszej kolejności wyniki analizy jakościowej i ilościowej (AZ) będą analizowane wspólnie.

⁴⁸⁷ T. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych*, PWN, Warszawa 2000, s. 128, 129.

⁴⁸⁸ L. Richardson, E. S. Pierre, *Pisanie jako metoda badawcza*, w: *Metody badań jakościowych*, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 457–482.

teoria wykorzystana jest na wiele sposobów⁴⁸⁹. W zakresie technik szczegółowych (dotyczy to przede wszystkim analizy ramowej, gdzie należało odnieść się do wypracowanej klasyfikacji) nie można całkowicie wyeliminować jej wpływu na projektowanie procesu. Jak wskazuje J. W. Creswell, także w badaniach zorientowanych jakościowo teoria umożliwia wybór ich problematyki, pozyskiwanie danych, jest niezbędna w toku wnioskowania i tworzenia uogólnień, w tym analizy zakresów tematycznych i uogólnianych kategorii. Można skonstatować, że teoria w badaniach jakościowych i mieszanych nie tylko służy porównywaniu z koncepcjami uzyskanymi z analizy, ale również w istotnym stopniu przyczynia się do budowania tych koncepcji, choć z założenia udział istniejących teorii jest redukowany bądź przynajmniej ograniczany⁴⁹⁰.

Norman Denzin w opracowaniu *The research Act: A theoretical introduction* wyróżnia cztery rodzaje triangulacji, tj. danych, badacza, teoretyczną i metodologiczną. Triangulacja danych oznaczać może zarówno pełne scalenie, pełne zachowanie odrębności, jak i rozwiązania pośrednie, z kolei triangulacja metodologiczna pozwala na używanie różnych technik w obrębie jednego problemu badawczego. W prezentowanym projekcie w takie ujęcie wpisuje się planowane (*fixed mixed methods design*)⁴⁹¹ wykorzystanie procedur ilościowych (AZ) i jakościowych (AT) w obrębie jakościowej analizy dyskursu (triangulacja metodologiczna), a także spójna (łączna) analiza danych jakościowych i ilościowych dotyczących tego samego zbioru (triangulacja danych). Intencją takiego połączenia jest jak największa rzetelność, trafność i poprawność wyników, w tym dążenie do obiektywizacji: oparcie analizowanych schematów i ujęć narracyjnych na policzalnych cechach, przy zapewnieniu gęstego opisu i głębi właściwej danym jakościowym. Takie połączenie odmiennych, lecz wzajemnie uzupełniających się technik oraz perspektyw teoretycznych pozostaje wewnętrznie spójne i oferuje szerokie możliwości interpretacyjne.

Istotnym czynnikiem, który należy uwzględnić, planując procedurę badań mieszanych, jest hierarchia ważności⁴⁹², czyli priorytet badań jakościowych lub ilościowych. Hierarchia ta uwidacznia się m.in. w precedencji prezentowanych danych, poświęconej przez badacza uwadze lub ich znaczeniu dla wyjaśnienia podejmowanych problemów badawczych. W prezentowanym projekcie ramę stanowi podejście jakościowe, co koresponduje z przyjętą orientacją paradygmatyczną, rodzajem zadanych pytań badawczych, przyjętym modelem postępowania indukcyjnego, a także

⁴⁸⁹ U. Flick wskazuje: „To, że badania jakościowe nie opierają się na istniejących teoriach, jest mitem wytworzonym przez niektóre publikacje Glasera i Straussa” (U. Flick, *Projektowanie badania jakościowego...*, op. cit., s. 50).

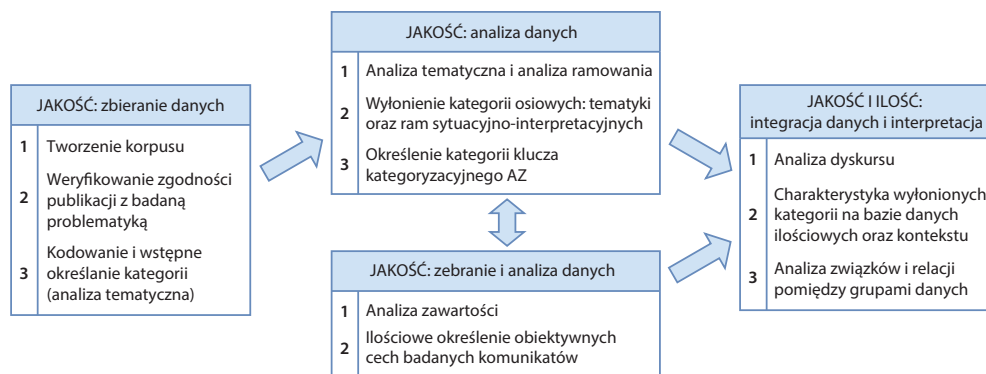
⁴⁹⁰ A. Fabiś, *Troski egzystencjalne w starości. Ujęcie geragogiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, Kraków 2018, s. 63.

⁴⁹¹ Por. J. Morse, *Procedures and practice of mixed method design*, w: *Sage Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, red. A. Tashakkori, Ch. Teddlie, Sage 2010, s. 339–352.

⁴⁹² J. W. Creswell, *Projektowanie badań naukowych...*, op. cit. s. 223.

logiką sekwencji badania. Z drugiej strony nie można na plan pierwszy wysuwać istotności poszczególnych procedur analizy danych – obie bowiem wzajemnie się uzupełniają, są współlistotne i tworzą komplementarną całość.

Wskazane wyżej kwestie – to jest odniesienie do bazy teoretycznej, obszary triangulacji i hierarchia ważności – pociągają za sobą dopiero właściwy wybór modelu badań mieszanych⁴⁹³. W tym przypadku zastosowano sekwencyjną strategię eksploracyjną, która znajduje szczególne zastosowanie, gdy temat badań jest słabo rozpoznany i wymaga wstępnej eksploracji, zanim przejdzie się do szerzej zakrojonych analiz statystycznych. Sekwencyjna strategia eksploracyjna przyznaje pierwszeństwo (kolejność, ilość, waga) danym jakościowym i zakłada dwuetapowość procesu badania. W fazie pierwszej – eksploracji – zbierane i analizowane są dane jakościowe, co pozwala na identyfikację istotnych kategorii, wzorców, a także stawianie hipotez. Wyniki uzyskane w tym etapie umożliwiają konstruowanie narzędzia badawczego wykorzystywanego w kolejnej fazie, tj. analiz ilościowych, zorientowanych na wyprowadzenie precyzyjnych wniosków lub sprawdzenie uogólnialności wcześniejszych ustaleń na większej próbie. Analiza danych jest często połączona, a integracja następuje zwykle w fazie interpretacji wyników.



Schemat 6.2. Sekwencyjna strategia eksploracyjna: schemat postępowania badawczego z uwzględnieniem triangulacji metod i danych

Źródło: opracowanie własne na podstawie: J. W. Creswell, *Projektowanie badań naukowych*.

⁴⁹³ Wyróżnia się sześć głównych typów, tj. sekwencyjna strategia eksplanacyjna (dwufazowy proces zbierania danych, w którym priorytet ma ujęcie ilościowe), sekwencyjna strategia eksploracyjna, sekwencyjna strategia transformatywna (dwufazowa sekwencja zbierania danych ukierunkowywana jest określonym nastawieniem teoretycznym), równoległa strategia triangulacyjna (najczęściej wykorzystywany model, w którym jednocześnie zbiera się dane jakościowe i ilościowe, a następnie dokonuje porównania), równoległa strategia zanurzeniowa (pojedyncza, jednoczesna procedura gromadzenia danych, w której pozyskuje się dane ilościowe i jakościowe jednocześnie) oraz równoległa strategia transformatywna (ukierunkowana na szczególną perspektywę teoretyczną), za: J. W. Creswell, *Projektowanie badań...*, op. cit., s. 224 i nast.

6.4. Materiał badawczy

6.4.1. Wybór mediów

W niniejszym projekcie dobór próby ma charakter celowy, co wynika z głównego założenia i celu badania, jakim jest analiza aktualnych przekazów w mediach niespecjalistycznych, opiniotwórczych, a jednocześnie szeroko dostępnych (popularnych). Próba objęła internetowe wydania czterech dzienników ogólnopolskich: dwóch w typie informacyjno-opiniotwórczym („Gazeta Wyborcza”, „Rzeczpospolita”), dwóch w typie tabloidu („Fakt”, „Super Express”) oraz dwa największe polskie portale internetowe o charakterze ogólnoinformacyjnym (Onet i WP). Na taką decyzję wpłynęły dwa argumenty: zakres oddziaływania oraz sprofilowanie. Według danych Instytutu Monitorowania Mediów za lata 2014–2023 cztery badane dzienniki zostały sklasyfikowane jako w najwyższym stopniu opiniotwórcze spośród wszystkich tytułów prasowych w Polsce, a Onet i WP zajmowały czołowe miejsce w rankingu najbardziej opiniotwórczych serwisów internetowych. Uściślając, w badanej grupie formalne kryterium definicyjne „mediów opiniotwórczych”, a więc takich, które – za Kazimierzem Wolnym-Zmorzyńskim – „podejmują istotne tematy ze sfery polityki, gospodarki i kultury, których ton wypowiedzi jest wyważony, a język rzeczowy”⁴⁹⁴, spełniają tylko dwa dzienniki – ocena w tym przypadku określana jest bezwzględną liczbą cytowań (wzmianek), a więc zakresem oddziaływania, który wynika z nakładu lub dostępności oraz poziomu czytelnictwa (popularności/zasięgu)⁴⁹⁵. Istotna jest również kwestia zróżnicowania profili. Odmienność typów badanych mediów pozwala oczekiwać różnorodności form ujęcia tematu, prezentowanych stanowisk i opinii, a szerokie spektrum podejmowanej tematyki umożliwi osadzenie badanego zjawiska w szerszym kontekście oraz porównanie charakterystyk dyskursów pomiędzy publikatorami.

„Gazeta Wyborcza” i „Rzeczpospolita” to dwa czołowe polskie dzienniki opinii, które odgrywają istotną rolę w kształtowaniu debaty publicznej. GW cechuje orientacja centrolewicowa i liberalny światopogląd, „Rzeczpospolita” natomiast zyskała renomę dziennika o profilu konserwatywnym i centroprawicowym. Obie gazety cechuje wysoki standard dziennikarstwa, jednak są mocno zróżnicowane pod kątem sposobu interpretacji wydarzeń i doboru tematów. GW kładzie nacisk na problematykę polityczną, społeczną, śledztwa dziennikarskie oraz komentarz polityczny,

⁴⁹⁴ K. Wolny-Zmorzyński, A. Kaliszewski, W. Furman, *Gatunki dziennikarskie. Teoria – praktyka – język*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 168.

⁴⁹⁵ Raport IMM: *Najbardziej opiniotwórcze media dekady. Kto kreuje debatę publiczną w Polsce?* [online, dostęp: 15 marca 2024]. Dostępne w internecie: <<https://www.imm.com.pl/raport-imm-najbardziej-opiniotworcze-media-dekady-kto-kreuje-debate-publiczna-w-polsce/>>.

natomiast RP koncentruje się na tematyce gospodarczej i prawnej, analizach politycznych i ekonomicznych.

„Fakt” i „Super Express” to dwa największe polskie tabloidy, cechuje je podobna struktura tematyczna, sposób przedstawiania rzeczywistości i założenia dotyczące relacji nadawca – odbiorca. Pomimo zbliżonego profilu różnią się stylistyką: „Fakt” jest w większym stopniu sensacyjny, koncentruje się na silnym negatywnym pobudzeniu czytelników, w tekstach częściej operuje się skandalami, plotkami oraz dosadnym przekazem, „Super Express” pozostaje bardziej umiarkowany, ostrożniejszy w ocenach, jednak różnice te nie są diametralne – dzienniki więcej łączy, niż dzieli⁴⁹⁶. Tabloidy, w szczególności „Fakt”, budzą jednocześnie najwięcej kontrowersji wśród pracowników instytucji pomocowych⁴⁹⁷. Przyczyną jest z jednej strony interwencyjny charakter, orientacja na niskie emocje, poszukiwanie sensacji oraz „atakowanie” instytucji publicznych, a z drugiej strony ich wysoka popularność, zwłaszcza w grupie adresatów pomocy – klientów ośrodków. W przekonaniu przedstawicieli pomocy społecznej, w mediach bulwarowych, podobnie jak w telewizyjnych reportażach TVN Uwaga i Polsat Interwencja, najczęściej przedstawia się tę instytucję w kontekście ludzkich tragedii i nieszczęść, jako kozła ofiarnego, obarczanego winą za rzeczywiste lub rzekome niedopatrzenia⁴⁹⁸.

Z kolei Onet i Wirtualna Polska (WP) to dwa największe polskie serwisy informacyjne, których treści są wysoko pozycjonowane i szeroko dostępne w internecie. Zarówno Onet (należący do niemieckiego koncernu Ringier Axel Springer), jak i Wirtualna Polska (jako część Grupy WP) oferują bardzo szeroki wachlarz treści – od wiadomości politycznych i gospodarczych po kulturę, sport i rozrywkę, a także newsy lifestyle’owe i plotkarskie. W obu serwisach znaleźć można materiały bazujące na tradycyjnym dziennikarstwie (artykuły, analizy, wywiady i reportaże), ale też mocny wpływ kultury tabloidu. W literaturze obecny jest pogląd, że Onet bliższy jest mediom głównego nurtu (wyróżnia się rozbudowanym działem opinii, w którym publikują znani dziennikarze i eksperci, kieruje swoje treści do bardziej wymagających odbiorców), a WP łączy treści *stricte* informacyjne z dużą liczbą materiałów o charakterze obyczajowym i rozrywkowym. Oferuje dynamiczny, interaktywny format, często bazuje na nośnych tematach lifestyle’owych, społecznych i politycznych. Obie platformy dominują na rynku polskich mediów internetowych, posiadają własne redakcje oraz publikują treści agencyjne.

Mając na względzie dobór oparty na internetowych edycjach czterech dzienników, trzeba mieć na uwadze jego ograniczenia. Po pierwsze, treści dostępnych

⁴⁹⁶ J. Załubski, *Media i medioznawstwo. Studia i szkice*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2006, s. 129 i nast.

⁴⁹⁷ M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej...*, op. cit., s. 27–44.

⁴⁹⁸ M. Badora, *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych...*, op. cit.

w archiwach internetowych badanych mediów (dot. GW, R, F, SE) nie można traktować jako tożsamy z wydaniem konwencjonalnymi⁴⁹⁹. Obie płaszczyzny (wydania tradycyjne i internetowe) różnią się i zorientowane są na inne zachowania czytelnicze i potrzeby odbiorców, dlatego udostępniane publikacje w pewnym stopniu są zróżnicowane, pomimo że większość artykułów dostępna jest zarówno w wersji drukowanej, jak i internetowej⁵⁰⁰. Wydania internetowe cechuje szerszy ilościowo zakres materiałów, które jednocześnie są krótsze, obejmują m.in. na bieżąco aktualizowane wiadomości, komentarze i krótkie formy informacyjne, które nie zawsze trafiają do wersji papierowej⁵⁰¹. Wersje drukowane charakteryzują się – z istoty rzeczy – ograniczoną liczbą artykułów, co wiąże się z określoną selekcją treści i tematów, publikowane materiały są bardziej ustrukturyzowane i poddane dokładnemu procesowi redakcyjnemu. Istotne są również różnice w obrębie gatunków, których granice w hybrydowych formach komunikowania nie są ostre, a łączenie cech różnych gatunków oraz wykraczanie poza przypisane im granice jest charakterystyczne dla odmian internetowych. Jak wskazują K. Wolny-Zmorzyński i A. Kaliszewski, miejsce publikacji, kanał informacji i nośnik wpływają istotnie na poetykę gatunków⁵⁰². Między innymi z tych powodów Jerzy Jastrzębski postuluje w badaniach nad przekazami internetowymi stanowisko „refutacyjne” – zwraca on uwagę na konieczność odrzucenia rygorystycznego podejścia do tradycyjnych wzorców gatunkowych jako nieprzystających do tej formy komunikacji społecznej oraz – szerzej – hybrydyzacji praktyk medialnych: reguł tworzenia i odbioru tekstów. W następstwie rewolucji komunikacyjnej wykształcił się nowy paradygmat oparty na logice „bazy danych”, który zastępuje narracyjne formy symbolicznego przedstawiania rzeczywistości strukturą informacyjną, charakteryzującą się nieliniowym układem treści. W wymiarze praktycznym oznacza to przekształcenie modelu dziennikarstwa – „od wykładu do konwersacji”⁵⁰³.

⁴⁹⁹ K. Wolny-Zmorzyński, A. Kaliszewski, W. Furman, *Gatunki dziennikarskie...*, op. cit. Por. W. Furman, *Przekaz częściowo nieświeży. Porównanie gatunków dziennikarskich w papierowym i cyfrowym wydaniu „Gazety Wyborczej”*, w: *Gatunki dziennikarskie w erze cyfryzacji. Teoria, etyka, prawo, praktyka*, red. K. Wolny-Zmorzyński, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2021, s. 115–145.

⁵⁰⁰ Formy dynamiczne i interaktywne – jak wideo, podcasty, interaktywne infografiki – nie były brane pod uwagę w analizie.

⁵⁰¹ Szerzej na ten temat m.in.: W. Woźniak, *Gatunek w sieci*, w: *Internetowe gatunki dziennikarskie*, red. K. Wolny-Zmorzyński, W. Furman, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010; *E-gatunki. Dziennikarz w nowej przestrzeni komunikowania*, red. W. Godzic, Z. Bauer, Poltex, Warszawa 2015.

⁵⁰² K. Wolny-Zmorzyński, A. Kaliszewski, *Podstawowe pojęcia oraz problemy dotyczące rodzajów i gatunków dziennikarskich*, w: *Gatunki dziennikarskie. Teoria, praktyka, język*, red. K. Wolny-Zmorzyński, A. Kaliszewski, W. Furman, Warszawa 2006, s. 32.

⁵⁰³ J. Jastrzębski, *Chaos, baza danych i internetowe gatunki dziennikarskie*, w: *Internetowe gatunki dziennikarskie...*, op. cit., s. 33.

Należy także dodać, że – biorąc pod uwagę oddziaływanie dyskursu medialnego – oparcie korpusu na wydaniach internetowych odzwierciedla obecne współcześnie modele konsumpcji mediów oraz dominujące sposoby dystrybucji treści, które coraz częściej opierają się na dostępie hybrydowym, szybkości aktualizacji, interaktywności oraz algorytmicznych mechanizmach pozycjonowania treści. Tym samym analiza dyskursu bazującego na treściach cyfrowych lepiej oddaje współczesny ekosystem medialny, w którym odbiorcy czerpią informacje w sposób selektywny, często fragmentaryczny, uwzględniający wydania zarówno tradycyjne, jak i internetowe.

6.4.2. Ramy czasowe

Ramy czasowe – podobnie jak w przypadku doboru próby – zostały ustalone arbitralnie, przy zastosowaniu kryterium temporalnego, w sposób umożliwiający identyfikację zmian w dyskursie. Analiza miała charakter diachroniczny i objęła teksty opublikowane od stycznia 2019 do grudnia 2022 włącznie. Względnie długi okres pozwala na obserwację dynamiki oraz odniesienie do kontekstów, które znacząco moderują zainteresowanie mediów, a kluczowym argumentem przemawiającym za takim wyborem była zmienna dynamika wydarzeń związanych z pomocą społeczną⁵⁰⁴. Do grudnia 2019 sytuacja w tym sektorze była stabilna, a główne wydarzenia dotyczące bezpośrednio systemu wsparcia związane były z reformą prawa socjalnego (m.in. dot. świadczeń, procedowania ustawy dot. centrów usług społecznych). Relatywnie stabilną sytuację zaburzyła pierwsza fala protestów środowiska pracowników socjalnych. W marcu 2020 roku do Polski dotarła pandemia COVID-19, od lutego 2022 do Polski zaczęła docierać fala uchodźców w wyniku inwazji Rosji na Ukrainę. Wydarzenia te wyeksponowały rolę i znaczenie pomocy społecznej. Dzięki temu możliwe jest porównanie, w jaki sposób medialne ramowanie tematyki ewoluuje w kontekście wydarzeń społeczno-politycznych oraz w okresach, gdy problematyka ta pozostaje na marginesie debaty publicznej.

6.4.3. Dobór i charakterystyka zbioru analizowanych materiałów medialnych

Kompleksowość badania wiąże się z odpowiednim doбором materiału i wymaga selekcji wg jednoznacznych i wynikających z obiektywnych przesłanek kryteriów. Dobór jednostek analizy (jest nią każdorazowo jeden tekst-artykuł) prowadzony był

⁵⁰⁴ Chodzi o wydarzenia, które bezpośrednio dotyczą pomocy społecznej lub powiązane są z jej funkcjonowaniem.

dwuetapowo. Pierwszy etap stanowiła selekcja formalna, będąca sekwencją systematycznej kwerendy archiwów internetowych badanych mediów⁵⁰⁵. Przeszukiwanie i filtrowanie zasobów prowadzono w odniesieniu do kategorii tematycznych (m.in. pomoc społeczna, opieka społeczna, ośrodek pomocy społecznej, pracownik socjalny, społeczeństwo, samorząd, urząd, rodzina, pomoc, bieda/ubóstwo, kryzys/sytuacja kryzysowa, dom(y) pomocy społecznej, seniorzy itd.), szczegółowych fraz (m.in. wszystkie warianty określeń „pomoc społeczna”, „opieka społeczna”, „pracownik socjalny”, „ośrodek pomocy” itd.) oraz sieci tagów i odnośników poszczególnych artykułów. Etap drugi obejmował ponowną weryfikację, umożliwiającą potwierdzenie lub odrzucenie merytorycznego związku danej publikacji z pomocą społeczną. Ma to istotne znaczenie, ponieważ zakres podejmowanej problematyki stanowi o adekwatności względem zakresu badań, a tym samym o jednolitości i koherentności zbioru.

Wyodrębniony korpus cechuje się różnorodnością tematyczną, stylistyczną, gatunkową, posiada jednak wiele cech wspólnych. Pomoc społeczna – wyrażana poprzez instytucje, działalność jej przedstawicieli (pracowników socjalnych, pracowników pomocy, opiekunek środowiskowych, osób kierujących JOPS) lub świadczenia – została w nich przedstawiona wprost, stanowiąc główny motyw lub jeden z wątków całościowego opisu. Analizie poddano teksty, których związek z problematyką zabezpieczenia społecznego jest **bezpośredni** (mieści się w głównej osi narracji) oraz **pośredni** (jako motyw lub część wątku pobocznego, uzupełniającego, lecz stanowi element konstrukcji informacyjnej przekazu, pełniąc określoną funkcję w strukturze narracji, np. domyka, wyjaśnia, uzupełnia, stanowi merytoryczne tło lub kontekst). Łącznie ze zbioru ponad 5 tysięcy publikacji adekwatnych do ww. kategorii wyodrębniony został (i opracowany) korpus 951 jednostek, które ze względu na swoją treść są odpowiednie w odniesieniu do problematyki badania, a więc:

- cechuje je charakter informacyjny lub informacyjno-publicystyczny (news/notatka, artykuł, komentarz, reportaż, wywiad⁵⁰⁶),

⁵⁰⁵ Wykorzystane zostały w tym celu płatne subskrypcje w serwisach Wyborcza.pl i Rp.pl, które umożliwiają dostęp do tekstów tożsamyh z wydaniem papierowymi, archiwa Fakt.pl i Se.pl, które umożliwiają dostęp do tekstów tożsamyh z wydaniem papierowymi oraz tekstów publikowanych tylko w serwisie internetowym oraz archiwa serwisów wp.pl i onet.pl.

⁵⁰⁶ Trzeba wziąć pod uwagę, że w przypadku części badanych komunikatów internetowych, także tabloidowych, klasyczne ramy gatunków informacyjnych oraz publicystycznych zacierają się, a ich cechy współwystępują. Na tę cechę wskazuje m.in. Z. Bauer: „Wydaje się jednak, że tzw. czysta informacja to jedynie swoista konstrukcja teoretyczna, niemożliwa do zrealizowania w aktach komunikacji językowej. [...] Dlatego »obiektywizm« informacji prasowej jest głównie problemem warsztatowym. Chodzi o to, by odbiorcy odnosili wrażenie, że mają do czynienia z tekstami absolutnie bezstronnymi” (Z. Bauer, *Gatunki dziennikarskie*, w: *Dziennikarstwo i świat mediów*, red. Z. Bauer, E. Chudziński, Universitas, Kraków, s. 264). Także M. Ślawska konkluduje: „Istnie-

- bezpośrednio lub pośrednio dotyczą problematyki pomocy społecznej, rozumianej jako obszar polityki społecznej, funkcjonowanie/aktywność publicznych i niepublicznych, lecz realizujących zadania publiczne jednostek oraz ich pracowników.

Proporcje rozkładają się następująco: na 951 jednostek 638 mieści się w głównej osi narracji, w pozostałych 313 wpisuje się w wątek poboczny lub uzupełniający. Korpus obejmuje publikacje ze źródeł redakcyjnych (teksty dziennikarskie i redakcyjne danego medium), agencyjnych (publikowane ze zmianami lub w oryginalnej formie) oraz treści pochodzące z innych środków przekazu. Pominęto teksty nie-dziennikarskie, tj. artykuły sponsorowane i reklamy. W analizowanym zbiorze ilościowo przeważają artykuły oraz krótkie i proste formy informacyjne (szczegółowe zestawienie w tabeli 6.3).

Tabela 6.2. Przykłady oceny umiejscowienia tematu w analizowanym materiale

Wątek główny	Wątek poboczny
• K. Stachera, <i>We wrocławskich DPS-ach wrze. Rozgoryczeni pracownicy mają dość. Ujawniają gorzką prawdę</i>, „Fakt”, 15.06.2022. • J. Sobolak, <i>Monika straciła córkę. Państwo zażądało od niej oddania zasiłku. Tak działa system</i>, GW, 18.02.2022. • Frydrychewicz, <i>Oni nigdy nie pracowali i myślą, że wszystko im się należy. Marta pracuje w opiece społecznej</i>, Onet. • J. K., RPO, <i>Podopieczni MOPS w Sosnowcu żyją w tragicznych warunkach</i>, RP, 26.06.2019. • K. Szewczyk, <i>Noclegownie i ogrzewalnie przeżywają obłądzenie. Bezdomni mówią o swojej sytuacji</i>, SE, 17.01.2018 • A. Wawrzyńczak, <i>Te pieniądze nam się po prostu należą</i>, WP, 10.10.2019	• K. Błaszkievicz, <i>Polki nie są bezpieczne we własnych domach. „Przemoc wcale nie musi być głośna”</i>, Onet, 2.10.2022 • M. Kołtuniak, <i>Opieka zdrowotna i społeczna ma być bliższa potrzebującym</i>, RP, 4.07.2022 • Be, <i>Łodzianka straciła nogi i została uwięziona w mieszkaniu bez toalety</i>, SE, 16.02.2021 • KBŃ, <i>Skandaliczne zachowanie Sutryka. Dostał odpowiedź na Campusie</i>, WP, 30.08.2022 • <i>List do świętego Mikołaja. Prawie dwa tysiące listów od samotnych ludzi z DPS w Łodzi. Oni też marzą o prezentach na Boże Narodzenie</i>, „Fakt”, 29.11.2022

Źródło: badania własne.

ją gatunki, które są skomplikowane i trudno je umieszczać w jednym z tych zbiorów. Nie jestem także przekonana, czy warto tworzyć zbiór gatunków pogranicznych rozumianych jako zbiór gatunków informacyjno-publicystycznych. Skłaniam się raczej ku opinii, że na gruncie każdego gatunku publicystycznego korzysta się w jakimś stopniu z informacji, ponieważ ją komentuje, rozszerza i interpretuje. Każdy tekst publicystyczny jest w pewnym sensie tekstem informacyjnym” (M. Ślawska, *Typologie gatunków medialnych – przegląd stanowisk*, „Forum Lingwistyczne” 2017, nr 4, s. 23.)

Tabela 6.3. Zestawienie publikacji odnoszących się do jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (lub/i pracowników) w badanym korpusie w podziale na gatunek medialny⁵⁰⁷

Gatunek	WP	Onet	„Gazeta Wyborcza”	„Rzeczpospolita”	„Fakt”	„Super Express”	Ogółem
Wzmianka, krótka forma informacyjna	28	20	32	28	38	21	167
News, informacja	57	47	122	61	97	91	475
Artykuł	17	22	98	56	23	20	236
Reportaż	6	4	9	1	0	1	21
Wywiad	6	3	10	3	0	1	23
Komentarz	2	3	6	6	4	0	21
Inne	2	2	3	1	0	0	8
Ogółem	118	101	280	156	162	134	951

Źródło: badania własne.

⁵⁰⁷ W tym miejscu należy zwrócić uwagę na problematyczność jednoznacznego określenia gatunków, w tak zróżnicowanych i – częściowo – rdzennie internetowych komunikatach. Pośród uznanych w krajowym medioznawstwie ujęć genologicznych (m.in. Z. Bauera, S. Gajdy, J. Frasa, W. Pisarka) dokonany podział opiera się na klasyfikacji proponowanej przez Kazimierza Wolnego-Zmorzyńskiego oraz Andrzeja Kaliszewskiego. Każdy z gatunków wypowiedzi dziennikarskich ma swoje wyznaczniki, które go określają i wyróżniają, jednak podstawowym czynnikiem warunkującym ich istnienie jest technika przekazu, zatem zaistnienie gatunku wymaga opublikowania danego tekstu w konkretnym medium. Z kolei każde z mediów cechuje się określonym typem przekazu, opartym na specyficznych kodach. Z tego powodu używane przez autorów pojęcie „gatunków dziennikarskich” (skupiające się na nadawcy – dziennikarzu), zgodnie z sugestiami m.in. Magdaleny Ślawnickiej, Iwony Loewe, a także Janiny Frasy, w przypadku badania sytuacji komunikacji medialnej hybrydowej, obejmującej zarówno treści prasowe udostępnione w e-archiwach, jak i publikacje rdzennie internetowe, zasadne jest posługiwanie się terminem „gatunki medialne”. Trzeba również wziąć pod uwagę specyfikę treści publikowanych w wydaniach internetowych gazet, a także w tabloidach, gdzie typowe granice międzygatunkowe nie są ostre. Łączenie cech różnych gatunków oraz wykraczanie poza przypisane im granice jest charakterystyczne dla ich internetowych odmian. Także w *Słowniku wiedzy o mediach* czytamy: „Wypowiedzi prasowe różnią się od siebie, tworząc określone gatunki. Nie ma jednak ostrych i nieprzekraczalnych granic między owymi gatunkami. Przeciwnie, wiele form się przenika, miesza i łączy, wywołując wrażenie amorficzności, a więc braku uporządkowania. Czym innym są bowiem schematy (wzorce gatunkowe), a czym innym ich realizacje w konkretnych wypowiedziach” (*Słownik wiedzy o mediach*, red. E. Chudziński, ParkEdukacja, Warszawa 2007, s. 278). Por. K. Wolny-Zmorzyński, A. Kaliszewski W. Furman, *Gatunki dziennikarskie. Teoria, praktyka, język...*, op. cit.; *Gatunki dziennikarskie w erze cyfryzacji...*, op. cit.; Z. Bauer, *Gatunki dziennikarskie*, w: *Dziennikarstwo i świat mediów...*, op. cit., s. 255–280; J. Frasa, *Dziennikarski warsztat językowy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2005; S. Gajda, *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2010, s. 255–268; W. Pisarek, *Nowa retoryka dziennikarska*, Universitas, Kraków 2002; I. Loewe, *Gatunki paratekstowe w komunikacji medialnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2007; M. Ślawnicka, *Typologie gatunków medialnych – przegląd stanowisk*, „Forum Lingwistyczne” 2017, nr 4, s. 15–29.

6.5. Przebieg badań

6.5.1. Etap 1. Określenie głównych kategorii, analiza jakościowa

Pierwszy etap badania miał charakter jakościowy. Jednostki korpusu zostały zaimportowane do programu komputerowego wspomagania analizy danych jakościowych MaxQDA 24, a cały proces można określić jako organizowanie materiału, jego stopniową kondensację poprzez kodowanie, kategoryzowanie i formułowanie konstruktów teoretycznych. W wyniku kodowania, tj. „pozyskiwania istotnych elementów danych, ich analizy poprzez porównanie z innymi danymi, a następnie ich nazywanie i klasyfikowanie” powstaje struktura (drzewo kodowe), która podlega dalszej analizie, prowadząc do wyodrębnienia kategorii poprzez identyfikację cech wspólnych oraz różnic⁵⁰⁸.

Głównym założeniem tego etapu było określenie spójnych, rozłącznych, a więc komplementarnych **kategorii tematycznych** oraz ram **interpretacyjno-sytuacyjnych**, umożliwiających klasyfikację i dalszą analizę. Chcąc osiągnąć ten cel bez opierania się na gotowej teorii, zastosowano kodowanie indukcyjne (określenie kategorii tematycznych) oraz – odnośnie do ram interpretacyjno-sytuacyjnych – półindukcyjne⁵⁰⁹. W pierwszym przypadku proces określa się mianem kodowania otwartego, które nie jest obciążone wcześniejszymi założeniami, a powstałe kody odzwierciedlają cechy materiału badawczego. W drugim przypadku (analiza ram) wstępnie wykorzystano wyniki dotychczasowych badań – podział proponowany przez Magdalenę Dudkiewicz⁵¹⁰. Wraz z postępowaniem praca struktura ta była modyfikowana, co pozwoliło na elastyczne dopasowanie narzędzi analitycznych do uzyskiwanych wyników. Przyjęty model umożliwił wykorzystanie teorii jako punktu wyjścia do kodowania, a jednocześnie na eksplorację i identyfikację nowych aspektów badanych zjawisk. Umożliwiło to zmodyfikowanie i rozwinięcie klasyfikacji Dudkiewicz.

⁵⁰⁸ U. Flick, *Projektowanie badania jakościowego...*, op. cit., s. 170.

⁵⁰⁹ W badaniach jakościowych przyjmowane są dwa zasadnicze podejścia do kodowania, oparte na odmiennych źródłach tworzenia kodów. W badaniach fenomenologicznych kody i kategorie wyłaniają się bezpośrednio z danych empirycznych. Taki proces określa się mianem kodowania otwartego, które nie jest obciążone wcześniejszymi założeniami, a powstałe kody odzwierciedlają materiał badawczy. Alternatywnie można zastosować podejście dyrektywne, w którym kody i kategorie są określane na podstawie istniejących teorii i wcześniejszych badań. W tym przypadku źródłem kodowania są literatura przedmiotu oraz raporty z podobnych analiz. Ważnym aspektem tej metody jest możliwość modyfikacji pierwotnie przyjętej struktury kodów w trakcie analizy. Jak zauważa G. Gibbs: „Większość badaczy w trakcie analizy przechodzi od jednego źródła inspiracji do drugiego” (G. Gibbs, *Analizowanie danych jakościowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2015, s. 91).

⁵¹⁰ M. Dudkiewicz, *Populiści dobroczynności...*, op. cit.

Proces wyprowadzenia kategorii (koncepcji teoretycznych) i ich opisów z „surowych” danych oparto na proponowanej przez Braun i Clarke sześćoetapowej sekwencji postępowania analizy tematycznej⁵¹¹. Faza pierwsza (**zapoznanie się z danymi**) obejmowała dokładne czytanie artykułów, czemu towarzyszyło tworzenie notatek oraz wstępne (testowe) grupowanie materiału. Faza druga (**generowanie wstępnych kodów**) obejmowała systematyczne kodowanie na podstawie danych, porównywanie kodów i notatek, poszukiwanie wyłaniających się struktur tematycznych i sytuacyjnych. Ten prowadzony był do momentu nasycenia kodowaniem (kiedy zauważono, że kolejne kody nie wnoszą istotnej wartości poznawczej ponad już obecne) i stanowił podstawę do utworzenia pierwszej struktury kategorii. W fazie trzeciej (**poszukiwanie tematów**) weryfikowano i dookreślano nałożone na materiał kody, a następnie grupy powiązanych kodów łączono w bardziej ogólne tematy i grupy, które ujmują wzorce znaczeniowe, w czym szczególnie użyteczne okazały się narzędzia mapowania i określania relacji pomiędzy kodami i kategoriami dostępne w środowisku MaxQDA. Etap ten wiązał się z modernizacjami struktur kodów i kategorii oraz niewielką korektą mapy pojęć. Etap czwarty (**przeglądanie tematów**) miał na celu dokładną ocenę spójności i trafności wyodrębnionych grup względem całości danych, wymagał zatem sprawdzenia, czy są dobrze ugruntowane w materiałach źródłowych. Także w tym przypadku analizę wsparto narzędziem wizualizacji (*Code Relations Browser*). Proces ten obejmował rewizję kodowania, modyfikowanie oraz rewizję kategorii i subkategorii aż do opracowania konceptów będących punktem odniesienia do opisów i interpretacji. Ostatecznie w piątej (**definiowanie i nazywanie tematów**) fazie tematy i ramy zostały dookreślone, doprecyzowano ich zakres, definicje i nazwy w sposób syntetyczny i zrozumiały (matryca kodów zawarta została w aneksie). Ten etap umożliwił uporządkowanie oraz klasyfikację analizowanych tekstów poprzez ustanowienie ich kategorii osiowych (*axial categories*) na dwóch poziomach konceptualnych:

- **dominującej tematyki** (9 grup ogólnych, z których każda obejmuje od 2 do 4 szczegółowych motywów – subkategorii),
- oraz **medialnych ram sytuacyjno-interpretacyjnych** (rama *święteczno-okazjonalna*, rama *konkretnego działania*, rama *reakcji na tragedię*, rama *skandalu i interwencji*, rama *polityki społecznej*, rama *ciekawostek i osobliwości*).

Fazę szóstą obejmującą (**opracowanie raportu**) przeprowadzono w dalszej kolejności, tj. po zebraniu danych ilościowych, a sformułowane wnioski odgrywają w prezentowanym projekcie rolę subsydiarną, stanowiąc podstawę analizy ramowej i – szerzej ujmowanej – analizy dyskursu.

⁵¹¹ Por. V. Braun, V. Clarke, *Analiza tematyczna...*, op. cit.

6.5.2. Etap 2. Analiza zawartości i klucz kategoryzacyjny

Drugi etap badania (analiza zawartości) zorientowany był na określenie – w sposób systematyczny i zobiektywizowany – istotnych cech semantycznych komunikatów, które kształtują badany dyskurs, oraz ich ilościowej dystrybucji. Za podstawową jednostkę analizy przyjęto tekst artykułu. Kodowanie nie obejmowało materiałów wizualnych: fotografii, tabel, wykresów, ilustracji, a jedynie warstwę słowną. Kierunek eksploracji badawczej wyznaczają pytania badawcze, natomiast – ze względu na zróżnicowanie i wielowątkowość materiału – klucz kategoryzacyjny tworzony był w podejściu indukcyjnym, a decydujące znaczenie w opracowaniu kategorii analitycznych miała przeprowadzona uprzednio analiza jakościowa. Ostatecznie tabela kodowa objęła (oprócz metryczki oraz kategorii ramy tematyczne i ramy sytuacyjno-interpretacyjne) 28 pytań. Zastosowane kategorie klasyfikacyjne zostały zweryfikowane pod kątem spełniania warunków istotności, jednoznaczności, jednolitości i rozłączności. Kodowanie prowadzono bezpośrednio w programie statystycznej analizy danych IBM SPSS Statistics 29. Materiały, które poddano analizie, kodowano, biorąc pod uwagę następujące kryteria (kategorie analityczne – pełną tabelę kodową zawarto w aneksie):

- ułożenie badanej problematyki w tekście,
- wydźwięk opisu pomocy społecznej,
- typ jednostki organizacyjnej, której dotyczy opis (jeśli opisywana jest JOPS),
- prezentowana forma działalności pomocowej,
- charakterystyka prezentowanej działalności,
- charakter prezentowanego wizerunku pracownika pomocy społecznej,
- motywy stanowiące kontekst problematyki pomocy społecznej.

6.5.3. Etap 3. Integracja danych i wnioskowanie

Integracja danych jakościowych i ilościowych w analizie dyskursu ma na celu uzyskanie jak najpełniejszego obrazu badanych zjawisk poprzez połączenie wglądu interpretacyjnego z obiektywizującą identyfikacją wzorców i tendencji wyrażonych liczbami. Dane jakościowe pozwalają na zrozumienie treści, struktur narracyjnych i kontekstowych uwarunkowań wypowiedzi, natomiast dane ilościowe umożliwiają określenie częstotliwości, proporcji i zależności pomiędzy określonymi elementami dyskursu.

Zgodnie z takim założeniem uzyskane w pierwszej fazie badania kategorie⁵¹² umożliwiły dwuwarstwowe pogrupowanie materiału, jednocześnie ukierunkowały dalszą eksplorację. Jest to istotne, ponieważ sama kategoryzacja jako koncept teoretyczny

⁵¹² Klasyfikacje wg ram tematycznych oraz sytuacyjno-interpretacyjnych.

stanowi ważną część wyników badania; wyłonione kategorie odzwierciedlają najczęściej przywoływane tematy oraz strategie prezentacyjno-narracyjne (ramy) wyłonione w analizowanym dyskursie. Podział ten tworzy jednocześnie porządek prezentacji wyników w kolejnych rozdziałach.

W pierwszej kolejności opracowane jakościowo kategorie zostały zaimportowane jako grupy itemów do arkusza, w którym przeprowadzona była procedura ilościowa. Po scaleniu, w dalszej kolejności do analizy wykorzystywano oba programy, MaxQDA z pełną bazą materiałów źródłowych oraz IBM SPSS, który umożliwia zestawienie i porównanie danych ilościowych: cech tekstów (opisów) w poszczególnych grupach tematycznych, ramach, a także wg podziału na poszczególne media oraz określenie relacji pomiędzy poszczególnymi zmiennymi.

Jako że badanie zakłada analizę i opis dyskursu w szerszym polu, w odniesieniu do różnych tematów i zdarzeń, kontekstualizację tematyczną uzupełniono o analizę wydarzeń i sytuacji, które znajdują rezonans w mediach i jednocześnie „wywołują” problematyką pomocy społecznej (rozdział siódmy). Analizę ramową, zgodnie z założeniami badawczymi, ukierunkowano na identyfikację powtarzalnych schematów dyskursywno-prezentacyjnych - wzorców informowania o pomocy społecznej, jej instytucjach i pracownikach. Tak obrany kierunek pozwala rozpoznać zakres operowania w komunikatach wybranymi stereotypami dotyczącymi badanej problematyki, a jednocześnie umożliwił charakterystykę zjawiska tabloidyzacji badanego dyskursu.

6.6. Jakość badań i ich ograniczenia

Metodologia i procedura badania są w zasadniczym stopniu pochodną jego osadzenia paradygmatycznego. Zastosowanie analizy dyskursu, obejmującej analizę treści i analizę ramową, jest uzasadnione w badaniach eksploracyjnych, a włączenie strategii ilościowej i oparcie badania na kwantyfikatorach pozwala na zachowanie obiektywizmu. Standardem w badaniach musi być trafność (wiarygodność), rzetelność (potwierdzalność), obiektywizm (możliwość uogólnienia)⁵¹³. Wyniki badań są trafne, jeśli zaproponowane w analizie wyjaśnienie jest prawdziwe lub prawidłowe oraz adekwatnie ujmuje analizowane zjawiska. Rzetelność oznacza możliwość ich potwierdzenia w przypadku powtórzenia badań w innych warunkach, a uogólnienie związane jest z możliwością odniesienia wyników do szerszego zakresu przypadków, wykraczających poza kontekst danego badania⁵¹⁴. W innym ujęciu wiarygodność wskazuje, jak dobrze analiza odnosi się do badanego materiału, a niezawodność dotyczy

⁵¹³ G. Gibbs, *Analizowanie danych jakościowych...*, op. cit., s. 159.

⁵¹⁴ Ibidem, s. 162.

jakości gromadzenia i analizy danych⁵¹⁵. Klasyczne kryteria walidacji zakorzenione w tradycji badań ilościowych, w nurcie pozytywistycznym nie mogą być w sposób „zautomatyzowany” zapożyczone do badań orientowanych jakościowo, które zawsze obarczone są w pewnym stopniu stronniczością⁵¹⁶. Zwracają na to uwagę m.in. Flick, Miles i Heberman⁵¹⁷, Denzin i Lincoln⁵¹⁸, a także Gibbs⁵¹⁹, proponując odnieść rzetelność do przejrzystości procedury. Gibbs ponadto wskazuje na znaczenie refleksyjności jako kluczowego kryterium w badaniach jakościowych, postulując „refleksyjne dokumentowanie”⁵²⁰. Innymi słowy, jedną z miar rzetelności badań jest ujawnienie czynników, które mogą potencjalnie wpłynąć na uzyskane wyniki. Na tym założeniu oparto rozbudowaną część metodologiczną oraz szczegółowe omówienie zarówno przyjętych założeń, jak i przebiegu procedury badawczej.

Graham Gibbs wskazuje także, iż jedną z metod weryfikacji rzetelności badań (wiarygodności wyników) jest triangulacja, tj. „podejście do przedmiotu badań z więcej niż jednej perspektywy”⁵²¹. Taki wybór metodologiczny i oparcie badania na łączonych metodach umożliwia wyjście poza jedną (dominującą) perspektywę, uwzględnia jednocześnie założenie, że teoria (tworzona wiedza) nie jest jedynie zbiorem odpowiedzi na postawione pytania badawcze, lecz powinna stanowić wskazówkę i punkt wyjścia dalszych poszukiwań, badań i interpretacji.

Trafność badań oraz jakość procedury zapewniono także poprzez rygorystyczne przestrzeganie zasad kodowania i kilkuetapową weryfikację danych. Materiał badawczy był analizowany w sposób systematyczny, w ramach kilkukrotnego, dokładnego czytania treści. W procedurze analizy jakościowej szczególnie istotne dla zapewnienia poprawności wnioskowania, uporządkowania oraz hierarchizacji zidentyfikowanych elementów, a także weryfikacji trafności matrycy kodów i kategorii okazało się zastosowanie oprogramowania CAQDAS, w szczególności narzędzi *Code Relations Browser* oraz *Code Matrix Browser*. Z kolei zapewnieniu trafności procedury ilościowej posłużyło precyzyjne określenie i operacjonalizacja kategorii

⁵¹⁵ Por. Y. S. Lincoln, E. G. Guba, *Naturalistic inquiry* (vol. 75), Sage, Beverly Hills 1985; L. D. Bloomberg, M. F. Volpe, *Completing Your Qualitative Dissertation: A Roadmap From Beginning to End*, Sage Publications, Los Angeles, London, 2009.

⁵¹⁶ Choć w szerszym zakresie dotyczy to każdego rodzaju badań, por. M. Easterby-Smith, *Evaluating management development, training and education*, Gower, Old Post Road, Brookfield, 1994, s. 78.

⁵¹⁷ M. B. Miles, A. M. Heberman, *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*, Sage, Thousand Oaks 1994.

⁵¹⁸ N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, *The qualitative inquiry reader*, Sage, Thousand Oaks 2002.

⁵¹⁹ Rezultat badań w nieunikniony sposób odzwierciedla, przynajmniej w części, wykształcenie, środowisko i preferencje osoby je przeprowadzającej: G. Gibbs, *Analizowanie danych jakościowych...*, op. cit., s. 163.

⁵²⁰ Ibidem, 163 i nast.

⁵²¹ Ibidem, s. 167.

oraz przeprowadzanie testu zgodności. Po zakończeniu badania, z zachowaniem 4-tygodniowego odstępu czasu, powtórzono kodowanie 50 losowo wybranych jednostek (5,24% korpusu). Współczynnik Kappa Cohena obu pomiarów dla poszczególnych kategorii wyniósł 0,74–0,82 ($M = 0,79$), co oznacza wysoką rzetelność kodowania.

Dbając o jakość badań, nie należy także zapomnieć o wątpliwościach i dylematach metodologicznych – prezentowane badanie również nie jest ich pozbawione. Zasadniczą refleksję budzi zakres podejmowanej problematyki wymagający zawężenia szerokiego i wielowątkowego spektrum do spójnych, a więc cechujących się ograniczoną pojemnością kategorii. W takim przypadku – budując uogólnienia – nie sposób nie zmierzyć się z ryzykiem sprowadzenia pod wspólny mianownik szerokich lub rozległych tematów lub zjawisk, a z drugiej strony łatwo pominąć niuanse, które w innej perspektywie badawczej lub innej optyce mogłyby okazać się istotne. Trudność ta charakterystyczna jest dla większości badań jakościowych, interpretacyjnych.

Drugi dylemat wiąże się z metodą analizy tematycznej i wyborem procedury jakościowej w określeniu tematyki badanych artykułów. Wyłania się pytanie, czy kategoryzację tematyczną nie łatwiej można było osiągnąć indukcyjnie (stosując kodowanie iteracyjne) metodą analizy treści. Takie rozwiązanie oferuje prostszą i mniej pracochłonną procedurę, uznano jednak, że zdefiniowanie kategorii tematycznych poprzez systematyczne kodowanie oraz klasyfikację kodów i kategorii wiąże się z mniejszym ryzykiem błędu badacza. Pozwala bowiem zidentyfikować temat wiodący oraz tematy drugoplanowe i trzecioplanowe, opierając się na konkretnych fragmentach tekstów, czyli kodach. W tym przypadku analiza wspierana CAQDAS umożliwia dokładną ocenę nasycenia kategorii kodami w każdym tekście, co czyni ją bardziej precyzyjną – w przeciwieństwie do procedury analizy treści, która bazuje na arbitralnych ocenach.

Trzeci dylemat dotyczy przyjętego doboru próby i oparcia korpusu na publikacjach zaczerpniętych z internetowych archiwów, co ma niekwestionowane zalety, ale wiąże się również z ograniczeniami. Główny atut przekłada się na skalę i zakres badania. Kwerenda tak dużego zbioru materiałów drukowanych nie byłaby możliwa bez pokaźnych zasobów oraz nakładu czasu, a koszty organizacyjno-materialne byłyby nieproporcjonalnie wysokie względem merytorycznych korzyści, przynajmniej w zakresie analizy treści. Z kolei ewentualna próba konstruowana – w przyjętej strategii – nie zapewniłaby wystarczającej ilości materiału empirycznego do analizy. Co również istotne, oparcie korpusu na wydaniach internetowych odzwierciedla dominującą tendencję migracji mediów do przestrzeni cyfrowej, adekwatnie do zmieniających się potrzeb i oczekiwań odbiorców⁵²². Ograniczenia z kolei związane są przede wszystkim z brakiem możliwości ustalenia rzeczywistej proporcji publikacji

⁵²² Por. J. Jastrzębski, *Chaos, baza danych...*, op. cit.

dotyczących pomocy społecznej w odniesieniu do innych grup tematycznych oraz możliwości analizy istotnych aspektów formalnych badanych komunikatów, jak umiejscowienie w wydaniu, wielkość czcionki tytułowej, układ graficzny i inne. Niemniej w tym przypadku badanie koncentruje się na dyskursie werbalnym, a więc treści. Włączenie dodatkowych kategorii (aspektów formalnych, ikonografii, umiejscowienia materiału) do analizy zawartości oraz poszerzenie korpusu o inne typy mediów wymaga inaczej zaprojektowanego badania i stanowi niezmiernie interesujące oraz ważne wyzwanie na przyszłość.

Technika wyszukiwania określonych treści w archiwach internetowych liczących dziesiątki tysięcy rekordów niesie jeszcze jedno ograniczenie. Pomimo dołożenia najwyższych starań – kilkukrotnej weryfikacji kompletności kwerendy oraz użycia do tego celu zaawansowanych rozwiązań ICT – istnieje ryzyko, że część tekstów mogła zostać pominięta. Jednakże biorąc pod uwagę wskazane wyżej ograniczenia, korpus liczący ostatecznie 951 zróżnicowanych formalnie jednostek połączonych wspólną cechą, jaką jest problematyka pomocy społecznej, ze względu na swój rozmiar, z wysokim, graniczącym z pewnością prawdopodobieństwem może być uznany za kompletny, a tym samym odzwierciedlający cechy i charakterystykę badanego dyskursu.

Konteksty – analiza struktury tematycznej badanych materiałów medialnych

Poszukiwanie kluczowych tematów to jedna z dróg umożliwiających wgląd w obraz założeń i znaczeń, składających się na kulturowy świat, którego częścią są analizowane teksty⁵²³. Zgodnie z refleksją Anssi Peräkylä tematy obecne w publikacjach kształtują mapę badanego dyskursu, a ich usystematyzowanie pozwala odpowiedzieć na pytania o dominujące i charakterystyczne konteksty oraz o uwarunkowania medialnej ważności pomocy społecznej.

Ze względu na zróżnicowanie poruszanej problematyki oraz specyficzne ujęcia pomocy społecznej, w analizie wyodrębniono (indukcyjnie, zgodnie z procedurą jakościowej analizy tematycznej) 9 ogólnych grup tematycznych, z których każda obejmuje od 2 do 4 szczegółowych kategorii problemowych (subkategorii). Złożoność problemów i zjawisk poruszanych w publikacjach oraz wzajemne przenikanie się części tematów (rozzróżnione zagadnienia często mają wspólne motywy) przełożyły się na konieczność wprowadzenia dodatkowych poziomów klasyfikacji. Mianowicie niemożliwe jest w tym przypadku stworzenie jednowymiarowego katalogu w pełni alternatywnych (rozłącznych), a jednocześnie pokrywających cały zbiór kategorii. Z tego powodu materiał był analizowany i klasyfikowany z uwzględnieniem hierarchii planów tematycznych, które określano na podstawie kodów przynależnych poszczególnym grupom. Umożliwiło to wyłonienie tematu głównego – dominującego (nr 1), tematu drugoplanowego (nr 2), w niektórych przypadkach także tematu pobocznego (nr 3)⁵²⁴. Przykładowo w publikacjach najliczniej nasyconych

⁵²³ A. Peräkylä, *Analiza rozmów i tekstów* (tłum. A. Figiel), w: *Metody badań jakościowych*, red. K. N. Denzin, S. Y. Lincoln, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 326.

⁵²⁴ Przy zastosowaniu trzech poziomów klasyfikacji zbiory spełniają warunek rozłączności, a unika się zafałszowujących obraz badanych zjawisk uogólnień.

kodami przynależnymi kategorii „domy pomocy społecznej” (DPS) ramę tą uznano za dominującą (pierwszy plan narracji). Jednak współwystępowanie (w mniejszej liczbie) kodów dotyczących kategorii „Seniorzy” pozwala na określenie tego tematu jako drugoplanowy, co zwykle ma miejsce, gdy opisywana pierwszoplanowo instytucja zapewnia opiekę osobom w podeszłym wieku. I odwrotnie, jeśli głównymi bohaterami narracji są osoby w wieku senioralnym, a DPS stanowi istotny kontekst opisu (np. miejsce zamieszkania, pole akcji), kategorie określone były analogicznie, adekwatnie do struktury nałożonych na materiał kodów. Pełny wykaz kategorii wraz z udziałem procentowym zaprezentowany został w tabeli 7.1, a dane poglądowe ilustruje wykres 7.1.

Z analizy materiału empirycznego wysuwają się dwa ogólne wnioski. Po pierwsze, najczęstszy – bezpośredni, pierwszoplanowy kontekst obecności w mediach pomocy społecznej związany jest z problematyką **domów pomocy społecznej**. Drugim dominującym ilościowo obszarem tematycznym są zagadnienia zogniskowane wokół ram prawnych funkcjonowania pomocy społecznej, w tym regulacji prawa socjalnego, a kolejnym jest problematyka pieczy zastępczej. Ta ostatnia kategoria odnosi się do funkcjonowania takich instytucji jak domy dziecka, rodzinne domy dziecka, rodziny zastępcze i adopcyjne, pogotowia opiekuńcze oraz ośrodki adopcyjne. Procentowy rozkład częstości występowania poszczególnych tematów przedstawiono na wykresie 7.1.

Gdy jednak zsumować częstość obserwowanych kontekstów w trzech poziomach grupowania (łącznie z drugoplanowymi oraz trzecioplanowymi), uwidacznia się bezwzględna przewaga ilościowa tematyki „Osoba lub rodzina w kryzysie”. Prowadzi to do prostej, lecz ważnej konkluzji, że stan, zdarzenie lub sytuacja deficytu, potrzeby, która *de facto* konstytuuje i uzasadnia funkcjonowanie pomocy społecznej, stanowi jednocześnie najczęstszą ramę jej medialnej prezentacji. Kryzys osoby/rodziny (trudności życiowe, problemy) jest zatem najbardziej charakterystycznym, typowym komponentem pośród innych tematów, w których „wywoływana” jest pomoc społeczna.

Powyższe zestawienia (tabela 7.1, wykres 7.1) ilustrują strukturę tematyczną w wymiarze statycznym, należy jednak odnieść te dane do szerszego kontekstu zdarzeń, które miały miejsce w okresie objętym badaniem, i osadzić rozkład cechy ilościowej na osi czasu. Tak ujętą dynamikę ilustruje 9-warstwowy histogram, na którym pogrupowano nasilenie frekwencji publikacji w poszczególnych kategoriach w stałych interwałach czasowych od stycznia 2019 do grudnia 2022. W omówieniu poszczególnych kontekstów przyjęto porządek częstotliwości występowania jako temat pierwszoplanowy (dominujący) – od największej (DPS) do najmniejszej (kryzys bezdomności).

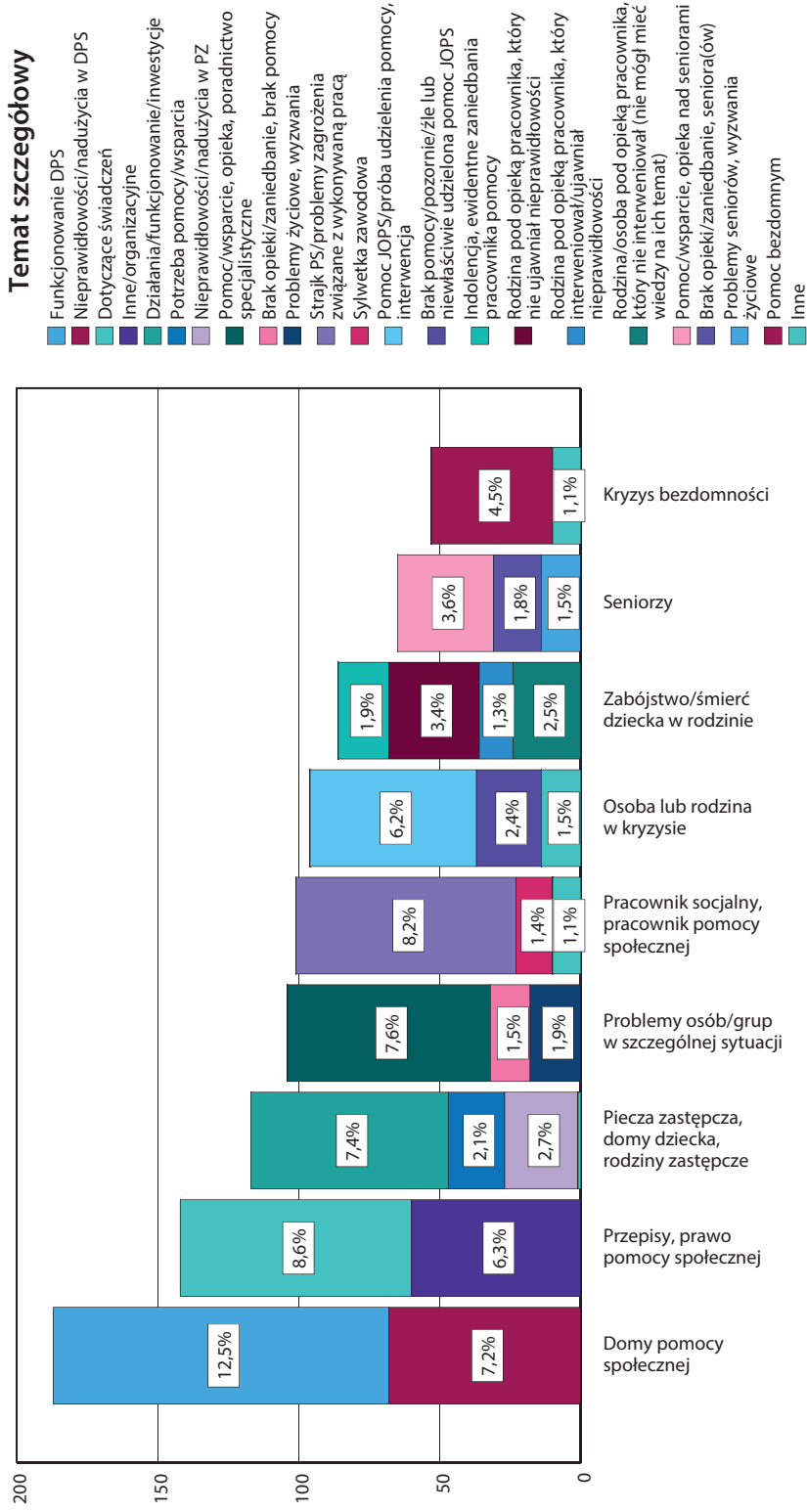
Tabela 7.1. Zestawienie kategorii tematycznych z przyporządkowanymi tematami szczegółowymi

Kategoria tematyczna	Temat szczegółowy (subkategoria)	Występowanie – temat 1	Łącznie	Występowanie – temat 2	Łącznie	Występowanie – temat 3	Łącznie	SUMA
1. Domy pomocy społecznej	1.1. Funkcjonowanie DPS-ów	119/12,5%	187/19,7%	11/1,2%	13/1,4%	8/0,8%	9/0,9%	209
	1.2. Nieprawidłowości/nadużycia w DPS-ach (przemoc, zaniedbania, naruszenia godności, inne)	68/7,2%		2/0,2%		1/0,1%		
2. Przepisy, prawo socjalne	2.1. Dotyczące świadczeń pomocy społecznej	83/8,6%	142/14,9%	18/1,9%	100/10,5%	3/0,3%	18/1,9%	262
	2.2. Inne/organizacyjne	60/6,3%		82/8,6%		15/1,6%		
3. Piecza zastępcza, domy dziecka, rodziny zastępcze	3.1 Funkcjonowanie systemu pieczy zastępczej, w tym problematyka rodzin zastępczych	70/7,4%	117/12,3%	11/1,2%	50/5,3%	3/0,3%	21/2,2%	188
	3.2. Potrzeba wsparcia, apele o pomoc wobec deficytów i problemów systemu pieczy zastępczej	20/2,1%		8/0,8%		1/0,1%		
	3.3 Nieprawidłowości/nadużycia w PZ (np. przemoc, zaniedbanie, niewłaściwe warunki itp.)	26/2,7%		31/3,3%		17/1,8%		
4. Problemy osób/grup w szczególnej sytuacji	4.1. Świadczenie pomocy lub wsparcia, opieka, poradnictwo specjalistyczne, interwencja pomocowa	72/7,6%	104/10,9%	58/6,1%	173/18,2%	5/0,5%	86/9,0%	216
	4.2. Brak opieki/zaniedbanie, deficyt lub brak wymaganej/potrzebnej pomocy	14/1,5%		54/5,7%		76/8,0%		
	4.3. Problemy życiowe, wyzwania osób/grup w szczególnej sytuacji	18/1,9%		61/6,4%		5/0,5%		

5. Pracownik socjalny, pracownik pomocy społecznej	5.1. Święto, nagrody, dzień pracownika socjalnego	3/0,3%	101/10,6%	1/0,1%	47/4,9%	0	3/0,3%	152
	5.2. Strajk pracowników, problemy finansowe i organizacyjne pomocy społecznej, zagrożenia związane z wykonywaną pracą	78/8,2%		4/0,4%		2/0,2%		
	5.3. Sylwetka zawodowa	13/1,4%		40/4,2%		0		
	5.4. Nieprawidłowości/nadużycia popełnione przez pracowników pomocy	8/0,8%		2/0,2%		1/0,1%		
6. Osoba lub rodzina w kryzysie	6.1. Pomoc świadczona przez JOPS/ próba udzielania pomocy, skuteczna interwencja	58/6,1%	96/10,1%	70/7,4%	166/17,5%	44/4,6%	85/8,9%	348
	6.2. Brak pomocy/pozornie lub niewłaściwie udzielona pomoc JOPS	23/2,4%		69/7,3%		27/2,8%		
	6.3. Jawną nieprawidłowość wobec rodziny, pokrzywdzenie przez JOPS lub jej pracowników	8/0,8%		8/0,8%		11/1,2%		
	6.4. Problemy życiowe, wyzwania osób będących klientami pomocy społecznej	6/0,6%		19/2,0%		3/0,3%		
7. Zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie, skrajne formy przemocy względem dzieci	7.1. Indolencja, ewidentne zaniedbanie lub niedopatrzenie pracownika pomocy	18/1,9	86/9,0%	2/0,2%	12/1,3%	0	0	98
	7.2. Rodzina/środowisko pod opieką pracownika, który interweniował/ ujawniał nieprawidłowości	12/1,3%		3/0,3%		0		
	7.3. Rodzina/środowisko pod opieką pracownika, który nie ujawniał nieprawidłowości	32/3,4%		7/0,7%		0		
	7.4. Rodzina/środowisko pod opieką pracownika, który nie ujawniał nieprawidłowości, ponieważ o nich nie wiedział (nie mógł mieć takiej wiedzy)	24/2,5%		0		0		

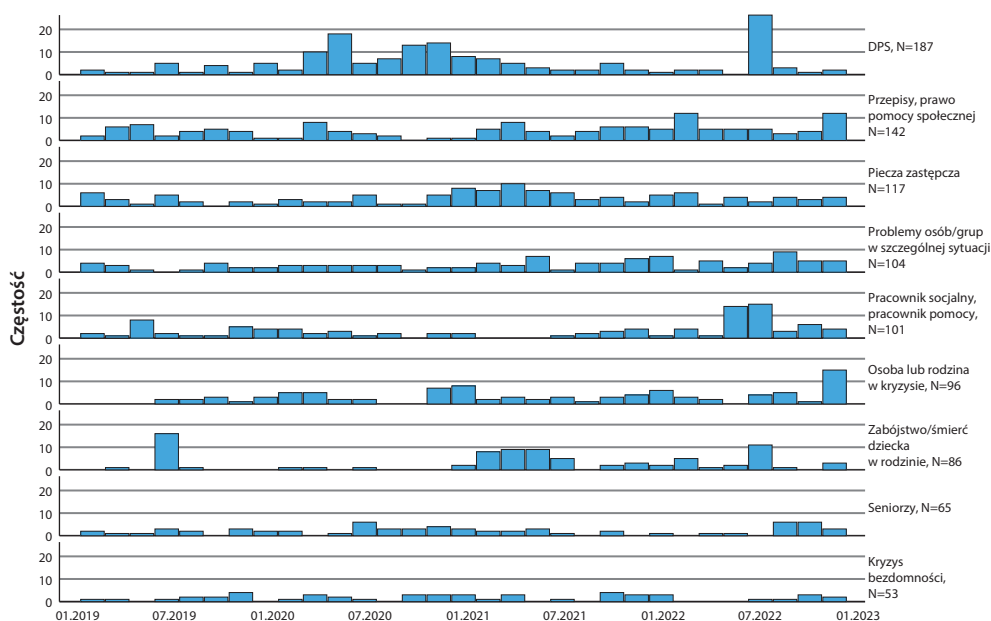
Tabela 7.1. cd.

Kategoria tematyczna	Temat szczegółowy (subkategoria)	Występowanie – temat 1	Łącznie	Występowanie – temat 2	Łącznie	Występowanie – temat 3	Łącznie	SUMA
8. Seniorzy	8.1. Pomoc, wsparcie, opieka nad seniorami	34/3,6%	65/6,8%	52/5,5%	97/10,2%	8/0,8%	34/3,6%	196
	8.2. Brak pomocy/opieki/zaniechanie wobec seniora(ów), pomoc niewłaściwie udzielana	17/1,8%		12/1,3%		25/2,6%		
	8.3. Problemy seniorów, wyzwania życiowe	14/1,5%		34/3,6%		1/0,1%		
9. Kryzys bezdomności	9.1. Pomoc osobom w kryzysie bezdomności: działanie, interwencja socjalna lub społeczna	43/4,5%	53/5,6%	8/0,8%	19/2,0%	1/0,1%	3/0,3%	78
	9.2. Problematyka osób w kryzysie bezdomności/ związana ze zjawiskiem bezdomności	9/0,9%		10/1,1%		1/0,1%		
	9.3 Brak wymaganej pomocy dla osób bezdomnych, niewłaściwa pomoc, zaniechania wobec ww.	1/0,1%		0		1/0,1%		
Źródło: badania własne.		951/100%	951/100%	677/71,2%	677/71,2%	259/27,2%	259/27,2%	



Wykres 7.1. Konteksty tematyczne pomocy społecznej: grupy tematów ogólnych i wchodzące w ich obręb tematy szczegółowe

Źródło: badania własne.



Wykres 7.2. Konteksty tematyczne pomocy społecznej: występowanie publikacji w ujęciu ilościowym na osi czasu

Źródło: badania własne.

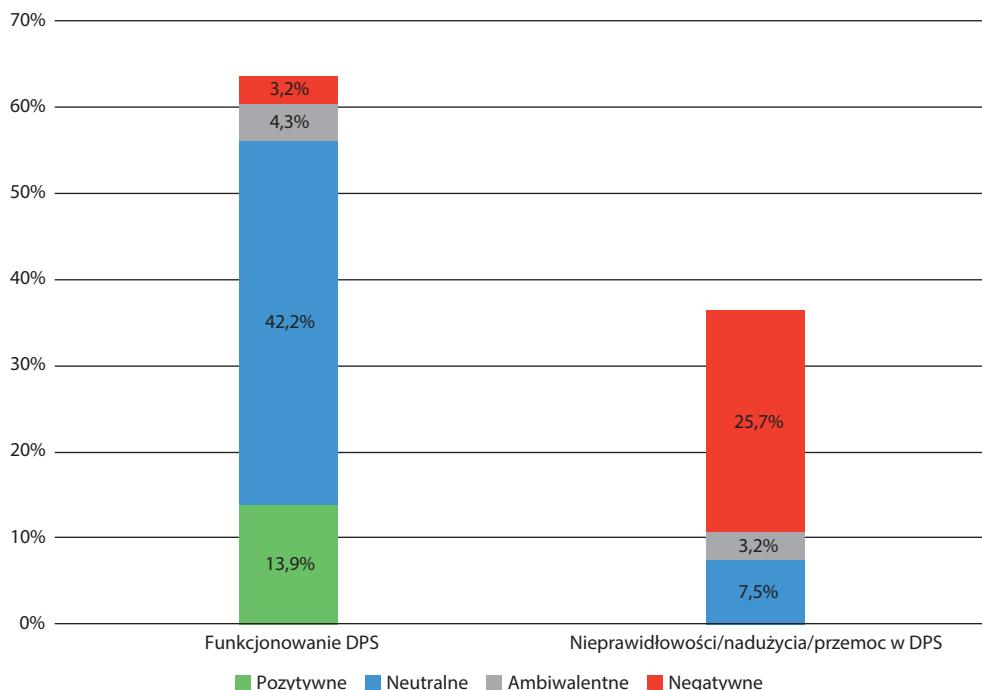
7.1. Domy pomocy społecznej

Koincydencja tematyczna oraz duża liczba publikacji w tej grupie nie powinny dziwić. Obserwację tę wyjaśnia zarówno rola domów pomocy społecznej jako instytucji we współczesnym, starzejącym się społeczeństwie, jak i efekt skali. Według danych z grudnia 2021 roku na terenie całego kraju działało ponad 2 tysiące zakładów stacjonarnych pomocy społecznej, które posiadały łącznie ponad 127 tys. miejsc, a większość pośród nich to domy pomocy społecznej oraz inne placówki zapewniające całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku⁵²⁵. Tym samym DPS jest najpowszechniejszym typem jednostki organizacyjnej, a zapewnienie usług bytowych, opiekuńczych i wspierających osobom wymagającym całodobowej opieki jest – obok świadczeń materialnych – jedną z głównych usług społecznych. Można wnioskować, że podmioty te, zapewniając opiekę i wsparcie osobom, które nie są w stanie samodzielnie funkcjonować w społeczeństwie, są rozpoznawalną i ważną formą instytucjonalnego wsparcia, dlatego ich działalność, jakość świadczonych usług, warunki w nich panujące z istoty rzeczy wzbudzają zainteresowanie mediów.

⁵²⁵ Dane za: Sprawozdanie MRiPS za I–XII 2022 r.

Drugą przyczyną wysokiej frekwencji w tej kategorii tematycznej jest kryzys wywołany pandemią COVID-19, która w szczególny sposób dotknęła te instytucje. Pandemia uwypukliła liczne niedoskonałości systemu opieki, zmuszając domy pomocy do szybkiej reorganizacji działań i wdrażania rygorystycznych procedur sanitarnych. W obliczu zagrożeń zdrowotnych oraz rosnącej liczby zachorowań instytucje stały przed wyzwaniem zapewnienia bezpieczeństwa zarówno pracownikom, jak i beneficjentom, jednocześnie dochodziło do licznych sytuacji kryzysowych (m.in. dramatyczne obrazy izolacji), które w oczywisty sposób leżą w centrum zainteresowania mediów.

W grupie tematycznej (stanowiącej łącznie prawie 20% korpusu) ze względu na spójność powtarzających się wątków wyłaniają się dwie subkategorie (wykres 7.3): publikacje dotyczące szeroko rozumianego funkcjonowania DPS-ów oraz – druga grupa – dotyczące nieprawidłowości i nadużyć w domach opieki. Zdecydowanie liczniej nasycona jest – co początkowo stanowiło zaskoczenie – subkategoria pierwsza, stanowiąca 64% grupy. Potwierdza to tezę o wysokim statusie tej problematyki w dyskursie publicznym, a jednocześnie zaprzecza stereotypowym poglądom o przewadze negatywizmu przekazów dotyczących tej – newralgicznej – problematyki. Charakterystyczny jest informacyjny charakter oraz neutralny i pozytywny



Wykres 7.3. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej DPS

Źródło: badania własne.

wydzźwięk. Grupa publikacji zorientowanych na ujawnienie antynormy, odstępstwa od stanu pożądanego („nieprawidłowości/nadużycia w DPS”) stanowi zaledwie 36%. W tej – teoretycznie w większym stopniu zgodnej z logiką mediów – kategorii dominują przekazy dotyczące przypadków przemocy, zaniedbań oraz niewystarczającej opieki w tego typu placówkach, najczęściej prezentowane w konwencji skandalu lub interwencji.

Cechą wspólną, charakterystyczną dla analizowanych materiałów, jest orientacja na konkrety i aktualność (wymiar temporalny) – reaktywne powiązanie z bieżącymi wydarzeniami, co przekłada się na możliwość określenia typowych kontekstów sytuacyjnych. Przy względnie dużej liczbie publikacji, od stycznia 2019 uwagę zwraca ich różnorodność tematyczna. Dotyczą m.in. powstawania nowych ośrodków, remontów i inwestycji, deinstytucjonalizacji opieki oraz znaczenia, dostępności i kryteriów świadczenia tej formy pomocy⁵²⁶, a także nadużyć i nieprawidłowości⁵²⁷ oraz nieszczęśliwych wypadków, które przytrafiały się w instytucjach⁵²⁸. Od marca 2020 zaobserwować można nagły wzrost liczby doniesień, a dominujący staje się kontekst pandemii koronawirusa, która szczególnie negatywnie odbiła się na zdrowiu i dobrostanie pensjonariuszy, w tym osób w wieku senioralnym – przełożyło się to na pasmo sytuacji kryzysowych w DPS, ciężkie przypadki zakażeń, a jednocześnie problemy i nowe wyzwania w tej grupie instytucji.

Dyskurs początkowo koncentrował się wokół kwestii bezpieczeństwa i zagrożeń, następnie zaczęto donosić o pierwszych zakażeniach oraz o kwarantannie, której poddawane były placówki, wraz z jej niekorzystnymi dla mieszkańców konsekwencjami. Od kwietnia 2020 roku w przekazach medialnych odnotowywane są również pierwsze przypadki śmierci zakażonych pensjonariuszy. W drugiej połowie roku ton części tekstów ulega intensyfikacji i przybiera dramatyczny charakter⁵²⁹. Przeważającymi motywami są bieżący kryzys, masowe zakażenia, śmierć mieszkańców, izolacja instytucji oraz apele o pomoc (brakuje rąk do pracy: pracowników i wolontariuszy, środków higieny osobistej, środków czystości etc.). Uwaga mediów skupia się także na sytuacji, roli oraz przypadkach wyjątkowych postaw personelu. Specyficzny temat ujawniony w kontekście tej problematyki dotyczy jakości życia i opieki

⁵²⁶ J. K., *Domy Pomocy Społecznej zdają egzamin – kontrola NIK*, RP 3.02.2019.

⁵²⁷ Np. amk, *Podopieczni DPS głosowali ze „ściągawką”. Policja wyjaśnia*, RP 29.05.2019.

⁵²⁸ Np. M. Nałęcz-Marczyk, *Strzelce Opolskie. 83-latka wypadła przez okno Domu Pomocy Społecznej*, WP 5.09.2019.

⁵²⁹ Ł. Kuczera, *Koronawirus w Polsce. Duże ognisko COVID-19 w rejonie. Chorych aż 147 podopiecznych DPS-u*, WP 10.11.2020; K. Łapczyńska, *Koronawirus w Polsce. Fatalna sytuacja DPS w Wałbrzychu. Podopieczni są pod opieką zaledwie kilku siostr*, WP 28.10.2020; J. Watoła, M. Bednarek, *Pensjonariusze domów pomocy społecznej czują się jak w więzieniu. „Siedzimy jak zwierzęta w klatkach”*, GW 2.12.2020; M. Bielicka, *Od roku uwięzieni w pokojach. Mieszkańcy DPS-ów umierają w samotności, bez kontaktu z rodziną*, GW 1.03.2021.

nad osobami zależnymi. Śmiertelna choroba, nieznana dotąd sytuacja, nowe i obiektywnie ważne wyzwania w pomocy społecznej przekładają się na silną obecność tej problematyki. Analogiczne sekwencje tematyczne dotyczą grupy tematycznej „seniorzy”.

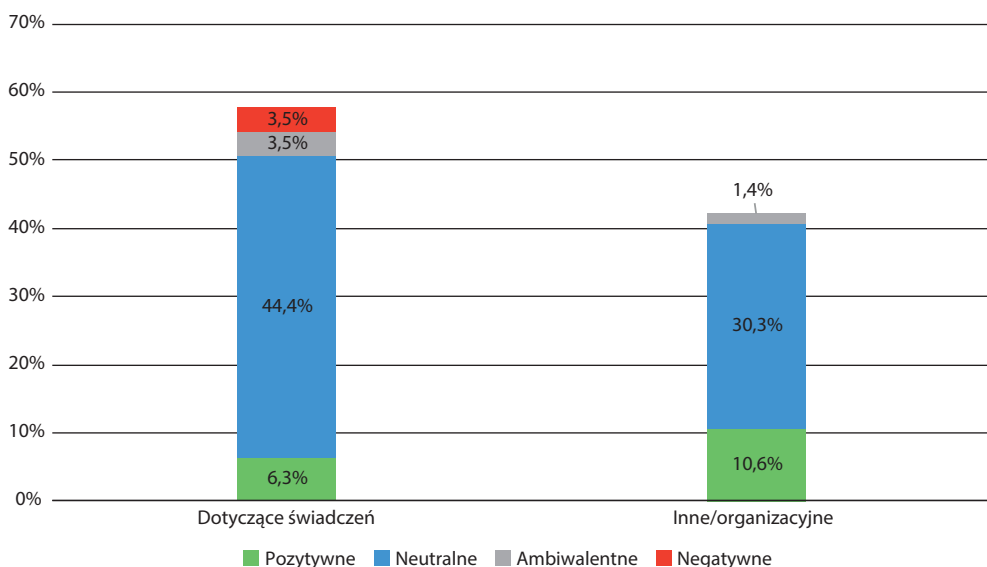
W czerwcu 2022 roku obserwujemy skokowy wzrost liczby publikacji w omawianej kategorii, a tematyka została zdominowana przez skandal ujawniony w Domu Pomocy Społecznej dla Dzieci i Młodzieży w Jordanowie. W niepublicznej jednostce prowadzonej przez zgromadzenie sióstr prezentek w okresie od 28 grudnia 2018 roku do 20 czerwca 2022 roku dochodziło do karygodnych nadużyć, obejmujących przemoc fizyczną, psychiczną i seksualną wobec niepełnosprawnych pensjonariuszy. Balastu wizerunkowego nadały sprawie ujawnione – wyjątkowo bulwersujące – przykłady, w tym zdjęcia i relacje ustne stosowanych „praktyk wychowawczych”, jak wiązanie i zamykanie w metalowej klatce dzieci z niepełnosprawnościami. Łącznie wydarzeniu oraz jego reperkusjom poświęconych jest aż 23% tekstów tej grupy tematycznej. Przeważa wśród nich konwencja skandalu i demaskacji, a styl narracji odzwierciedlają powtarzające tytuły: „piekło u zakonnic”, „piekło dzieci” „dom grozy”, „horror w DPS”, „okrutne praktyki” etc. Jednym z istotnych wątków dyskursu – obok dosadnie opisywanych praktyk – staje się kwestia niedostatecznych procedur prewencyjno-kontrolnych oraz braku odpowiedniego nadzoru nad tego typu niepublicznymi jednostkami pomocy.

7.2. Przepisy, prawo socjalne, prawo pomocy społecznej

Druga najliczniejsza wiązka tematyczna (stanowiąca łącznie 15% publikacji) również bezpośrednio wpisuje się w ramy aktualnych zdarzeń. Wyodrębniony w analizie zbiór budują dwie subkategorie. Pierwsza (58% grupy) obejmuje publikacje w głównej mierze informacyjne, dotyczące regulacji, przepisów, zmian w prawie i procedur związanych z finansowymi i materialnymi świadczeniami socjalnymi, zasadami ich udzielania, kryteriami oraz dostępnością. Będą to: świadczenie rodzinne 500 plus, 300 plus, regulacje dotyczące zasiłków opiekuńczych, dodatków pielęgnacyjnych, celowych, osłonowych, kwestie prawa alimentacyjnego, unormowania dot. dystrybuowanych przez OPS świadczeń i usług dla emerytów, rencistów i seniorów, osób z niepełnosprawnościami, rodziców zastępczych. Druga subkategoria (42% grupy) obejmuje zróżnicowane aspekty organizacji działań pomocowych, usług socjalnych, dostępności, zasad, kryteriów oraz związanych z nimi uwarunkowań i konsekwencji, ponadto zagadnienia dotyczące deinstytucjonalizacji pomocy społecznej. Część w obu grupach stanowią komentarze rozporządzeń, aktów legislacyjnych prawa socjalnego oraz wyroków sądów.

Ilościową przewagę (wykres 7.4) publikacji związanych z praktycznymi aspektami funkcjonowania systemu pomocy społecznej (m.in. kwestie świadczeń pomocowych)

wyjaśnia istotność tej problematyki z perspektywy odbiorcy oraz jej znaczenie w kontekście życia codziennego. Jednocześnie może być uzasadniana informacyjnym charakterem dziennikarstwa. Stosunkowo niski udział w tej kategorii mają publikacje o charakterze lub perspektywie krytycznej, obejmujące oceny polityki społecznej oraz działań rządowych, kwestie wysokości świadczeń, ich ukierunkowania oraz dostępności.



Wykres 7.4. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „Przepisy, prawo socjalne, prawo pomocy społecznej”

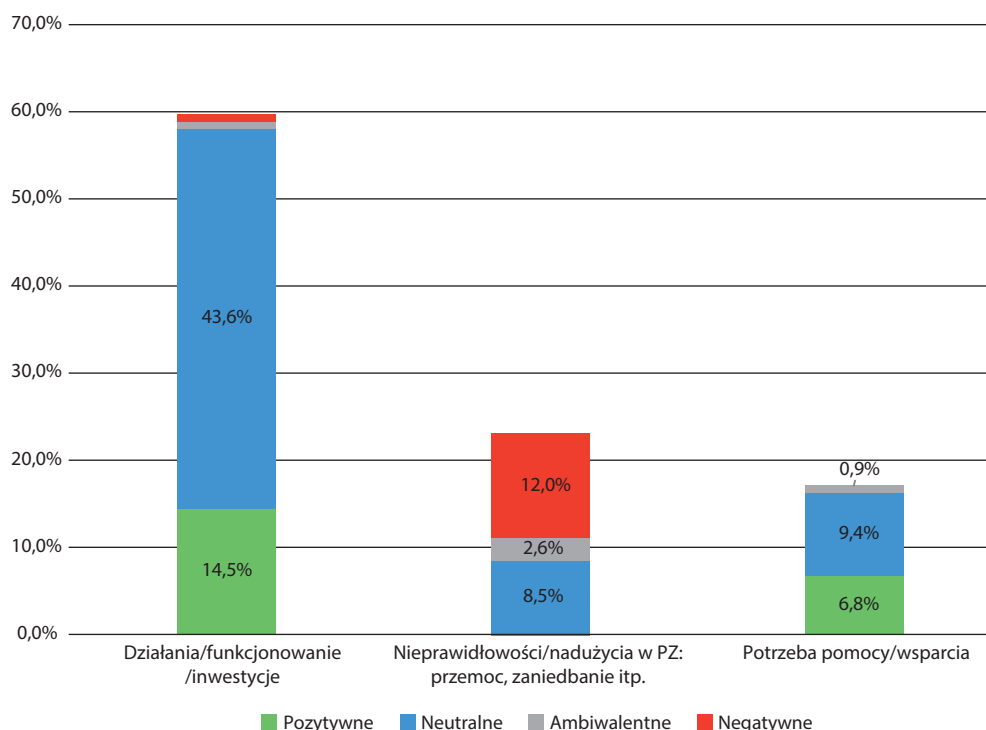
Źródło: badania własne.

Istotna część publikacji w tej grupie koncentruje się bezpośrednio na funkcjonowaniu systemu pomocy społecznej. W tej grupie mieszczą się zagadnienia związane z wynagrodzeniem pracowników sektora, regulacjami dotyczącymi zawodów pomocowych (takich jak pracownik socjalny czy asystent rodziny), a także normami prawnymi dotyczącymi usług społecznych, asystenckich i opiekuńczych. W okresie objętym analizą wprowadzano nowe formy wsparcia, nowelizowano zasady i kryteria przyznawania niektórych świadczeń, zmieniano przepisy dotyczące prawa alimentacyjnego, a także przeniesiono obsługę programu Rodzina 500+ do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, co znalazło odzwierciedlenie w dyskursie. Jednocześnie praktycznie nieobecna jest tematyka związana z reformą systemu pomocy społecznej – procedowana ustawa o centrach usług społecznych znalazła odzwierciedlenie zaledwie w kilku materiałach prasowych, głównie w formie zdawkowych informacji. Znaczna część publikacji dotyczy nowych wyzwań proceduralnych

i organizacyjnych, wynikających z pandemii COVID-19 i związanej z nią izolacji społecznej, a następnie – od marca 2022 roku – z pomocą materialną i rzeczową dla uchodźców z Ukrainy. Szersza charakterystyka tych zagadnień została przedstawiona w kolejnym rozdziale.

7.3. Piecza zastępcza, domy dziecka, rodziny zastępcze

Wzmożone zainteresowanie mediów tematyką pieczy zastępczej obserwujemy głównie w dwóch kontekstach. Pierwszy to okazjonalne działania oraz kampanie informacyjne na rzecz popularyzowania rodzicielstwa zastępczego, prowadzone m.in. przez ośrodki adopcyjne, ROPSy i powiatowe centra pomocy rodzinie. Zwykle towarzyszą im próby inicjowania dyskursu medialnego, a w publikacjach przeważa konwencja informacyjna oraz informacyjno-perswazyjna. Drugi kontekst, zgodny z logiką sensacji, obejmuje tragedie, nadużycia i nieprawidłowości w domach



Wykres 7.5. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „piecza zastępcza”

Źródło: badania własne.

dziecka oraz w rodzinach zastępczych, które, choć zdarzają się incydentalnie, wywołują szeroki rezonans medialny adekwatny do znaczenia tej problematyki⁵³⁰.

Wyniki badania w dużym stopniu potwierdzają przywołaną tendencję. W grupie obejmującej łącznie 12% korpusu wyodrębnić można trzy spójne problemowo subkategorie (wykres 7.5): 1) funkcjonowanie systemu pieczy zastępczej, w tym problematyka rodzin zastępczych (60%), 2) nieprawidłowości i nadużycia w obszarze pieczy (23%) oraz 3) potrzeba wsparcia w związku z deficytami lub problemami PZ – w tym apele o pomoc (17%). Podobnie jak w przypadku tematyki dotyczącej domów pomocy społecznej, w strukturze ilościowej nie dominują treści zorientowane na negatywizm. Najliczniejszą grupę stanowią publikacje dotyczące funkcjonowania (w tym trudności i wyzwań) pieczy zastępczej, przy czym mają one w zdecydowanej większości charakter informacyjny i neutralny wydźwięk. Nie oznacza to jednak, że w analizowanym okresie nie odnotowano przypadków o charakterze tragicznym bądź noszących znamiona skandalu.

Wśród powtarzających się motywów tematycznych wymienić należy tragiczny w skutkach pożar w domu dziecka we Wronkach (12.2020), działania z zakresu deinstytucjonalizacji pieczy zastępczej (opisywane jako korzystne) oraz uwidaczniające się problemy i deficyty systemu. Będą to przede wszystkim niekorzystne uwarunkowania finansowe (niedofinansowanie pieczy rodzinnej oraz instytucjonalnej), niedobór rodzin zastępczych, problemy i wyzwania, z jakimi zmagają się rodziny (często w konwencji rodzajowej lub reportażu)⁵³¹ oraz trudności ich wychowanków, takie jak problemy zdrowia psychicznego i fizycznego, traumy i bolesne doświadczenia, a także wyzwania związane z adaptacją i usamodzielnianiem. Tak jak w innych grupach, istotne znaczenie ma problematyka przemocy wobec dzieci. Sporo uwagi poświęca się znaczeniu systemu, zwłaszcza w kontekście rosnącego zapotrzebowania na pozainstytucjonalne formy pomocy oraz poszukiwania kandydatów gotowych do podjęcia roli rodziny zastępczej⁵³². Zagadnienia te wiążą się z jednym z kluczowych współczesnych wyzwań – tj. zapewnieniem miejsc i odpowiedniego środowiska dla nieletnich pozbawionych opieki rodzicielskiej – i odzwierciedlają działania informacyjne prowadzone przez instytucje odpowiedzialne za wsparcie rodzinnej pieczy zastępczej. Znaczącą część wyodrębnionej grupy stanowią publikacje dotyczące poszukiwania kandydatów na rodziców zastępczych

⁵³⁰ Por. M. Danecka, J. Ciešlar, *Portret rodzin zastępczych – przekaz medialny a opinia społeczna*, „Kultura i Społeczeństwo” 2016, nr 3, s. 133–149.

⁵³¹ Np. D. Karaś, *Rodzic zastępczy szczerze o swojej pracy: „To jedna z najtrudniejszych rzeczy w życiu”*, GW 30.05.2020.

⁵³² L. Gontarek, *Dorośli zawiedli ich wielokrotnie. Potrzebna rodzina zastępcza dla rodzeństwa!*, GW 22.02.2021; Ł. Kuczera, *Wrocław. 400 dzieci czeka na nowy dom. Warto tworzyć rodziny zastępcze*, WP 31.05.2021.

oraz artykuły informujące o możliwościach udzielenia doraźnej indywidualnej pomocy, np. poprzez wolontariat i darowizny.

Problematyka skoncentrowana wokół antynormy, tj. nadużyć i nieprawidłowości w obszarze wsparcia społecznego, choć nie dominuje pod względem liczebności przekazów, wykazuje tendencję do intensyfikacji w krótkich odcinkach czasu, bezpośrednio w odpowiedzi na ujawnienie zdarzeń kontrowersyjnych lub o wysokim ładunku emocjonalnym. W tych przypadkach jednostki pomocy społecznej zwykle mieszczą się w centrum narracji, a towarzyszący im przekaz cechuje się w przeważającej mierze negatywnym bądź ambiwalentnym wydźwiękiem. W analizowanym okresie szczególne zainteresowanie mediów wzbudziło kilka incydentów o dużym zasięgu, m.in. sprawa przemocowych praktyk w domu dziecka w Mysłowicach (3.2021)⁵³³ oraz incydentalne przypadki stosowania kontrowersyjnych, dolegliwych dla rodzin procedur zabezpieczenia dzieci⁵³⁴. Przejawem trwałości tendencji negatywizującej jest także przywoływanie zdarzeń sprzed 2019 roku⁵³⁵, które były okazjonalnie reaktualizowane i ponownie udostępniane. Powracającym motywem medialnym pozostają również doniesienia o przemocy, traumach oraz rażących jednostkowych nadużyciach w obszarze pieczy zastępczej⁵³⁶. Należy jednak zauważyć, że obecność tych wątków nie zawsze przekłada się na jednoznacznie negatywną ocenę pomocy społecznej – część przekazów skupia uwagę bardziej na lukach w procedurach nadzoru, ograniczonych zasobach kadrowych lub problematycznych uwarunkowaniach proceduralnych niż na krytyce instytucji jako takiej.

W tym kontekście należy zwrócić uwagę na wcześniej wspomniany wątek szczególnego rodzaju interwencji, jakim jest „zabezpieczenie dziecka poprzez umieszczenie w pieczy zastępczej”, określane zwykle jako „odebranie dziecka” (szerzej ta kwestia omówiona jest w rozdziale ósmym). Analiza wskazuje, że w tej grupie (jak również pozostałych) przypadki „niesłusznego odebrania dziecka rodzinie” obecne są w przekazach sporadycznie i choć towarzyszy im krytyka, nie stanowią tematu szeroko eksploatowanego przez media. Sama procedura tylko w pojedynczych

⁵³³ kp, *Terror w myślowickim Domu Dziecka? Interwencja prezydenta miasta*, Onet 30.03.2021; S. Bagińska, *Koszmar w Domu Dziecka w Mysłowicach*. „Szczyt sadyzmu”, „Dzieci są przerażone”, WP 30.03.2021.

⁵³⁴ K. Winogrodzki, *Sąd chciał odebrać matce 11 dzieci. Zapadła decyzja*, WP 10.07.2020; A. Urazińska, „Czasem z domu dziecka uda się wrócić do domu. I jest szczęście”. O dzieciach poranionych przez życie, GW 12.01.2020 oraz artykuły przybliżające i komentujące obowiązujące procedury (m.in. A. Mazur-Puchała, *Sądy nie lubią odbierać dzieci rodzicom. Nawet kiedy dzieje się źle*, WP 12.01.2021; D. Frey, *Sąd: nie każdy kandydat może zostać rodzicem zastępczym*, RP 17.12.2021.

⁵³⁵ Np. OM, *Kochali psy, katowali dzieci. Małżonkowie zgotowali piekło maluchom z domu dziecka*, SE 2.01.2019.

⁵³⁶ Np. B. Rogowska, *Kilkulatki z podbitymi oczami pytane o przemoc domową mówią: „Byłyśmy bardzo niegrzeczne”*, GW 5.04.2021.

przypadkach przedstawiana jest jako przykład opresyjnego nadużywania uprawnień przez służby społeczne⁵³⁷. Przeciwnie, w tej kategorii narracji dominuje perspektywa ukazująca pieczę zastępczą jako niezbędną i niedocenianą formę wsparcia, stanowiącą szansę na normalizację sytuacji dzieci doświadczających patologii lub skrajnie trudnych warunków w rodzinach biologicznych. W badanym korpusie częściej niż na dysfunkcjach systemu ochrony dziecka i rodziny uwaga skupia się na konieczności jego wspierania i rozwoju.

7.4. Problemy osób i grup w szczególnej sytuacji

Kwestie problemów i potrzeb osób znajdujących się w szczególnej sytuacji odzwierciedlają istotną perspektywę inkluzji społecznej, wpisując się tym samym w integracyjną i edukacyjną funkcję mediów oraz dziennikarstwa⁵³⁸. Stanowią jednocześnie częsty kontekst dla tematyki pomocy społecznej, co znajduje odzwierciedlenie w analizowanym materiale – problematyka ta występuje jako wiodący temat w 11% analizowanej próby. Grupa wykazuje pewne podobieństwa względem wyodrębnionej kategorii „osoba/rodzina w kryzysie”, jednak różni się od niej pod kilkoma istotnymi względami. Choć część tych różnic ma charakter subtelny, w praktyce przekładają się one na odmienne strategie prezentacyjne. Ze względu na wzajemne powiązania oraz kontekstualną bliskość obu kategorii ich szczegółowa charakterystyka zostanie przedstawiona w zestawieniu.

„Szczególna sytuacja” w analizowanym materiale odnosi się do problemów i potrzeb wynikających z obiektywnych, zewnętrznych wobec jednostki uwarunkowań, które nie podlegają wartościowaniu⁵³⁹. Obejmuje takie okoliczności jak: niepełnosprawność, zaburzenia zdrowia psychicznego, choroby przewlekłe, ubóstwo, doświadczanie przemocy, samotne rodzicielstwo, a także – w określonych kontekstach – nieheteronormatywność. Czynnikiem wyróżniającym kategorię jest skupienie na problemach i potrzebach, które nie noszą znamion „sytuacji kryzysowej”, rozumianej jako nagłe, znaczące pogorszenie stanu, zagrażające bezpieczeństwu, zdrowiu

⁵³⁷ M.in. K. Winogrodzki, *Sąd chciał odebrać matce 11 dzieci...*, op. cit.; MAJ, PAT, *Sąd chce jej zabrać dzieci, bo... jest biedna...*, „Fakt” 2.02.2020; H. Sidorska, *Odbierają matkom dzieci zaraz po porodzie. Nawet w więzieniach traktują lepiej*, Fakt 25.03.2021; *Pięcioro rodzeństwa trafiło do domu dziecka. Zrozpaczona matka nie spędzi z nimi świąt*, „Fakt” 1.04.2021; W. Skupin, *Matka walczy o dziewiątkę odebranych dzieci. Najmłodsze ma 15 miesięcy*, „Fakt” 23.05.2021.

⁵³⁸ Klasyfikacja funkcji za: M. Chyliński, S. Russ-Mohl. *Dziennikarstwo*, Grupa Wydawnicza Polskapresse, Warszawa 2008.

⁵³⁹ Dlatego w wymiarze szerszym charakteryzowane są jako kwestie społeczne, a kategoria jest alternatywą wobec niosącego inne konotacje terminu „problemy społeczne”.

lub życia⁵⁴⁰. „Szczególna sytuacja” odnosi się zatem do stanu, w którym osoba, środowisko lub grupa mierzy się z określonymi ograniczeniami, wynikającymi z uwarunkowań zdrowotnych, cech osobowych bądź czynników zewnętrznych. Problemy i potrzeby mają w tym przypadku niezależny charakter (np. przemoc domowa, depresja) i zazwyczaj są utrwalone w czasie – mogą być przewlekłe (trwające dłuższy okres) lub nieodwracalne (jak w przypadku niepełnosprawności).

W tej grupie plasują się przede wszystkim teksty poświęcone zagadnieniom rehabilitacji społecznej i zawodowej, wsparciu i opiece środowiskowej, aktywizacji, integracji i reintegracji społecznej oraz przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu. Problematyka obejmuje również różne formy poradnictwa rodzinnego i specjalistycznego, w tym terapii, a także funkcjonowanie instytucji i organizacji pełniących istotną funkcję w systemie pomocy, lecz niekoniecznie prowadzących typową interwencję kryzysową – lub przynajmniej taka perspektywa nie jest akcentowana.

Z kolei publikacje zaliczane do kategorii „osoba/rodzina w kryzysie” osadzone są w większym stopniu w konkretnych kontekstach sytuacyjno-zdarzeniowych, w których akcentowany jest wymiar interwencyjno-pomocowy. Odnoszą się do nagłego pogorszenia sytuacji życiowej lub jej gwałtownego zaostrenia (np. tragedia rodzinna, skrajne ubóstwo, nieszczęśliwe okoliczności), a także do skutków działań lub zaniechań po stronie samych bohaterów przekazu. W tych przypadkach narracja medialna zwykle silnie koncentruje się na dramatyzmie zdarzeń oraz na przebiegu i formach (a także na braku lub deficytach) wymaganego wsparcia.

Specyfika poruszanej tematyki w dużej mierze kształtuje charakterystyczne – możliwe do uogólnienia – cechy narracyjne. Problematyka dotycząca osób z niepełnosprawnościami, samotnych matek, osób doświadczających przemocy, zmagających się z ubóstwem lub cierpiących na zaburzenia depresyjne prezentowana jest w analizowanych przekazach medialnych w sposób mniej sensacyjny, z zachowaniem bardziej wyważonego tonu oraz w ujęciu nacechowanym personalnie. Tego rodzaju narracja ukierunkowana jest z jednej strony na wzbudzenie współczucia i empatii, co najczęściej osiągane jest poprzez sposób konstruowania wizerunku bohaterów (przedstawianych jako osoby znajdujące się w trudnej, lecz niezawinionej sytuacji życiowej)⁵⁴¹, z drugiej zaś – w analizowanych przekazach, zwłaszcza o charakterze bulwarowym, wyraźna jest perspektywa paternalistyczna, przejawiająca się w przedstawianiu potrzebujących jako biernych beneficjentów pomocy. Konieczność udzielenia wsparcia uzasadniana jest (w takich narracjach) głównie poprzez

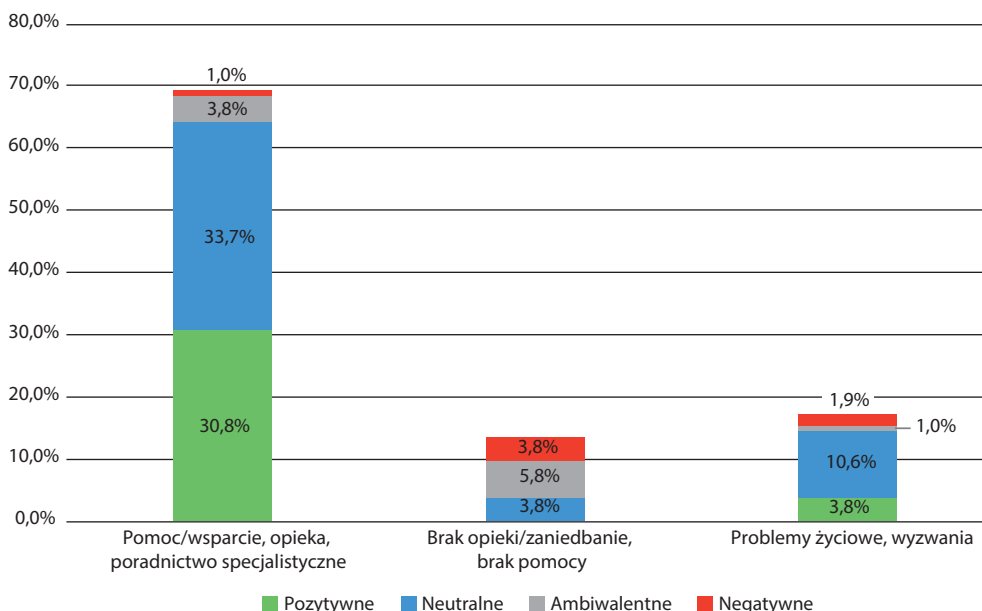
⁵⁴⁰ Por. F. Mroczko, *Media w sytuacjach kryzysowych*, w: „Zeszyty Wydziału Humanistycznego” 2016, nr 11, s. 54–56; K. Sygulska, M. Krupska, *Kryzys w życiu człowieka*, „Praca Socjalna” 2019, nr 34(6), s. 93–108.

⁵⁴¹ Por. K. Popiołek, *Modele pomagania i ich konsekwencje pedagogiczne*, „Chowanna” 1995, nr 1, s. 57–63.

wskazanie na obiektywne okoliczności (choroba, niepełnosprawność, sytuacja życiowa) – przy jednoczesnym pominięciu podmiotowości i sprawczości jednostki.

Obraz pomocy społecznej w tej grupie jest zwykle pozytywnie nacechowany, przeważają aprobatywne formy prezentacji. Pomija się problematykę ewentualnych dylematów wsparcia, jego kosztów czy alternatyw. Jednocześnie przyjęta perspektywa ujęcia przejawia się w intensyfikacji medialnego zaangażowania, zwłaszcza krytyki, w kontekście demaskowania przypadków „złej” pomocy, jej braku lub systemowych niedostatków (wykres 7.6).

W obrębie omawianej kategorii dominują publikacje (69%) koncentrujące się na różnych aspektach funkcjonowania pomocy społecznej oraz dostępności oferowanych przez nią usług. Instytucja ta ukazywana jest jako istotny element życia publicznego – niepozbawiona ograniczeń i strukturalnych słabości, lecz jednocześnie odgrywająca fundamentalną rolę w zakresie wsparcia i kompensacji różnorodnych problemów oraz dysfunkcji społecznych, stanowiących zazwyczaj oś narracyjną. W tym ujęciu szczególna uwaga poświęcana jest specjalistycznym formom pomocy, jak poradnictwo, działalność wyspecjalizowanych instytucji (np. ośrodków wsparcia), a także usługi terapeutyczne i asystenckie; rzadziej akcentowane są świadczenia pieniężne. Pracownicy pomocy społecznej przedstawiani są zazwyczaj jako kompetentni i empatyczni profesjonaliści. Jak wskazuje analiza ilościowa,



Wykres 7.6. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „problemy osób i grup w szczególnej sytuacji”

Źródło: badania własne.

perspektywa deficytu – obejmująca niewydolność systemu, ograniczony dostęp do usług czy systemowe zaniedbania – obecna jest jedynie w 14% publikacji. Z kolei w trzeciej wyróżnionej subkategorii (17%), odnoszącej się do problemów i wyzwań życiowych osób w szczególnej sytuacji, pomoc społeczna pełni przeważnie funkcję kontekstu drugoplanowego lub pozostaje jedynie tłem dominującej tematyki.

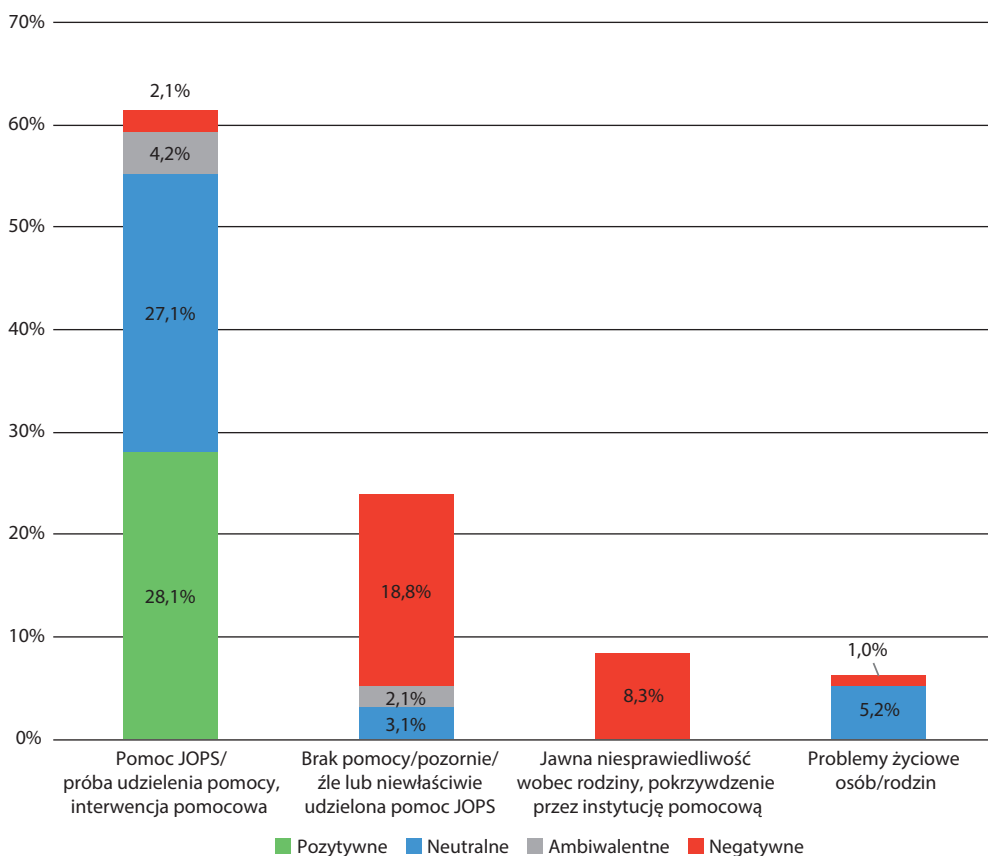
W omawianej grupie najczęściej występują zagadnienia związane z sytuacją osób z niepełnosprawnościami – zarówno w kontekście pomocy organizacyjnej, jak i materialnej – a także problematyka przemocy domowej, obejmująca aspekty interwencyjne oraz opisy postaw i zachowań społecznych. Istotne miejsce zajmuje także wsparcie samotnych matek oraz pomoc świadczona w obszarze zdrowia psychicznego, przede wszystkim w odniesieniu do depresji. Duża reprezentacja tematyki przemocy domowej oraz problemów psychicznych została spotęgowana przez negatywne zjawiska związane z izolacją społeczną towarzyszącą pandemii COVID-19. Doraźnie, w wyniku zewnętrznych okoliczności, przywoływany jest także temat pomocy specjalistycznej dla uchodźców, obejmujący funkcjonowanie ośrodków dla cudzoziemców, poradnictwo i wsparcie psychologiczne, w tym dla nieletnich. Na pograniczu sensacji i skandalu obyczajowego lokuje się natomiast medialny szum związany z obraźliwą wypowiedzią prezydenta Wrocławia, Jacka Sutryka (tabela 7.5). Zdarzenie to stało się punktem wyjścia serii publikacji dotyczących wsparcia świadczonego przez publiczne instytucje na rzecz osób z niepełnosprawnościami, jednak jej *spiritus movens* stanowił kontekst polityczny, który zdeterminował medialne zainteresowanie i ujęcia narracji.

7.5. Osoba lub rodzina w kryzysie

Z tą kategorią, obejmującą 10% analizowanego korpusu, wiąże się szczególne znaczenie. Kryzys – rozumiany jako nagła, intensywnie trudna lub krytyczna sytuacja życiowa, której jednostki nie są w stanie przezwyciężyć wyłącznie na bazie własnych zasobów (środki, możliwości, uprawnienia) – stanowi *de facto* zasadniczą przyczynę interwencji socjalnych, a w sensie ontologicznym legitymizuje istnienie i działanie systemu pomocy. Publikacje zaliczane do tej grupy odnoszą się zatem do sposobu udzielania wsparcia w kontekście nagłej potrzeby bądź eksponują brak adekwatnej reakcji instytucjonalnej w sytuacjach, które takiej interwencji wymagają. Oba te ujęcia – zarówno skuteczna interwencja, jak i jej niedostatek – pełnią w tym kontekście zarazem funkcję głównych determinantów obrazu służb społecznych, konstruowanego w przekazach medialnych.

Uporządkowanie materiału ze względu na opisywaną rolę prezentowanej instytucji wymagało wyłonienia czterech subkategorii (wykres 7.7), które kształtują się następująco: pomoc świadczona przez JOPS/próba udzielenia pomocy/skuteczna

interwencja (61%); brak pomocy/pozornie lub niewłaściwie udzielona pomoc JOPS (24%); jawna niesprawiedliwość wobec osoby/rodziny, pokrzywdzenie przez instytucję pomocową (8,5%) oraz „problemy życiowe osób/rodzin”, gdzie pomoc społeczna stanowi element kontekstu lub tła opisu (6,5%).



Wykres 7.7. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „osoba/rodzina w kryzysie”

Źródło: badania własne.

Również w tym przypadku, co łatwo dostrzec, najczęstszy schemat prezentacyjny koncentruje się wokół realizacji zadań, tj. odzwierciedla świadczenie wsparcia. Do powtarzających się, charakterystycznych wątków należą m.in. problematyka świadczeń i usług socjalnych oraz przykłady skutecznych interwencji w obszarze ochrony nieletnich. Narracje nacechowane negatywizmem – wynikające z ujawnienia zaniedbań instytucji pomocowych w realizacji przypisanych im obowiązków – występują rzadziej. W tej subkategorii dominują publikacje tabloidowe (łącznie 34%)

oraz artykuły opublikowane na portalu Onet (17%), koncentrujące się najczęściej na niedoborze lub niewłaściwej realizacji usług opiekuńczych. Na szczególną uwagę zasługuje wyodrębniona subkategoria „jawna niesprawiedliwość wobec rodziny, pokrzywdzenie przez JOPS”, obejmująca treści o szczególnie bulwersującym charakterze – dotyczące m.in. nieuzasadnionych eksmisji, aktów przemocy ze strony opiekunów, odebrania należnych świadczeń czy kontrowersyjnego egzekwowania obowiązku alimentacyjnego przez JOPS wobec osób, których rodzice – po stwierdzeniu zaniedbań – zostali pozbawieni praw rodzicielskich. W tej grupie również przeważają publikacje tabloidowe, choć istotny udział ma także „Gazeta Wyborcza”. Artykuły często utrzymane są w konwencji interwencyjnej lub sensacyjnej, a ich narracyjna oś skupia się wokół motywu „świata na opak”, w którym obowiązujące normy ulegają odwróceniu lub wypaczeniu. Ukazywana w takim kontekście instytucja pomocy nie tylko nie realizuje przypisanej jej funkcji, lecz wręcz działa w sposób odwrotny do oczekiwanego – jej interwencje destabilizują istniejący porządek, stając się źródłem nowych problemów i kryzysów dla osób lub rodzin objętych jego oddziaływaniem. Tego rodzaju wyostrenie kontekstu sytuacyjnego generuje charakterystyczny rodzaj narracji, który został szczegółowo omówiony w rozdziale ósmym.

Patrząc jednak z perspektywy ilościowej – jak dowodzi analiza – publikacje eksponujące brak oczekiwanej reakcji instytucji pomocowych lub „złą pomoc” pomimo potencjału negatywnej aktywizacji czytelnika, stanowią mniejszość. Przyglądając się tym danym można stwierdzić, że w omawianym kontekście tematycznym pomoc społeczna w optyce badanych przekazów generalnie spełnia swoje zadanie, przeważają ujęcia, w których postrzegana jest ona jako niezbędna i ważna instytucja życia publicznego.

Pomimo wspólnej cechy analizowanych publikacji, jaką jest koncentracja na sytuacjach kryzysowych, ich tematyka wykazuje znaczną wewnętrzną różnorodność. W obrębie grupy wyróżnić można jednak kilka powtarzających się obszarów problemowych oraz charakterystycznych perspektyw ujęcia⁵⁴². Korelują one z przyczynami przywoływania wątku pomocy społecznej, który – w zależności od przypadku – sytuowany jest na marginesie narracji bądź stanowi jej główną oś tematyczną⁵⁴³. Jak już wcześniej wskazano, zależności te w dużym stopniu odnoszą się także do kwestii dotyczących osób i grup znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej. Z tego względu zaprezentowane zestawienie obejmuje oba te konteksty (tabela 7.5).

⁵⁴² *Perspektywa ujęcia* odnosi się do dominującego sposobu interpretowania danego zjawiska w przekazie medialnym, obejmującego zarówno przyjętą ramę narracyjną (*framing*), jak i typ argumentacji, ekspozycję aktorów oraz przydzielanie odpowiedzialności.

⁵⁴³ *Oś tematyczna* oznacza główny wątek strukturalny danej publikacji – kategorię problemową, wokół której koncentruje się narracja i której podporządkowane są pozostałe elementy przekazu, zarówno treściowe, jak i retoryczne.

Tabela 7.5. Typowe konteksty wywoływania tematu pomocy społecznej w analizowanych grupach tematycznych

Kontekst	Przykłady
Zapotrzebowanie na pomoc lub interwencja socjalna w związku z losowym (często tragicznym) zdarzeniem lub splotem nieszczyśliwych okoliczności, najczęściej niezawinionym. Sytuacja wynikająca z zewnętrznych uwarunkowań, jak klęska żywiołowa, pożar, tragiczny stan budynku, rażące lecz niezawinione ubóstwo. Okoliczność te w większym stopniu są charakterystyczne dla tematu „osoba lub rodzina w kryzysie”. Akcentowana jest perspektywa osoby lub rodziny (personalne tragedie) oraz zapotrzebowanie na wsparcie. Instytucje pomocy społecznej przedstawiane są jako jeden z elementów w mozaice organizowanego wsparcia, a jego udzielanie (lub taka możliwość) konstytuuje ich znaczenie w przekazie. Alternatywnie, od instytucji pomocy społecznej „oczekuje się” interwencji i skutecznej kompensacji strat lub piętnowane jest nieudzielenie wsparcia w wystarczającym zakresie.	A. Teliszewski, Trzemesna. Rodzina z małymi dziećmi straciła dach nad głową! <i>Potrzebna pomoc</i>, SE 25.11.2020 pmid, Szczśliwy finał głośnej sprawy. Rodzina otrzyma nowy dom, dzieci pozostaną z matką, Onet 24.12.2020. Rafał Strzelec, kaz, <i>Potężna awantura po pożarze w Dąbrowie Górniczej „Za co tu płacić? Zalewają nas fekalia!”</i>, SE 18.02.2021. K. Łapczyńska. <i>Lubią. Dramat rodzin po pożarze domu. Trwa zbiórka dla pogorzelców</i>, WP 14.03.2021. B. Olejarka. <i>Nasi Czyelnicy pomogli rodzinie z Padwi Narodowej „Nie wiem, jak dziękować”</i>, SE 27.12.2021. mgorecki, <i>Kędzierzyn-Koźle. Pożar ZABRAŁ rodzinie DOM! Strażacy trafili na... WĘŻA</i>, SE 11.12.2021. 2-letnia Natalia mieszkała z mamą w namiocie. Gdy policjanci w śniegu wyciągali stamtąd dziewczynkę, miała na sobie tylko krótki rękaw, „Fakt” 22.11.2022. M. Fenrych, Alina i jej 2-letnia córka nie miały się gdzie podziać. Zamieszkały w namiocie, na mrozie! <i>Porażające fakty „Ona ją tak bardzo kocha”</i>, „Fakt” 23.11.2022
Potrzeba pomocy lub interwencji socjalnej wynikające bezpośrednio z ludzkiej aktywności, gdzie sytuacja kryzysowa jest wynikiem łamania norm społecznych, prawnych lub innych nagannych zachowań (np. zaniedbanie rodziny, oszustwo, przemoc, pozostawienie bliskich samym sobie etc). Tragiczne, szokujące lub kuriozalne wydarzenia, wynikające z zachowania lub działań „sprawcy”, które naruszają normy społeczne, obyczaje lub porządek prawny. Okoliczność w większym stopniu charakterystyczna dla tematu „osoba lub rodzina w kryzysie”.	PAP, mta, Piła: <i>Dziecko 18-latkę żyło wśród PSICH ODCCHODÓW i starych pieluch. Dokarmiał je sąsiad</i>, SE 20.01.2021. M. Patyk, <i>Dzięcizna. 87-latką w bestialski sposób mordowała koty? Miała karmić nimi inne zwierzęta</i>, WP 27.09.2019. M. Michalak, Płońsk. <i>62-latką terroryzuje sąsiadów! Atak na kobietę i dziecko. „Ostatnio polamała na kims kij”</i>, SE 9.12.2020. KN, Szok! <i>Pijana prababcia zajmowała się niemowlęciem</i>, „Fakt” 12.03.2021. ACH, <i>Nie chcieli otworzyć drzwi pracownikowi socjalnemu. Pijani opiekowali się 9-miesięcznymi bliźniaczkami</i>, GW 30.04.2021. M. Sandecki, <i>Rodzina, której wiano smrodliwą substancję zmienia mieszkanie. Pomogli lewiczowi aktywiści i władze Gdyni</i>, GW 16.09.2021. M. Gorostiza, <i>„Mąż odszedł do kochanki. Zostawił mnie z obłożnie chorą teściową”</i>, Onet 22.09.2021.

Od pomocy społecznej „oczekuje się” zdecydowanych czynności interwencyjnych oraz kompensacji trudnej sytuacji, a także postuluje się lub implikuje tej instytucji funkcje prewencyjne. Alternatywnie w tekstach piętnowany jest brak odpowiednich działań, ich niewystarczający zakres. Charakterystyczne w tym kontekście jest akcentowanie i krytyka niedostatecznych działań zapobiegawczych, jak np. odpowiedni nadzór lub kontrola, zły stan infrastruktury socjalnej, ograniczony zakres usług lub świadczeń (np. zbyt mała wnikliwość w wywiadzie środowiskowym, pracy asystenta lub kuratora).	M. Michalak, <i>Życie 3- i 5-latka zagrożone przez matkę! Krzyczały i płakały na środku bagna, trafiły do domu dziecka</i>, SE 13.07.2022. N. Bet, <i>Matka piła, wyzywała i zamykała dziecko w piwnicy, a urzędnicy twierdzą, że nie zauważyli nic niepokojącego. I tłumaczą, że chłopiec... chodził odpowiednio ubrany</i>, „Fakt” 22.07.2022. R. Strzelec, Katarzyna Zaremba, 6-letni Krzysz wołał z okna, że jest głodny. Tak wyglądało mieszkanie w środku. Zachowanie matki skandaliczne, SE 9.08.2022. G. Kluczyński, <i>Przekazał część domu synowi i stracił dach nad głową. Pan Jerzy ze Świnoujścia musiał spać na cmentarzu</i>, SE 20.12.2020.
Świadczenie pomocy w kontekście ważnych potrzeb, deficytów i problemów, stanowiących (i obrazowanych jako) jako obiektywne, stały, niewartościowany element krajobrazu społecznego. Instytucje pomocy społecznej przywoływane są w publikacjach poświadczonych aktualnym, ważnym problemom i kwestiom społecznym, jak wsparcie osób z niepełnosprawnościami, zależnych, problemy zdrowia psychicznego, depresja, przemoc, ubóstwo itd. Eksponowany jest kontekst świadczenia pomocy i usług społecznych, z uwzględnieniem działań prewencyjnych oraz mechanizmów przeciwdziałania kryzysom. W przekazach przywoływane są świadczenia, usługi socjalne, wsparcie oferowane przez samorząd, a także istotne bądź nowe rozwiązania w obszarze pomocy społecznej kierowane do osób i rodzin znajdujących się w sytuacjach trudnych lub kryzysowych. Pomoc społeczna przedstawiana jako świadczeniodawca, dostawca usług, instytucja kompensująca deficyty i negatywne zjawiska społeczne. Alternatywnie zakres usług oraz ich dostępność prezentowane są jako niewystarczające.	J. Blikowska, <i>Sklepy dla najuboższych, gdzie kupią tanio lub dostaną za darmo</i>, RP 12.10.2022. mw, <i>W Krakowie powstanie centrum dla sierot wojennych z Ukrainy. Pomogli Koreańczy- cy</i>, GW 10.05.2022. M. Chmielewski, <i>Wypożyczysz za darmo sprzęt do rehabilitacji</i>, „Fakt” 17.03.2021. B. Klimas, <i>Przenoc w rodzinie w czasie pandemii. Jak pomagają miasta</i>, RP 8.05.2020. qm, <i>Ośrodek Pomocy Rodzinie: 250 osób skorzystało z pomocy psychologicznej po zabójstwie prezydenta Adamowicza</i>, RP 15.01.2019. <i>To mieszkania do zadań specjalnych. Kto się tu może wprowadzić?</i>, „Fakt” 23.11.2021. M. Gostkiewicz, <i>Śródmieście rozszerza pomoc dla myślących o samobójstwie</i>, WP 11.09.2020. dgk, <i>Opieka wychnieniona nad niepełnosprawnymi – nowy program Ministerstwa Rodziny</i>, RP 3.04.2019. Malu, <i>Na to mogą liczyć opiekunowie dzieci niepełnosprawnych. To dużo?</i>, „Fakt” 29.10.2020. E. Wilczyńska, <i>Pomoc w czasie epidemii. „Koronawirus przeminie, ale więzi międzyludzkie pozostaną”</i>, GW 09.07.2020. E. Raczyńska, <i>Raport NIK: Polska nie daje wsparcia rodzicom w sytuacji kryzysowej</i>, Onet 27.10.2020.

Tabela 7.5. cd.

Kontekst	Przykłady
Przekazy zawierają informacje na temat określonych działań lub świadczeń (np. interwencja kryzysowa, pomoc psychologiczna, pomoc prawna, uruchomienie nowej usługi, instytucji, wsparcia lub poradnictwa na rzecz konkretnej grypy osób) stanowi uzupełnienie szerszego omówienia tematu. Specyficzną podgrupą jest informowanie o dostępnych formach pomocy (publikacje poświęcone określonym rodzajom wsparcia), gdzie informacja na ten temat stanowi główny cel publikacji.	M. Mraczyńska, <i>Nie chcesz marnować jedzenia? Możesz się podzielić. Podpowiadamy jak</i>, „Fakt” 22.06.2021. iw, W MOPS-ie w Sopocie pracę rozpoczęły asystentki międzykulturowe, GW 6.04.2022. L. Anannikova, <i>Pracownik socjalny: Nie dzwońcie, by kupić wam prosecco. Bo może ktoś akurat czeka na ciepły posiłek</i>, GW 7.12.2020. A. Karpeta, <i>„Profesorowie biedy” w trudnej dzielnicy. Będzie ich odwiedzał rower z kawą i herbatą</i>, GW 15.07.2022. K. Kozakiewicz, <i>Sąsiedzi dzwonią, bo za ścianą krzyczą i płaczą. W pandemii rośnie liczba zgłoszeń przemocy domowej</i>, GW 16.08.2021. K. Błaszczewicz, <i>Polki nie są bezpieczne we własnych domach. „Przenoc wcale nie musi być głośna”</i>, Onet 02.10.2022. PAP, <i>Krakowski MOPS szuka współpracowników do opieki nad osobami na kwarantannie</i>, Onet 1.11.2020.
„Pomoc czyni krzywdę” Główne konteksty to niesprawiedliwe, wadliwe lub krzywdzące prawo socjalne, nieadekwatne do potrzeb lub sytuacji procedury udzielania pomocy, a także nieprawidłowości w funkcjonowaniu jednostek: nadużycia, zaniechania, niedopatrzenia pracowników instytucji, niesłuszne odebranie dziecka rodzinie. Pomoc społeczna przedstawiana w roli bezdusznego urzędu lub jako instytucja stanowiąca element niewłaściwie zaprojektowanej (lub nieudolnej) polityki społecznej. Uwaga koncentruje się na konkretnych przykładach osób, rodzin lub grup pokrzywdzonych lub w trudnej sytuacji, w mniejszym stopniu istotny jest kontekst i uwarunkowania opisywanych rozwiązań, procedur.	M. Rzemek, <i>Nie pracują, bo się boją, że stracą zasiłki</i>, RP 13.06.2019. <i>Ma czworo dzieci i złośliwego glejaka. Urzędnicy odmówili jej pomocy, bo nie pozwala na to przepis</i>, Onet 16.12.2019. K. Stabach, <i>Ojciec ich zostawił. Teraz dostali rachunek za jego pobyt w MOPS-ie</i>, WP 9.01.2020. <i>Matce odebrano 11 z 15 dzieci. Pomoc społeczna zaskoczona decyzją sądu</i>, Onet 29.02.2020. T. Gdaniec, <i>Burmistrz Świącia przyszedł z siekierą do samotnej kobiety. Ta historia ma jednak dobry finał</i>, Onet 19.11.2021. iw, <i>MOPS chce mu odebrać zasiłek, bo zebrał za dużo na internetowej zbiórce na czynsz i leki</i>, „Fakt” 13.12.2021. A. Pitoń, <i>Placówka opiekunka ma zostać zamknięta, a dzieci rozdzielone. „Tracą i wspólny dom, i siebie”</i>, GW 22.12.2021. P. Słowik, <i>„Żerowali na najbiedniejszych”</i>. <i>Nakarm głodnego, ale najpierw najedz się sam</i>, WP 11.02.2022.

W <i>quality media</i> negatywne oceny koncentrują się na konkretnym zdarzeniu lub procedurze, w tabloidach krytyczna ocena przeważnie stawiana jest na zasadzie <i>pars pro toto</i>.	R. Opas, <i>Znęcała się nad staruszką. Opiekunka MOPS skazana</i>, WP 10.02.2020. emka, <i>Żyją w brudzie, wśród szczurów i robaków. Kierowniczka MOPS: takie mamy czasy</i>, „Fakt” 26.06.2019. I.K., RPO: <i>podopieczni MOPS w Sosnowcu żyją w tragicznych warunkach</i>, RP 26.06.2019.
Deficyt systemowy, brak lub niewystarczająca dostępność określonej formy wsparcia lub usług społecznych. Pomoc społeczna przedstawiana jest w tym kontekście przeważnie jako ważna instytucja polityki publicznej, pełniąca istotne funkcje w dostarczaniu systemowych i niezbędnych w integracyjnym społeczeństwie form wsparcia, które z różnych przyczyn (np. polityka rządu), często niezależnych od władz samorządowych, samych instytucji oraz ich pracowników, są niewystarczające, limitowane lub mają ograniczony zakres.	B. Czuma, <i>Niepełnosprawni bez asystentów. Jakub Hartwich: z dnia na dzień zostaliśmy bez pomocy</i>, „Fakt”, 21.12.2021. J. Leśnicka, <i>Brakuje ośrodków pomocy dla dzieci</i>, RP 29.11.2021. P. Słowik, <i>Aż 2 mln Polaków w skrajnym ubóstwie. Porażający raport</i>, WP 18.10.2021. K. Stachera, <i>Pan Jacek od trzech lat stara się o mieszkanie socjalne: „Nie potrzebuję luksusów, chcę tylko kawałek własnego dachu nad głową”</i>, „Fakt” 17.03.2022. M. Makowski, <i>Zawalony sufit, wilgoć i zepsuty piec. W takim mieszkaniu żyje niepełnosprawny Mariusz</i>, SE 7.01.2019. E. Furtak, <i>Ma cukrzycę, padaczkę, wadę wzroku. Siostra to jedyna rodzina, ale jeśli przejmie nad nią opiekę, będzie musiała zrezygnować z pracy. Pomoc od państwa?</i>, GW 13.01.2020. M. Kołodziejczyk, <i>Uciekły z toksycznych związków. Zdradzają, jak trudne jest wyjście z relacji, w której przemoc jest na porządku dziennym</i>, WP 29.01.2020. K. Wójcik, <i>Opiekunowie niepełnosprawnych z emeryturą walczą o świadczenia pielęgnacyjne</i>, RP 21.12.2021.
Kontekst obyczajowo-sytuacyjny Kategoria charakterystyczna dla mediów bulwarowych oraz internetowych stanowi jednak jeden z kontekstów tematycznych „wywoływania” pomocy społecznej. Trudna sytuacja lub określone zachowanie osoby (lub osób) – objętej instytucjonalnym wsparciem staje się w tym kontekście impulsem do rozważań, a często ocen działań instytucji. W dużym stopniu dotyczyło to wypowiedzi prezydenta Sutryka i jej konsekwencji, choć w tym przypadku liczył się także kontekst polityczny.	M. Torz, <i>Prezydent Wrocławia obraża niepełnosprawnego: Mniej Internetu więcej mycia</i>, SE 31.08.2022. M. Chmielewski, <i>Na prezydenta Wrocławia spadają gromy po kontrowersyjnym wpisie. Będzie kontrola poselska!</i>, „Fakt” 30.08.2022. D. Ryndak, <i>Horror na osiedlu w Warszawie! Chora sąsiadka biega goła i terroryzuje mieszkańców. Boją się wychodzić z domów</i>, SE 14.04.2021. G. Szydłowski, <i>Pijany awanturował się w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej, bo nie dostał zasiłku</i>, GW 21.08.2020. A. Przysaś, <i>Ludzie boją się o życie. Powód? Wciąż pijana sąsiadka. „Jest nieobliczalna”</i>, SE 22.06.2022.

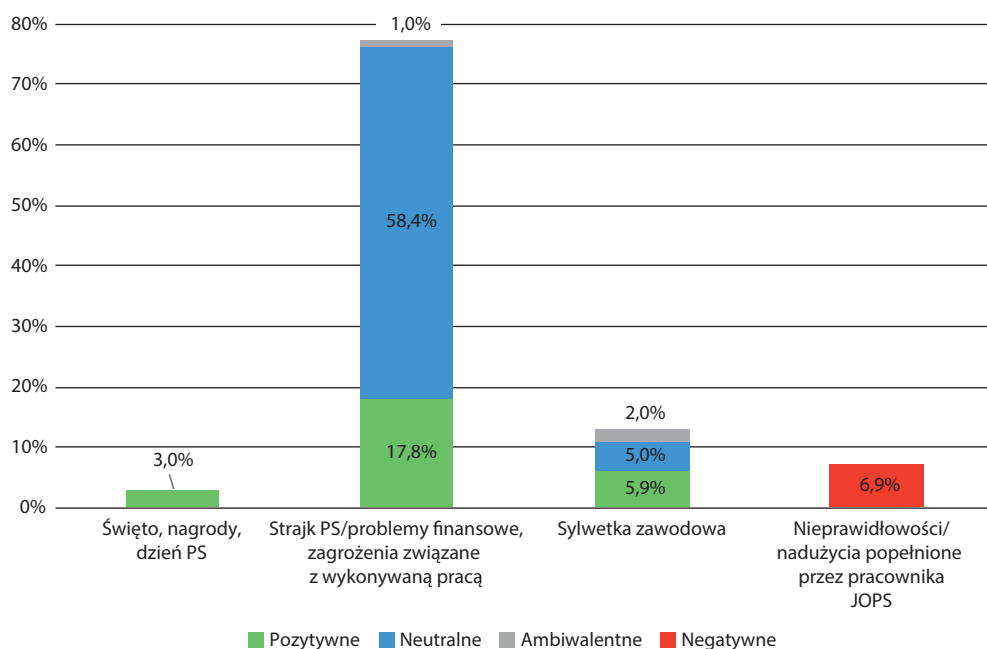
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

7.6. Pracownik pomocy społecznej / pracownik socjalny

Stosunkowo wysoka frekwencja publikacji (10,6%) eksponujących tak specyficzną, a w pewnym sensie niszową problematykę może budzić zaskoczenie. Dotychczasowe obserwacje sugerowały, że tematyka ta obecna jest w przestrzeni medialnej sporadycznie – najczęściej przy okazji obchodów Dnia Pracownika Socjalnego (21 listopada) bądź Światowego Dnia Pracy Socjalnej. Wydarzeniom tym towarzyszy lokalny ceremoniał i relacje w samorządowych mediach. Tymczasem przeprowadzona analiza prowadzi do odmiennych wniosków – w badanym materiale publikacje bezpośrednio odnoszące się do powyższych kontekstów stanowią jedynie 0,5% korpusu i mają przeważnie lakoniczny, informacyjny charakter. Nieliczna jest również grupa artykułów, których głównym motywem są zaniedbania lub nadużycia popełnione przez przedstawicieli instytucji pomocy społecznej. Wątki te występują częściej w charakterze tematu pobocznego w ramach innych grup problemowych – w szczególności dotyczących sytuacji kryzysowych („osoba lub rodzina w kryzysie”, „zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie”).

W ramach analizowanej kategorii wyraźnie dominują dwie główne wiązki tematyczne, a właściwie dwa odmienne sposoby ujęcia zbliżonej problematyki (wykres 7.8). Pierwsza z nich odnosi się bezpośrednio do kryzysu w sektorze pomocy społecznej, obejmując takie zagadnienia, jak protesty i strajki pracowników socjalnych, trudna sytuacja finansowa tej grupy zawodowej, a także problemy związane z wykonywaniem obowiązków służbowych, w tym zagrożenia dla zdrowia i bezpieczeństwa (77%). Drugi typ narracji, różniący się głównie formą prezentacji, koncentruje się na sylwetkach zawodowych pracowników socjalnych – najczęściej przedstawianych w wywiadach i reportażach (13%). W obu przypadkach dominuje przekaz pozytywny lub neutralny, osadzony w wyraźnej dychotomii: pozytywnie wartościowana postać przeciążonej obowiązkami, niedostatecznie wynagradzanej pracowniczki socjalnej zestawiona zostaje z kontekstem systemowo-instytucjonalnym, który mimo swojego znaczenia cechuje się licznymi dysfunkcjami, niedoborem zasobów i brakiem odpowiednich mechanizmów motywacyjnych.

Pozostałe dwie subkategorie mają znacznie mniejszy udział ilościowy, a tym samym ograniczone znaczenie. Nieliczna grupa publikacji (3%) dotyczy obchodów Dnia Pracownika Socjalnego, przyznawania nagród i odznaczeń – choć interesująca z punktu widzenia reprezentacji symbolicznej, ujawnia często schematyczny, wręcz sztampowy sposób obrazowania, skoncentrowany głównie na eksponowaniu zawodowych sukcesów i uroczystego charakteru wydarzeń. Odmienne kształtuje się jednoznacznie negatywna subkategoria – „nieprawidłowości i nadużycia popełnione przez pracownika pomocy społecznej” (8%), w której instytucja pomocy nie jest prezentowana przez pryzmat swojej misji, działań czy funkcji, lecz zredukowana do indywidualnych przewinień, zaniedbań bądź przestępstw popełnionych przez jej przedstawicieli.



Wykres 7.8. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „pracownik pomocy społecznej/pracownik socjalny”

Źródło: badania własne.

Istotny dla wyjaśnienia tej specyfiki jest kontekst sytuacyjny. W grudniu 2019 roku ukazał się raport Najwyższej Izby Kontroli ujawniający jak w soczewce bieżące i najważniejsze problemy sektora i jego kadr⁵⁴⁴. Cytując: „Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych nie pozwalają w pełni na skuteczną realizację ich zadań w zakresie pomocy społecznej. Pracowników jest zbyt mało, są przeciążeni zadaniami, pracują w stresie, często narażeni na agresję fizyczną lub słowną. Bywa że niektórzy podopieczni ośrodków uzyskiwali więcej w formie świadczeń z pomocy społecznej niż zarabiał pracownik socjalny. Ośrodki pomocy społecznej starają się prawidłowo organizować pracę. Jednak liczba zadań własnych i zleconych gmin w tym obszarze przekracza ich możliwości kadrowe i finansowe. W rezultacie pomoc udzielana jest na podstawowym poziomie, niemal wyłącznie dla najbardziej potrzebujących, do kwoty wcześniej zaplanowanych środków budżetowych i w sytuacjach interwencyjnych. (...) mimo dużej odpowiedzialności, która spoczywa na pracownikach socjalnych, często czują się niedoceniani. (...) większość z nich odczuwa przeciążenie pracą, spowodowane nadmiarem środowisk objętych opieką, rozbudowaną sprawozdawczością oraz ograniczeniami finansowymi (...). Odbija się

⁵⁴⁴ Raport NIK: *Informacja o wynikach kontroli*, op. cit.

to na jakości i skuteczności ich pracy. Frustrację wywołują też zarobki oraz brak uznania i szacunku społecznego. (...) Aż 16 z 24 skontrolowanych ośrodków pomocy społecznej nie spełniało wymogu ustawy o pomocy społecznej zatrudnienia jednego pracownika socjalnego na 50 rodzin lub osób samotnie gospodarujących objętych pomocą socjalną. (...) Pracownicy socjalni są przeciążeni pracą. Realizują zadania z kilkudziesięciu ustaw. W każdym miesiącu pracownik socjalny w skontrolowanych ośrodkach przeprowadzał średnio 20–30 wywiadów środowiskowych, kilkadziesiąt razy wychodził w teren, rozpatrywał kilkadziesiąt wniosków, brał udział w kilku interwencjach, kontaktował się z ok. 10 instytucjami oraz uczestniczył w realizacji co najmniej 1–2 programów i projektów gminnych lub krajowych. Na nadmiar pracy biurowej i zbyt dużą liczbę podopiecznych wskazało 84% z 4206 pracowników (...) przez to nie mają wystarczającej ilości czasu na prowadzenie pracy socjalnej”⁵⁴⁵. Cytowany raport obnaża stan, który konstytuował się latami i stanowi efekt licznych czynników: zaniedbań o charakterze systemowym. Nie są to wnioski odosobnione, podobne argumenty podnoszone są w innych dokumentach⁵⁴⁶, a fala publikacji ściśle koresponduje z tą diagnozą i w dużej mierze stanowi jej pokłosie – ogólne wnioski z raportu były szeroko przywoływane i cytowane w analizowanych publikacjach.

Ponadto w okresie objętym badaniem miało miejsce kilkanaście zdarzeń naruszenia bezpieczeństwa pracowników (tabela 7.6), które – w opinii autora – oprócz raportu NIK przełożyły się na wzrost liczby publikacji i ukształtowały jeden z wątków dyskursu. Należy podkreślić, że ciężar gatunkowy omawianym przekazom nadaje żywa pamięć o dramatycznych wydarzeniach, które odcisnęły trwałe piętno na zbiorowej wyobraźni środowiska pomocowego. Kluczowe znaczenie mają tu dwie tragedie: atak w Makowie z 2014 roku, podczas którego mężczyzna oblał substancją łatwopalną, a następnie podpalił pracowniczkę miejscowego Ośrodka Pomocy Społecznej, oraz brutalne, do dziś niewyjaśnione zabójstwo Pauliny Ozgi – pracowniczki socjalnej z Michałowa na Dolnym Śląsku (2010). Do obu zdarzeń nawiązywano w analizowanych publikacjach, traktując je jako punkt odniesienia dla ukazania zagrożeń związanych z wykonywaniem zawodu oraz jako ikoniczny przykład systemowego zaniedbania w zakresie bezpieczeństwa tej grupy zawodowej.

Od maja 2019 roku w badanym korpusie wyraźnie wzrasta liczba publikacji dotyczących przesilenia w strukturach pomocy społecznej. Tematyka ta obejmuje m.in. strajki i protesty pracowników, niesprawiedliwie niskie wynagrodzenia, ryzyka zawodowe, deficyty kadrowe oraz inne dysfunkcje systemu pomocowego, który – cytując sprawozdanie z kontroli – „nie może być uznany za skuteczny”. Od marca

⁵⁴⁵ Ibidem.

⁵⁴⁶ Por. A. Dunajska, M. Boryczko, A. Grodzicka, M. Krause, *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*, Difin, Warszawa 2016.

Tabela 7.6. Zdarzenia naruszające bezpieczeństwo pracowników socjalnych w badanym okresie

Data	Miejsce	Wydarzenie
Listopad 2019	MOPS w Złotoryi	Petent na terenie ośrodka wszczął awanturę, wyzywał jednego z pracowników, a w dalszej kolejności groził pozbawieniem życia. Doszło do interwencji policji.
14 listopada 2019	MOPS w Kaliszu	Mężczyzna wtargnął do ośrodka, wszczął awanturę, a następnie zaatakował pracownika, rzucając nim o ścianę. Poszkodowany doznał urazu kręgosłupa.
28.09.2020	Gdańsk Przymorze	W jednym z bloków mieszkalnych dochodzi do pobicia pracowników socjalnych przez podopiecznego OPS: agresywnego 59-latką będącego w stanie nietrzeźwości. Mężczyźnie postawiono zarzuty naruszenia nietykalności i znieważenia funkcjonariusza publicznego w związku z pełnieniem obowiązków służbowych, kierowania gróźb karalnych oraz znieważenia na tle narodowościowym.
Listopad 2020	MOPS w Ostrowcu Świętokrzyskim	Na wychodzącego z pracy pracownika instytucji bliżej nierozpoznana osoba wylała substancję niewiadomego pochodzenia.
16 lutego 2022	MOPS w Ostródzie	Pracownik został zaatakowany w pomieszczeniu służbowym MOPS-u przez osobę objętą pomocą.
Wrzesień 2022	MOPS w Łodzi	Pobicie pracowniczki socjalnej w trakcie wykonywania pracy. Atak był na tyle poważny, że kobieta doznała traumy i nie powróciła już do pracy.
28 listopada 2022	OPS w Sulęcinie	Pobudzony i agresywny 32-latek zakłócał pracę urzędu, wszedł do jednego z pomieszczeń służbowych, gdzie zaczął ubliżać i grozić pozbawieniem życia pracownikom ośrodka.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

2020 roku pole zainteresowania mediów przesuwają się, a wiodącym kontekstem staje się kryzys wywołany pandemią COVID-19 oraz jego konsekwencje dla funkcjonowania sektora. Ze względu na znaczenie tego dyskursu, podobnie jak w przypadku tematyki prawa socjalnego, jego szersza charakterystyka została przedstawiona w kolejnym rozdziale.

7.7. Zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie, skrajne formy przemocy

Jest to zdecydowanie najtrudniejszy i najbardziej jednoznaczny z kontekstów tematycznych, lokujący instytucje pomocy oraz jej pracowników w cieniu bulwersujących opinii publicznej, często drastycznych zbrodni oraz ludzkiego cierpienia. W okresie

objętym badaniem doszło do sześciu zabójstw, w których tle, z uwagi na pełnione czynności lub role zawodowe, pojawili się przedstawiciele służb społecznych, a w czterech z nich związek był bezpośredni i podkreślany w publikacjach. Łącznie tej problematyki dotyczy 9% badanych publikacji. Wszystkie z opisywanych lub przywoływanych w tej grupie tragedii zostały zakwalifikowane (wg ostatecznych orzeczeń sądów) jako zabójstwa lub zabójstwa ze szczególnym okrucieństwem. Różnie natomiast kształtowała się rola instytucji pomocy w poszczególnych przypadkach, od neutralnego znaczeniowo faktu, że sprawcy korzystali ze świadczeń, a więc byli „objęci opieką”, choć nie musiało wiązać się to z formalnym nadzorem, do trudnej do wyjaśnienia indolencji: zaniedbań obowiązków i ignorowania przez pracowników ewidentnych śladów przemocy domowej (tabela 7.7). Jednocześnie analiza materiału wskazuje na luźny stosunek medialnych narracji (dotyczy to w szczególności tabloidów) względem faktycznych ustaleń i swobodny dobór prezentowanych informacji, przeważnie sugerujący określoną interpretację. Przywoływane zbrodnie ze względu na zróżnicowaną specyfikę wymagają dokładniejszego przedstawienia.

Morderstwo Blanki w Olecku. Do zabójstwa 9-miesięcznej dziewczynki doszło 20 czerwca 2019 roku. Dziecko miało liczne obrażenia ciała i uszkodzenia narządów wewnętrznych, było duszone oraz – prawdopodobnie – bite tępym narzędziem. Sekcja zwłok wykazała ponadto ślady przewlekłego maltretowania oraz wykorzystywania seksualnego. Prokuratura ustaliła, że zbrodni dokonała matka, skazana ostatecznie na 25 lat pozbawienia wolności za zabójstwo ze szczególnym okrucieństwem. Służby publiczne obciąża fakt, że dziewczynka (podobnie jak trójka poprzednich dzieci), została wcześniej przekazana do pieczy zastępczej, natomiast w marcu 2019, czyli trzy miesiące przed tragedią, decyzją sądu została zwrócona biologicznym rodzicom. Dyrektorka Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Olecku pierwotnie wnioskowała o odebranie dziecka, jednak w toku rozprawy, z bliżej nieznanymi przyczynami, miała zmienić zdanie. Nadzór nad rodziną sprawował kurator, który – jak było dowodzone – odwiedzał rodzinę z dużą częstotliwością, jednak nie stwierdzał oznak przemocy lub zaniedbań. Matka, od lat borykająca się z problemem alkoholowym i narkotykowym, miała w tym czasie rozpocząć terapię odwykową, uczęszczać na spotkania z terapeutą uzależnień oraz lekarzem psychiatrą. O powrocie dziewczynki do rodziców nie została poinformowana policja, ostatecznie prokuratura wszczęła śledztwo w kontekście niedopełnienia obowiązków i przekroczenia uprawnień, którego przedmiotem były cztery instytucje: sąd, policja, MOPS oraz kuratorzy.

Zabójstwo Szymona w Legnicy. 9-miesięczne niemowlę zmarło 6 grudnia 2020 na skutek kilkunastu uderzeń w głowę rękami oraz tępym narzędziem, których dopuścił się będący w stanie nietrzeźwości ojciec. Matki chłopca nie było w domu, dzień wcześniej w toku alkoholowej libacji pozostawiła dziecko z równie pijanym konkubentem, pomimo że już wcześniej był agresywny (śledztwo dowiodło, że

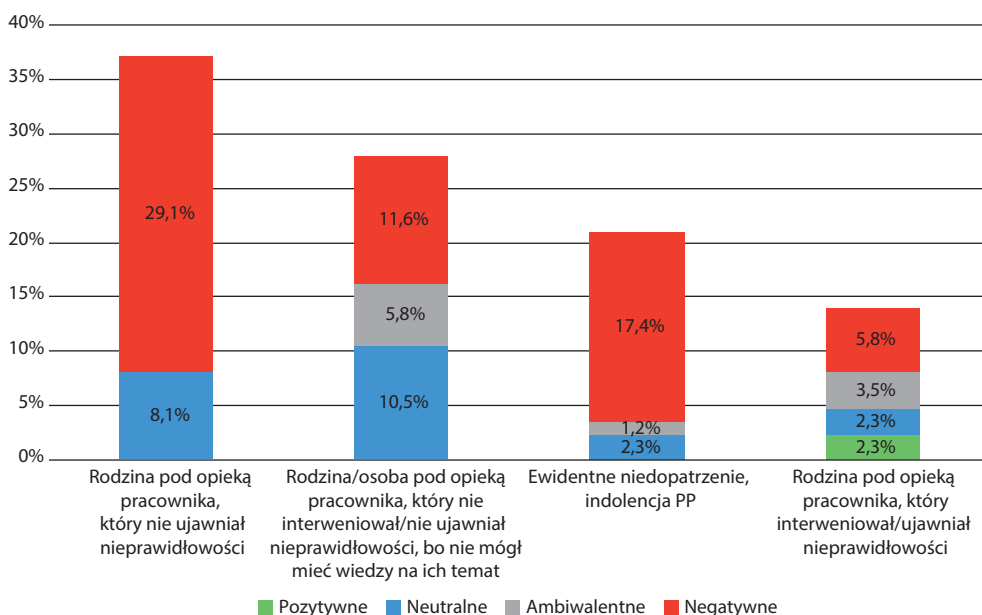
dziecko od dłuższego czasu było ofiarą przemocy fizycznej). Związek tragedii z pomocą społeczną jest pośredni: oprócz Szymona kobieta urodziła sześcioro innych dzieci, które decyzją sądu zostały jej odebrane, a głównym źródłem dochodu rodziny były świadczenia socjalne, co było podkreślane w mediach. Wzmiankowano również kilkakrotnie wypowiedź matki, iż pieniądze na alkohol czerpała z programu Rodzina 500 plus oraz z pomocy społecznej.

Tragedia Hani z Kłodzka. Trzyletnia dziewczynka zmarła z 19 na 20 lutego 2021 r. Ojczym oraz matka utrzymywali, iż zasłała w trakcie „kary” za zmoczenie łóżka, jaką było polewanie lodowatą wodą. W rzeczywistości, jak ustaliła prokuratura, dziewczynka zmarła na skutek ciężkiego pobicia, a psychicznego i fizycznego znęcania doświadczała regularnie od dwóch lat. Rodzina była objęta opieką MOPS w Kłodzku, miała przydzielonego asystenta rodziny. Z kontroli przeprowadzonej w ośrodku wynika, że pracowniczka ignorowała siniaki na ciele dziewczynki, a także skargi sąsiadów, m.in. na częste krzyki i płacz dziecka. Dochodzenie wykazało rażące zaniedbania obowiązków pracownicze ośrodka, jednak prokuratura nie mogła postawić zarzutów, bowiem w rozumieniu kodeksu karnego asystentka rodziny (w przeciwieństwie do pracownika socjalnego) nie jest funkcjonariuszem publicznym. W Sądzie Rejonowym w Ząbkowicach Śląskich z wyłączeniem jawności toczyło się postępowanie w sprawie kurator sądowej, która również miała bagatelizować obrażenia na ciele trzylatki.

Tragedia w Szabdzie (woj. kujawsko-pomorskie) – 23 czerwca 2022 r. w porzuconym domu 7-osobowej rodziny odnalezione zostały rozkładające się zwłoki 3-letniej Mai. Matka miała długimi tygodniami podawać córce środki nasenne oraz uspokajające, doprowadzając w ten sposób do śmierci dziecka. Ostatecznie, po rocznym śledztwie, rodzice zostali osądzeni o zabójstwo z zamiarem ewentualnym, a także psychiczne i fizyczne znęcanie się nad pozostałymi dziećmi, znieważenie zwłok oraz znęcanie się nad zwierzętami. Rodzina z racji wielodzietności oraz trudnej kondycji finansowej korzystała z zasiłków oraz innych form wsparcia Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Brodnicy, była objęta pracą socjalną. Doraźna kontrola w GOPS-ie ujawniła liczne nieprawidłowości, m.in. brak regularnie ponawianych (aktualizowanych) wywiadów środowiskowych, prowadzenie ich poza domem rodziny (w ośrodku); niedostateczne rozpoznanie potrzeb rodziny, lakoniczne i „mechaniczne” adnotacje w wywiadach, a także fikcję ewidencyjną: brak dokumentów potwierdzających, iż praca z rodziną rzeczywiście była prowadzona.

Przywołane tragedie skupiały znaczną uwagę mediów (zwłaszcza bulwarowych oraz serwisów internetowych), co manifestuje się w dużej liczbie monotematycznych i często przytaczających te same fakty publikacji. Bezpośrednio i przeważnie jednoznacznie negatywnie przekłada się to na kształtowane narracje o służbach społecznych, w tym instytucjach pomocy i ich pracowników, z których wsparcia korzystali sprawcy i które – w różnym zakresie – odpowiedzialne były za procedury nadzoru i kontroli nad objętymi pomocą środowiskami.

Aby określić, jak dokładnie ten dyskurs jest kształtowany, tematy szczegółowe zostały sklasyfikowane według roli, jaką w strukturze prezentowanych faktów przypisuje się przedstawicielom pomocy społecznej (szczegółowe dane ilustruje wykres 7.9). Będą to cztery główne schematy. W pierwszym dysfunkcyjna rodzina była pod „opieką” instytucji pomocowej, a jej pracownik nie ujawniał nieprawidłowości: nie zauważał, nie wykazał się zawodową dociekliwością, nie wypełnił z należytą dbałością przypisanego obowiązku (taka perspektywa cechuje 37% tekstów grupy). W drugim schemacie fakt korzystania z pomocy społecznej został wykazany, jednak bez bezpośredniego przypisywania jej przedstawicielom winy („pracownik nie ujawniał nieprawidłowości, ponieważ o nich nie wiedział lub nie mógł wiedzieć” – 28%). Najbardziej jaskrawe negatywne oceny pomocy społecznej (instytucji lub/i jej pracowników) cechują trzeci schemat (21%), gdzie *explicite* wykazana została indolencja, tj. rażące zaniedbanie, ignorowanie jednoznacznych sygnałów (np. śladów przemocy, zgłoszeń, informacji docierających z otoczenia) lub pozorowanie czynności nadzorczo-kontrolnych w pracy środowiskowej. Jedynie 14% publikacji tej kategorii wskazuje lub wzmiankuje o skutecznej interwencji pomocy społecznej (dostrzeżenie lub zgłoszenie problemu), jednak nie przekłada się bezpośrednio na pozytywny wydźwięk opisów (wykres 7.9). Podobnie jak w przypadku poprzednio omawianej kategorii, newralgiczność i bulwersujący charakter prezentowanej tematyki w sposób



Wykres 7.9. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie”

Źródło: badania własne.

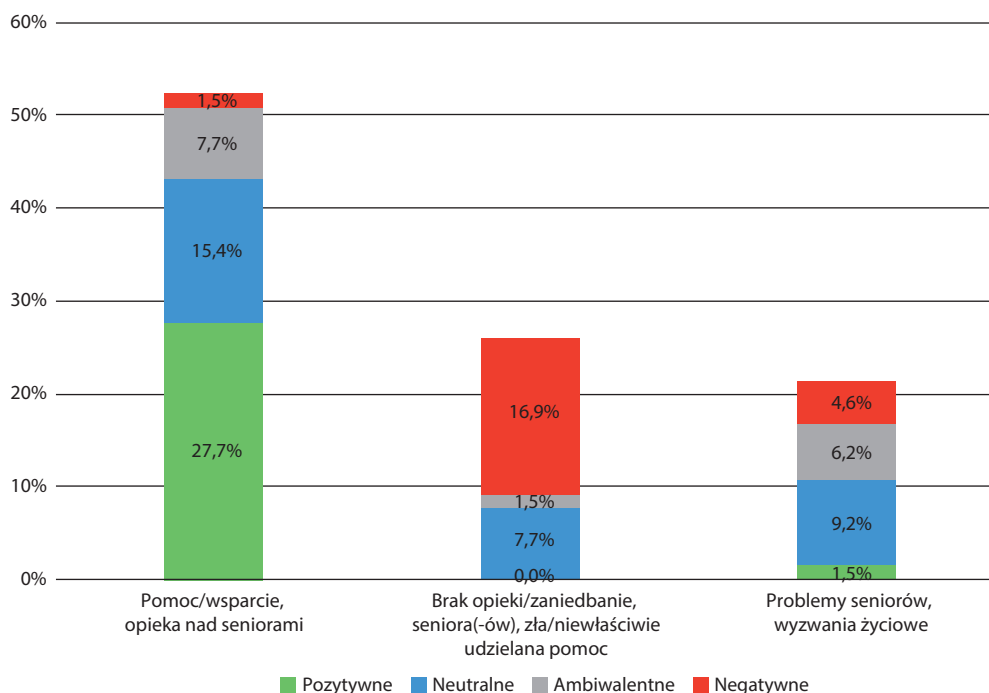
wyrazisty kształtuje strategie dyskursywno-prezentacyjne. Na jej szczegółowej charakterystyce skupia się część 8.3 kolejnego rozdziału.

7.8. Seniorzy

Kolejna z wyłoniętych osi tematycznych dotyczy osób starszych: ich życia, wyzwań i problemów, gdzie pomoc społeczna zwykle stanowi kontekst lub jeden z wątków narracji. W badanych mediach problematyka senioralna podejmowana jest z różnych perspektyw, choć dominuje kontekst zdrowia i usług medycznych (w tym problemów z ich dostępnością) oraz – bezpośrednio – form wsparcia i pomocy, świadczeń i usług, przy czym najczęściej eksponowane są usługi opiekuńcze oraz świadczenia finansowe. Łącznie grupa stanowi 6,8% korpusu. Tematy szczegółowe określono ze względu na odzwierciedlaną w przekazach rolę odgrywaną przez instytucje i skupiają się w trzech subkategoriach. Pierwsza, stanowiąca 52% publikacji, obejmuje kwestie związane z udzielaniem wsparcia oraz dostępnością usług – co odpowiada systemowemu wzorcowi działania. Druga obejmuje (26%) narracje, w których pomoc społeczna prezentowana jest z perspektywy deficytu lub dysfunkcji – nie spełnia swojej roli, wykazuje zaniedbania lub oferuje niewłaściwą, nieskuteczną bądź pozorną pomoc. Tego typu przekaz najczęściej charakteryzuje się krytyczną oceną oraz negatywnym wydźwiękiem. Trzecia subkategoria, stanowiąca 22% publikacji, obejmuje sytuacje, w których pomoc społeczna pełni funkcję drugoplanowego elementu lub tła dla głównego tematu, którym są indywidualne lub zbiorowe problemy, potrzeby i wyzwania, z jakimi borykają się seniorzy. Strukturę omawianej problematyki ilustruje wykres 7.10.

Także w przypadku tej grupy przewaga ujęć prezentacyjno-informacyjnych nad kontekstami demaskacji czy obnażania deficytów jest znaczna, co współgra z dominującym neutralnym lub pozytywnym wydźwiękiem publikacji. W okresie objętym badaniami wprowadzono wiele nowych świadczeń oraz rozwiązań pomocowych skierowanych do osób starszych (m.in. sklepy socjalne, infolinie pomocowe, usługi „złotej rączki”, taksówki dla seniora), co znalazło odbicie w korpusie⁵⁴⁷. W drugiej subkategorii („brak opieki/zaniedbanie”) najczęściej przewija się problematyka niskiej jakości, ograniczonej dostępności usług socjalnych, zwłaszcza opiekuńczych,

⁵⁴⁷ M.in. D. Orzechowski, *W tych sklepach zrobisz zakupy za darmo. Mamy adresy sklepów*, SE 17.10.2022; K. Łapczyńska, *Bezpłatna wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego. Urządzeń nie brakuje*, WP 5.03.2021; *Ta koperta ratuje życie! Wystarczy ją mieć w lodówce!*, „Fakt” 16.09.2022; D. Karaś, *Złota rączka dla seniora w Gdańsku. Fachowiec bezpłatnie naprawi drobne usterki*, GW 19.10.2019.



Wykres 7.10. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „seniorzy”

Źródło: badania własne.

oraz nieadekwatnych do potrzeb „głodowych” świadczeń socjalnych⁵⁴⁸. Istotny, choć mniej licznie reprezentowany kontekst stanowi szeroko pojęta tematyka senioralna. Obejmuje on reportaże i artykuły obyczajowe, ukazujące różne aspekty współczesnej starości, przede wszystkim problem ubóstwa, covidowej izolacji oraz samotności.

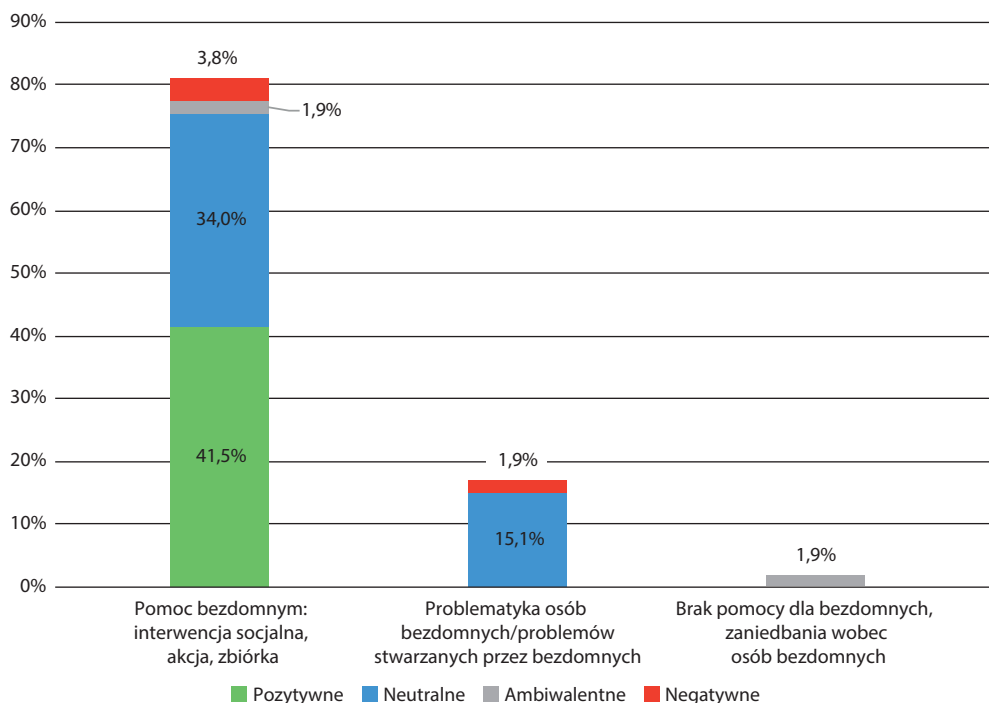
W prezentowanej kategorii uwidacznia się również prawidłowość zbliżona do zaobserwowanej w kontekście domów pomocy społecznej – zarówno pod względem ilościowym, jak i tematycznym. Od wiosny 2020 roku widoczny jest wyraźny wzrost liczby publikacji, silnie powiązany z kalendarzem pandemicznym oraz systemowymi perturbacjami w obszarze dostępności wsparcia. W analizowanych materiałach szczególnie jaskrawo zarysowuje się dysonans pomiędzy znaczeniem świadczeń i usług – które w przypadku osób starszych nierzadko stanowią kluczowy komponent codziennego funkcjonowania – a ich ograniczoną dostępnością, zawężonym zakresem lub niską jakością. W konsekwencji obserwujemy wyższy niż w innych grupach

⁵⁴⁸ M.in. be, *Od 4 LAT NIE BYŁA NA DWORZE! Łódzianka straciła nogi i została uwięziona w mieszkaniu bez toalety*, SE 16.02.2021; K. Wojciechowski, *2 złote dziennie na jedzenie. Tak żyją seniorzy w Warszawie*, GW 9.11.2020; M. Glanc, *Starość w Polsce? Wolę jej nie dożyć*, Onet 7.07.2020.

tematycznych odsetek artykułów, w których obraz pomocy społecznej ma charakter ambiwalentny, balansuje pomiędzy uznaniem jej funkcji a krytyką jej ograniczeń.

7.9. Kryzys bezdomności

Ostatnia, najmniej liczebna z kategorii dotyczy problematyki bezdomności (5,6%). Również w tym przypadku analiza wskazuje na ilościową przewagę ujęć, które są powiązane z działaniami pomocowymi, odzwierciedlają je lub ilustrują, a służby społeczne prezentowane są jako zapewniające wsparcie. Zgodnie z wyłonią klasyfikacją będzie to temat szczegółowy „pomoc osobom bezdomnym, interwencja socjalna, akcja, zbiórka” (81%). Publikacje obnażające zaniedbania lub deficyt wsparcia stanowią znikomy odsetek (2%), ilościowo tę grupę przewyższa problematyka osób w kryzysie bezdomności (17%). Jednocześnie można zaobserwować powtarzalny wzorzec: wzrost liczby publikacji w okresach jesienno-zimowych oraz świątecznych, co jest związane ze zwiększonym zapotrzebowaniem na pomoc, ryzykiem sytuacji kryzysowej oraz wzmożonymi działaniami instytucji.



Wykres 7.11. Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „kryzys bezdomności”

Źródło: badania własne.

Można zakładać, że obecność tej problematyki w badanych mediach warunkowana jest w dużej mierze specyfiką interwencji. W kontekście kryzysu bezdomności informowanie o dostępnych formach pomocy, konieczności reagowania oraz infrastrukturze socjalnej stanowi zazwyczaj komponent uzupełniający typowe, instytucjonalne wsparcie. Teza, że publikacje w tej grupie są inicjowane poprzez organizacje pomocowe, znajduje potwierdzenie w analizie. Większość z nich przedstawia konkretne działania, które – przeważnie – wykraczają poza ramy rutynowych, a więc mało atrakcyjnych w logice mediów świadczeń. Oprócz prezentowania określonego problemu lub rozwiązania pomocowego często poprzez publikacje aktywizuje się odbiorców, zachęcając do reagowania lub dzielenia się zasobami⁵⁴⁹. Ponadto pomoc dla tej grupy wykluczonych jest głównie organizowana przez niepubliczne jednostki organizacyjne pomocy społecznej, które częściej aniżeli publiczne JOPS integrują swoje działania z polityką informacyjną. Specyficzny i istotny wątek omawianego dyskursu dotyczy funkcjonowania osób w kryzysie bezdomności w przestrzeni publicznej oraz kwestii integracji, inkluzji społecznej, tolerancji⁵⁵⁰. Pomoc społeczna stanowi także wątek poboczny artykułów i reportaży poświęconych osobliwym historiom osób dotkniętych bezdomnością⁵⁵¹. Wyodrębniającym się motywem jest ponadto problematyka zagrożeń i niebezpieczeństw związanych z pandemią koronawirusa.

7.10. Wydarzenia kształtujące dyskurs o pomocy społecznej

Charakterystyczną cechą analizowanego dyskursu jest orientacja na aktualność. Ze względu na silne powiązanie zarówno tematyki publikacji, jak i ich liczebności z kontekstem sytuacyjnym istotne jest uwzględnienie wymiaru chronologicznego i osadzenie narracji w ramie wydarzeń, które miały miejsce w okresie objętym badaniem. Zestawienie występowania poszczególnych tematów i motywów na osi czasu umożliwia określenie katalogu zdarzeń i faktów, które wywołały największy rezonans medialny. Zdarzenia te cechuje wysoka wartość newsowa – zyskują one status istotnych, często dominujących tematów w dyskursie, a ich powtarzalność oraz występowanie analogicznych ujęć w różnych typach publikatorów sprzyja utrwalaniu określonych schematów prezentacyjnych. Wskazuje na to m.in. obecność wspólnych cech treściowych i strukturalnych w tekstach niezależnie od typu mediów, co zostało szczegółowo ukazane w tabeli 7.7.

⁵⁴⁹ Np. MF; *Nie odwracaj głowy od bezdomnych. Dzwonić po pomoc!*, „Fakt” 18.11.2019; M. Kaźmierska, *Zróbcie sobie domowe rewolucje przed zimą. To, co nam zalega w domu, innym może pomóc*, GW 7.11.2021.

⁵⁵⁰ Np. M. Stuch, *Bezdomni nie pasują do zabytków?*, RP 7.07.2019; D. Nowicki, *Sopot zaczyna kampanię informacyjną jak pomagać bezdomnym i potrzebującym. „Dawanie pieniędzy tylko przyczynia się do tragedii”*, WP 3.11.2021.

⁵⁵¹ Np. A. Urazińska, *Bezdomny mężczyzna z przystanku MPK poruszył łódzian. „Powiedźcie, jak pomóc?”*, GW 05.10.2019.

Tabela 7.7. Kluczowe wydarzenia kształtujące dyskurs o pomocy społecznej

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
20 czerwca 2019	Media bulwarowe koncentrują się relacjonowaniu tragedii, opisywaniu cierpienia dziecka, których stałym kontekstem są niedopatrzienia „urzędników”, w tym pomocy społecznej.	Fakt MIN, Zbrodnia w Olecku. Wstrząsające świadectwo o matce 9-miesięcznej Blanki, 25.06.2019 MIN/tbe, Śmierć 9-miesięcznej Blanki. Policja wydała oświadczenie, 25.06.2019 MIN, Morderstwo 9-miesięcznej Blanki. Urzędnicy pod lupą prokuratury, 27.06.2019 IB, Czy można było uratować malutką Blankę z Olecka? Prokuratura bada działanie instytucji, 27.06.2019 HBO, Dwie twarze ojca Blanki. Za drzwiami mieszkania zamieniał się w bestię?, 29.06.2019 HBO, Zabójstwo malutkiej Blanki. Ujawniamy nowe, szokujące fakty! To się w głowie nie mieści, 29.06.2019 MIN, Zabójstwo 9-miesięcznej Blanki w Olecku. Są wyniki kontroli MOPS-u, 5.07.2019
miesiący przemoc fizyczna względem dziecka.	Tylko część przekazaów (GW, Onet) zawiera informację, że rodzina [rodzice zabitej dziewczynki] nie korzystala ze świadczeń pomocy społecznej, nadzór miał sprawować zawodowy kurator sądowy, a dziecko trafiło do matki na podstawie postanowienia sądu.	SE KIC, Olecko: Przez 2 miesiące katowali niemowlę – bili, gwałtili i zamordowali córeczkę. Kulisy porażają, 2019.06.25 WP Kontrola w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej po śmierci dziewczynki, 28.06.2019 K. Kołodziejczyk, Zabójstwo 9-miesięcznej Blanki. Są wyniki kontroli MOPS-u, 5.07.2019 B. Czuma, 9-miesięczna Blanka z Olecka była maltretowana przez 2 miesiąca. Szokujący raport, 18.01.2020 K. Kołodziejczyk, Rodzice podejrzani o znęcanie się nad 9-miesięczną Blanką. Nowe fakty, 25.06.2019 M. Raducha, Śmierć Blanki. Mieszkańcy Olecka przeżywają tragedię. Rodzice zastępczy są wstrząśnięci, 27.06.2019 P. Osowski, Mała Blanka nie żyje. Kontrola w MOPS-ie. „Sprawdzamy działania pracowników”, 28.06.2019
	Często przywoływana i komentowana wypowiedź dyrektora MOPS-u: „Prowadziliśmy monitoring sytuacji (...). Naszym zdaniem nic nie wskazywało na to, że wydarzy się tam taka tragedia.”	Onet Mzs, Burmistrz Olecka ws. dziewięciomiesięcznej Blanki: MOPS był przeciwny temu, by dziecko wróciło do matki, 5.07.2019 GW Aplk, Pracownicy socjalni po śmierci 9-miesięcznego dziecka z Olecka. „Nikt śladów bicia nie widział”, 25.06.2019 A. Urazinska, Koszmar dzieci bez domu. A przecież to dorośli powinni się wstydić, że w Polsce są bezdomne dzieci, 27.06.2019

Tabela 7.7. cd.

W wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
	Szeroko relacjonowane było prowadzenie kontroli w MOPS, sądzie, policji, a sposób opisu postępowań może sugerować lub wskazywać na domniemane niedopatrzenia urzędników.	RP I. Kacprzak, <i>Tragedia w Olecku. Trzy miesiące okrutnego znęcania</i> , 26.06.2019 I. Kacprzak, <i>Kto zawiódł w sprawie dziwięciomiesięcznej Blanki</i> , 27.06.2019
Marzec 2020 Pierwsza fala koronawirusa	Początkowo eksploatowany jest temat zamknięcia ośrodków pomocowych i konsekwencji: utrudniony dostęp do świadczeń i usług oraz ryzyko zaprzestania wypłaty pomocy materialnej. Drugi pod względem częstotliwości występowania temat to trudna lub dramatyczna sytuacja seniorów, osób samotnych, niesamodzielnych i zależnych, będących pod opieką instytucji pomocowych, głównie DPS.	SE WSB, <i>500 plus ODWOLANE przez koronawirusa? ZAMKNIĘTE MOPS i BANKI, co z wypłatami pieniędzy?</i> , 11.03.2020 K. Wójcik, <i>Elbląski MOPS został ZAMKNIĘTY do odwołania! Obawa przed KORONAWIRUSEM nie słabnie</i> , 17.03.2020 Abe, <i>Urzędy państwowe o pomocy dla objętych kwarantanną</i> , 18.03.2020 AT, <i>Terytorialist przywieźli żywność do Rytra. NIE KAŻDY mieszkaniec z niej skorzysta</i> , 2.04.2020 WP K. Modzelewska, <i>Bezdomność w obliczu koronawirusa. To jeszcze większe wykluczenie</i> , 25.03.2020 P. Barejka, <i>Koronawirus w Polsce. Epidemia paraliżuje pomoc społeczną. „Jesteśmy jak tykająca bomba”</i> , 30.03.2020 GW A. Olejarczyk, <i>Pracownicy MOPS-u bez maseczek i mydła. „Nikt o nas nie myśli”</i> , 13.03.2020 A. Kołodziejak, <i>Rzeszowski MOPS wstrzymał wypłatę gotówki. „Mamy umrzeć z głodu?”</i> , 19.03.2020 RR, <i>Pracownicy socjalni zrobią zakupy samotnym seniorom i niepełnosprawnym</i> , 18.03.2020 A. Kołodziejak, <i>„Na święta zostałem bez złoćówki”. Miasto tłumaczy, że MOPS nie może omijać procedur</i> , 13.04.2020 ACH, <i>Krakowski MOPS poszukuje pracowników</i> , 03.04.2020 K. Bednarczykówna, <i>13 mln zł na testy dla pracowników socjalnych i środki ochrony dla szpitali i przychodni w Warszawie</i> , 17.04.2020

	W dalszej kolejności uwaga mediów skupia się na problemach w pomocy społecznej jako instytucji oraz szczególnej sytuacji, w jakiej znaleźli się jej pracownicy. Będą to liczne informacje oraz apele o pomoc, poszukiwania rąk do pracy (wolontariuszy pracowników), poszukiwanie środków higieny osobistej. Częste „informowanie o pomocy”, rozwiązyaniach, świadczonych usługach i formach wsparcia osób w kryzysie. Okazjonalnie głównym tematem publikacji są „bohaterskie” zachowania i postawy pracowników pomocy.	RP R. Suwaj, <i>Koronawirus: załatwianie spraw administracyjnych w czasach epidemii</i>, 16.03.2020 J.K., <i>Koronawirus: gmina zapewni posiłek dla osób w kwarantannie i wsparcie dla bezdomnych</i>, 23.03.2020 R. Krupa-Dąbrowska, <i>Koronawirus: wywiad środowiskowy w czasie epidemii – nowe zasady</i>, 2.04.2020
Od kwietnia 2020 Zakażenia i dramatyczna sytuacja w DPS-ach	Początkowo dominuje problematyka trudnej sytuacji w DPS-ach, następnie pojawiają się informacje na temat pojedynczych zakażeń pacjentów, objęcia instytucji kwarantanną, do relacji na temat całkowitego zamknięcia ośrodków.	Fakt ES, <i>Dramatyczna sytuacja w domach pomocy społecznej. Siostry Dominikanki ruszyły z pomocą</i>, 13.04.2020 M. Sobota, <i>Pielęgniarka przeżyła koszmar w DPS-ie w Wierzbicy. Tygodniami dochodziła do siebie</i>, 27.06.2020 SE MROK, <i>Bohaterowie z DPS-u w Psarach! Chcą wrócić do pracy mimo COVID-19</i>, 15.04.2020 M. Jaśkiewicz-Stawowczyk, <i>Bełchatów. Trudna sytuacja w DPS-ie. Z ogniska koronawirusa wyjeżdżają kolejni seniorzy!</i>, 29.09.2020 A. Teliszewski, <i>Koronawirus, Dramat w bocheńskim DPS. Płaczący starosta i BOHATERSKIE zakomnice ratujące chorych</i>, 11.04.2020

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
Dramatyczne opisy wstrząsających sytuacji, masowych zakażeń i zgonów pandemicznych. W relacjach kryzysu często obecny jest wątek trudu, ciężkiej pracy, poświęcenia, a wręcz heroizmu pojedynczych pracowników lub grup pracowników. Stałym elementem dyskursu są apele o pomoc i wsparcie. W kolejnym etapie najczęstsze są informacje na temat szczepień oraz stopniowego otwierania ośrodków.		AT, <i>Koronawirus w Tuchowie. Domi opieki prosi o wsparcie, zakażeni są pensionariusze!</i>, 9.06.2020 A. Taliszewski, <i>Koronawirus. Prawie sto osób z domu opieki w Grobli jest zakażonych. Zarząd wydał oświadczenie</i>, 20.07.2020 A. Taliszewski, <i>Koronawirus. FATALNE wieści z DPS w Nowym Sączu! Jedna trzecia przebadanych jest zakażona</i>, 21.08.2020 A. Taliszewski, <i>Koronawirus. Lokalne Domy Pomocy Społecznej walczą z epidemią. Gdzie jest najgorzej?</i>, 26.08.2020 PAP, <i>Koronawirus w Polsce. Blisko 50 DPS-ów potwierdziło COVID-19!</i>, 6.10.2020 Onet <i>Izolacja w domach opieki niesie ryzyko. Ekspert: umierają szybciej, niż wynikałoby to z oczekiwanej długości życia</i>, 11.04.2020 <i>Tragiczna sytuacja w Domu Pomocy Społecznej w Kaliszu. Pracownicy placówki apelują o pomoc</i>, 12.04.2020 WP R. Opas, <i>Koronawirus w Polsce. Ognisko zakażeń w DPS w Jędrzejowie. Ponad stu chorych</i>, 20.09.2021 Ł. Kuczera, <i>Szczepienia na COVID. Ponad 3,7 tys. chętnych na szczepionkę w DPS-ach na Dolnym Śląsku. Niewielki procent powiedział „nie”</i>, 19.01.2021. GW R. Radłowska, <i>Koronawirus. Zakaz odwiedzin w Domach Pomocy Społecznej i inne nadzwyczajne środki</i>, 13.03.2020. D. Uhlig, <i>Koronawirus w domach pomocy społecznej – dziesiątki tysięcy osób w stanie zagrożenia</i>, 15.04.2020 R. Radłowska, <i>Epidemia wymusiła izolację. Jak to wytłumaczyć podopiecznym domu pomocy społecznej?</i>, 11.04.2020 A. Malinowska, <i>Pielęgniarki nie mają już sił. Tragedia w domach pomocy społecznej</i>, 14.04.2020 A. Karwowska, <i>Koronawirus. Odcieci w domach pomocy wolą: pomocy!</i>, 9.04.2020 RP Dgk, <i>Koronawirus, czy DPS-y, domy opieki, więzienia, poprawczaki są zabezpieczone?</i>, 13.03.2020 p.mal, <i>DPS pod Radomiem wolny od koronawirusa. Wszyscy zdrowi</i>, 13.04.2020

19 maja 2020 W mieszkaniu w jednym z bloków w Strzelcach Krajeńskich (lubuskie) natrafiono na zwłoki samotnie żyjącego małżeństwa: seniorów w wieku 82 i 84 lat. Seniorzy zmarli w odstępie kilku dni.	W niemal wszystkich analizowanych przekazach medialnych uwzględniony został wątek nieudzielenia pomocy przez OPS pomimo wcześniejszego zawiadomienia instytucji przez zaniepokojoną sąsiadkę. Tylko w części artykułów (GW) podejmowana jest kwestia zachowania i nie reagowania sąsiadów jako najbliższego środowiska zmarłych. Większość relacji pomija (zgodną ze stanem faktycznym) informację o rezygnacji (odmawianiu) seniorów ze wsparcia pomocy społecznej. We wszystkich komunikatach przywoływany jest (zdawkowo) fakt, iż pracownik socjalny próbował skontaktować się z lekarzem rodzinnym, jednak po usłyszeniu sygnału zajętości zaniechał kolejnych działań. Jedynie w raporcie GW na temat interwencji sylwetka pracownika socjalnego i kontekst sytuacyjny są przybliżone, a szersza prezentacja faktograficzna rzuca odmienne światło na interpretację zdarzenia.	Fakt MM, M, <i>Śmierć pary we własnym mieszkaniu. Kobieta zmarła z głodu?</i>, 28.05.2020 SE AP, <i>Strzelce Krajeńskie. Nie żyje małżeństwo, są kary dla pracowników MOPS!</i>, 30.05.2020 Onet M. Glanc, <i>Naipierw umarł mąż, potem żona. Nieoficjalnie: zmarła z głodu, wzywała pomoc</i>, 28.05.2020 WP T. Bodył, <i>Strzelce Krajeńskie. Tragiczna śmierć staruszków, kobieta zmarła z głodu. Kary dla pracowników</i>, 30.05.2020 GW P. P. Reszka, <i>Byli poukładani, porządni, szanowani, może to duma nie pozwoliła im poprosić o pomoc. Znaleziono ich razem, oboje martwi</i> Inny lecz dotyczący również śmierci seniorów mechanizm narracji dotyczył sprawy samotnych braci w Bielsku-Białej (2022). Pomimo że seniorzy otwarcie i z własnego wyboru odmawiali skorzystania z pomocy, w informowanie o ich śmierci wpisany jest kontekst funkcjonowania instytucji, występuje nawet domniemanie niedopełnienia starań ze strony instytucji. „MOPS też był bezradny. Nikt drzwi nie otwierał”. P. Pawlik, <i>Bracia umarli z głodu? Poznaliśmy szokujące okoliczności tragedii w Bielsku-Białej</i>, Onet, 8.11.2022 K. Kapusta-Gruchlik, <i>Nowe fakty w sprawie śmierci braci z Bielska-Białej. Mężczyzna mieszkał ze zwłokami brata?</i>, SE, 8.11.2022 S. Bagińska, <i>Znaleziono zwłoki dwóch braci. Niewiarygodne podejrzenia</i>, WP, 6.11.2022

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
	W części relacji przywołana jest wypowiedź przedstawiciela OPS wskazująca, że „nie wszystkie procedury zostały doprowadzone do końca”, a także o decyzji o postępowaniu wyjaśniającym ws. pracownika, jego późniejszym zwolnieniu oraz postawieniu mu zarzutów przez prokuratora. Powyższe informacje pomimo zdawkowego charakteru i wyrwania z kontekstu rzucają jednoznaczne światło na negatywną ocenę roli pomocy społecznej w tragicznym zdarzeniu.	
6 grudnia 2020 Zabójstwo 9-miesięcznego Szymona w Legnicy przez pijanego ojca Dariusza D.	Wątek dotyczący pomocy społecznej w informowaniu o tej tragedii wyeksponowany jest w dzienniku „Fakt”, gdzie podkreślano korzystanie przez rodzinę ze świadczeń socjalnych oraz niedopełnienie obowiązku należnej opieki (matka pozostawiła dziecko z pijanym	Fakt K. Kowalczyk, P. Wierzbicki, <i>Ojciec pobił 9-miesięcznego Szymka i prawdopodobnie rzucił nim o ziemię. Matka przepijała wtedy 500+</i> , 20.01.2022 K. Kowalczyk, <i>Ojciec skatował Szymka, gdy matka przepijała 500 plus. Jego siostra największy grzech widziała w braku chrztu</i> , 12.08.2021 <i>Zgotowali synkowi piekło. Nowe fakty w sprawie zabójstwa 9-miesięcznego Szymka</i> , 6.06.2021 SE mt-, <i>HORROR w Legnicy! 8-miesięczny Szymek został zamordowany!</i> , 7.12.2020

	ojcem, sama w tym czasie, co było często powtarzane, kontynuowała libację, »przeplajając środki z programu 500 plus«).	Onet T. Pajączek, Legnica: Śmierć 9-miesięcznego Szymonka. Prokuratura wszczęła śledztwo o zabójstwo, 7.12.2020 Rodzice znęcali się nad 9-miesięcznym dzieckiem. Ojciec odpowie za zabójstwo ze szczególnym okrucieństwem, 1.06.2021 WP K. Łapczyńska, Legnica. 9-miesięczny Szymonek mógł żyć? Rodzina była dobrze znana policji i sąsiadom, 8.12.2020 K. Łapczyńska, Legnica. Koniec śledztwa w sprawie śmierci 9-miesięcznego Szymonka. Ojcu grozi dożywocie, 1.06.2021
20.02.2021 Zabójstwo trzyletniej Hani (Kłodzko) przez matkę i ojczyma, poprzedzone długotrwałym znęcaniem się fizycznym i psychicznym.	Bardzo wysokie zainteresowanie mediów (głównie tabloidów) ze względu na wstrząsający i wyjątkowo bulwersujący charakter zbrodni. Ponad 20 publikacji w badanym korpusie przywołujących kontekst lub rolę pomocy społecznej, w zdecydowanej większości akcentujące zaniedbania ze strony OPS.	Fakt MŁ, AZA, ib, To nie lodowaty prysznic zabił 3-letnią Hanię. Prawda jest dużo gorsza, 25.02.2021 M. Chmielewski, T. Kuzia, Hania zginęła nie tylko dlatego, że została pobita? Specjalistka napisała o niewygodnej prawdzie, 26.02.2021 MŁ, ib, Tak wyglądały ostatnie chwile Hani. Wstrząsający przebieg wydarzeń, 28.02.2021 D. Burlinski, Urzędniku, rzuc pracę i uratuj życie dziecka!, 1.03.2021 PAP, 3-letnia Hania nie przeżyła „kary” za zmuszone łóżko. Tej tragedii można było zapobiec. Nowe, szokujące ustalenia. Siostrzyczek Hani już nie skrzywdzą, 2.03.2021 D. Burlinski, Po co nam taka opieka?, 6.03.2021 M. Ławińska, Szokujący raport w sprawie bestialsko zamordowanej 3-letniej Hani z Kłodzka. Hania ma spuchnięte oko, jednak Pani Lucyna nie wie dlaczego, 18.04.2021 K. Stachera, 3-letnia Hania umarła w męczarniach. Zeznania babci dziewczynki rzucają nowe światło na tę potworną tragedię, 12.05.2022 Ib, Śmierć trzyletniej Hani wstrząsnęła Polską. Onet ujawnia szokujące kulisy kontroli w OSP. To oni mieli pomóc rodzinie, 15.12.2022

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
	Jednostka pomocy społecznej przedstawiana jest w jednoznacznie negatywnym świetle – jako instytucja nieprowadząca właściwego nadzoru, niestosująca wymaganych procedur, a jej przedstawiciele prezentowani są jako bierni, niedopełniający obowiązków urzędnicy.	M. Ławińska, <i>Malerka Hania z Kłodzka umarła w męczarniach. Żaden z urzędników nie pomógł, gdy rodzice zgotowali jej piekło. Teraz pani dyrektor zrobiła nieoczekiwany krok...</i> , 30.04.2021 <i>Jest akt oskarżenia w sprawie śmierci 3-letniej Hani z Kłodzka</i> , 9.11.2021
		SE PAP, M. Martynelis, <i>Kłodzko: 3-letnia Hania została pobita na śmierć. Kurator sądowa usłyszała zarzuty</i> , 13.05.2021 mt-, <i>STRASZNE wnioski po sekcji zwłok małej Hani z Kłodzka! Zbigniew Ziobro: Została zamordowana!</i> , 25.02.2021. mt-, <i>PRZERAZAJĄCA przeszłość matki Hani z Kłodzka. Była TORTUROWANA. Dlatego zginęło dziecko?</i> , 24.02.2021 R. Strzelec, <i>SZOK! Mała Hania miała połamaną nos i siniaki! Kuratorka nie zrobiła NIC! W końcu ją zabili</i> , 16.06.2021. M. Martynelis, <i>Opiekunowie 3-letniej Hani oskarżeni o zabójstwo ze szczególnym okrucieństwem</i> , 10.11.2021. PAP, M. Martynelis, <i>Opiekunowie oskarżeni o zabójstwo 3-letniej Hani nie wyjdą przedko z aresztu</i> , 18.11.2021 M. Torz, E. Gazda-Wasilewska, <i>Latami katowali małą Hanię, aż pobili ją na śmierć. Matka i jej partner skazani za zabójstwo 3-latk z Kłodzka</i> , 9.11.2022. A. Szkudlarek, M. Torz, <i>Mała Hania umierała w męczarniach. Ruszył proces oprawców. Matka trzylatki wypadła w szal</i> , 23.02.2022.
	Stawianie (zwłaszcza w narracji „Faktu”) pracowników OPS w roli współwinnych: jednoznaczne stwierdzenie, że do tragedii przyczynił się brak nadzoru oraz ignorowanie sygnałów przez kuratora i asystenta rodziny (uchybiecia, ignorancja, niepodejmowanie działań pomimo ewidentnych oznak przemocy).	Onet T. Pajączek, <i>Śmierć trzylatniej Hani. Dziewczynka była bita od narodzin</i> , 1.03.2021 T. Pajączek, <i>Kulisy kontroli w ośrodku pomocy społecznej po śmierci trzylatniej Hani. Tego wątku prokuratura nie zbadała</i> , 15.12.2022 T. Pajączek, <i>Matka i jej konkubent zgotowali Hani piekło. Zapadł wyrok w sprawie</i> , 9.11.2022 T. Pajączek, <i>Śmierć 3-letniej Hani z Kłodzka. Dyrektorka OPS zrezygnowała z pracy</i> , 29.04.2021
	Częste operowanie kontrastem: bulwersujący opis cierpienia dziewczynki i skali krzywdy, jaką sprawili jej rodzice, versus indolencja kurator oraz pracowników OPS.	WP K. Bogdańska, <i>Śmierć 3-letniej Hani. Pojawiają się nowe informacje</i> , 24.02.2021 S. Bągińska, <i>Dramatyczna śmierć 3-letniej Hani. Sąsiadka ujawnia wstrząsające fakty</i> , 25.02.2021 Ł. Kuczera, <i>Śmierć 3-letniej Hani. Zatrważające wyniki kontroli</i> , 18.04.2021 Ł. Kuczera, <i>Brak nadzoru, uchybienia i ignorancja. Wstrząsający raport po śmierci 3-latk, 21.04.2021</i> Ł. Kuczera, <i>Sprawa śmierci 3-letniej Hani. Dyrektor MOPS zrezygnowała z pracy</i> , 29.04.2021

	Nieudzielenie pomocy stanowi motyw wspólny większości przekazów: ignorowanie śladów przemocy i niepoodejmowanie działań przez asystenta rodziny oraz kurator. Znamienne w tym kontekście są komentarze redaktora naczelnego dziennika „Fakt”, Dariusza Burlińskiego, których treść znamionują tytuły: „Po co nam taka opieka?”, „Urzędniku, rzuć pracę i uratuj życie dziecka!”. Osobna grupa artykułów dotyczy wyłącznie wyników kontroli w OPS, gdzie zasadniczo powtarzane i rozwijane są ww. tezy.	GW J. Urbańska-Jaworska, 3-letnia Hania nie zmarła z powodu wyziębienia. Zbigniew Ziobro: „Została ciężko pobita”, 25.02.2021 UJ, ad, Partner matki aresztowany za śmierć 3-letniej Hani. Prokuratura: Dziecko było katowane niemal od narodzin, 26.02.2021 J. Urbańska-Jaworska, Śmierć 3-letniej Hani. Sądzieli zgłaszali urzędowi pomoc w jej domu. Dotarliśmy do poruszającego nagrania, jakie zrobili, 28.02.2021 J. Urbańska-Jaworska, Śmierć 3-letniej Hani. Matkę i konkubenta przebadają psychiatra. Prokuratura przyjrzę się opiece społecznej, 2.03.2021 J. Urbańska-Jaworska, Asystent rodziny nie odnotował nawet, że trzyletnia Hania nie żyje. Dotarliśmy do wyników kontroli w OPS-ie w Kłodzku, 17.04.2021 J. Urbańska-Jaworska, Śmierć 3-letniej Hani z Kłodzka. Dyrektor OPS-u po szokującym raporcie z kontroli zrezygnowała ze stanowiska, 29.04.2021 J. Urbańska-Jaworska, A. Dobkiewicz, „Zabójstwo ze szczególnym okrucieństwem”. Jest akt oskarżenia dla matki i jej konkubenta za śmierć 3-letniej Hani z Kłodzka, 9.11.2021 RZ Blik, Zbigniew Ziobro: Prokurator będzie domagać się najsurowszej kary za śmierć Hani, 27.02.2021
23 czerwca 2022 Tragedia w Szabdzie, woj. kujawsko-pomorskie: Znalezienie zwłok trzylatki (Mai) w opuszczonym domu 7-osobowej rodziny.	Duże zainteresowanie mediów ze względu na wstrząsający charakter tragedii. Ponad 15 (głównie w tabloidach) publikacji w badanym korpusie bezpośrednio odnoszących się do negatywnej roli pomocy społecznej w tej tragedii.	Fakt Nikt nie widział horroru w Szabdzie. Kierowniczka GOPS mówi nawet o drugim śniadaniu dla dzieci, 28.06.2022 Tak mieszkała rodzina z Szabdy Zwłoki Mai leżały w tym łóżeczku, 29.06.2022 Tragedia w Szabdzie, ciało dziecka w łóżeczku. Byliśmy przy tym domu, 29.06.2022 Brat bliźniak Mai z Szabdy czuje, że coś złego się wydarzyło. Jest smutny i płacze. Czy rodzeństwo już wie, co zrobili rodzice?, 30.06.2022 Jednego dnia zmienili się w potwory? Były rzecznik praw dziecka komentuje, 1.07.2022

Tabela 7.7. cd.

W wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
Dziewczynka zmarła ok. 4 tygodni przed makabrycznym odkryciem.	Powtarzające się oskarżenia o zaniedbania nadzoru i niedopatrzenia ze strony pracowników GOPS stanowią główną ramę narracji o instytucji pomocy społecznej. Większość publikacji obejmuje retoryczne pytania o możliwość zapobieżenia zbrodni, kierujące uwagę nie na obiektywne procedury, lecz konkretne działania pracowników ośrodka (a w zasadzie ich brak). Sugerują one, że do tragedii nie doszłoby w sytuacji należytej uważności pracowników ośrodka. Częste (ironiczne) przywoływanie wypowiedzi kierownik GOPS nt. dobrych warunków, jakie panowały w domu, oraz odnotowanych w wywiadzie „drugiego śniadania” oraz „trampoliny w ogrodzie”.	SE M. Korzus, ap, <i>Mogli stworzyć dzieciom raj, a zgotowali im piekło. Matka Majeczki usłyszy zarzuty? Ojca aresztowano</i>, 26.06.2022 M. Korzus, km, <i>Poruszenie po tragedii pod Brodnicą. Małenka Majeczka nie żyje. „Potwory w ludzkiej skórze”</i>, 27.06.2022 M. Korzus, km, <i>Pracownicy socjalni nie wierzą, że Bartosz Ch. zamordował córeczkę. „Dbali o te dzieci. Mieli trampolinę...”</i>, 27.06.2022 M. Korzus, M. Zalewska, <i>W zaawansowanej ciąży mordowała własne dziecko?! Matka 3-letniej Majeczki podejrzana! Nowe fakty w sprawie makabry pod Brodnicą</i>, 29.06.2022 RP J. Surdykowski, <i>Przepraszam, czy tu biją?</i>, 27.06.2022

Listopad– grudzień 2022 Samotna matka z 2-letnią córką Natalką mieszkającą zimą w namiocie.	Koncentracja uwagi mediów na bulwersującej i poruszającej historii 24-latkę z dzieckiem. Relacjonowane jest wydarzenie oraz kolejne, sekwencyjnie ujawniane okoliczności. Informacje na temat instytucji pomocy społecznej stanowią jeden z kontekstów prezentowanej historii. Oceny sytuacji prezentowane w artykułach są sprzeczne i niespójne, zmieniają się zależnie od etapu relacjonowania wydarzenia: Opisom ukazującym zaniechania młodej matki (wychłodzenie i choroba dziecka, brak jego adekwatnego ubierania, zadymienie dywanem papierosowym namiotu), jej zatrzymanie, doprowadzenie do policyjnego aresztu towarzyszy informacja o skutecznym działaniu MOPS i umieszczeniu dziecka w pieczy zastępczej (obejmująca neutralną lub pozytywną ocenę i wydzwięk).	Fakt 2-letnia Natalia mieszkała z mamą w namiocie. Gdy policjanci w śniegu wyciągali stamtąd dziewczynkę, miała na sobie tylko krótki rękaw, 22.11.2022 M. Fenrych, <i>Alina i jej 2-letnia córeczka nie miały się gdzie podziąć. Zamieszkały w namiocie, na mrozie! Porażające fakty</i>, „Ona i tak bardzo kocha”, 23.11.2022 M. Fenrych, <i>Alina mieszkała z córeczką w namiocie. „Faktowi” tłumaczy, co się stało. „Wierzyłam, że wynajmę mieszkanie”</i>, 24.11.2022 M. Fenrych, <i>Natalka mieszkała z mamą w namiocie. Ruszyła fala pomocy. To, co zrobił gdański radny wyciska łzy</i>, 2.12.2022 <i>Mieszkały w namiocie. Co dalej będzie z Aliną i jej 2-letnią córeczką? Te słowa napawają nadzieją</i>, 28.11.2022 SE K. Kapusta-Gruchlik, <i>Bezdomna mieszkała z dwuletnią córeczką w namiocie. Dziecko było wyziębione i chore</i>, 22.11.2022 K. Kapusta-Gruchlik, <i>Matka mieszkała w lesie z 2-letnią córeczką. Twierdzi, że dobrze się nią opiekowała. Usłyszała zarzuty</i>, 23.11.2022 Onet PAR, <i>Bezdomna matka tłumaczy, dlaczego żyła z córką w namiocie. „Posypało mi się wszystko”</i>, 25.11.2022 Uzi, <i>Mieszkała z 2-letnią córką w namiocie. Otrzymała dwie oferty pomocy</i>, 25.11.2022 WP <i>Mieszkała w namiocie z 2-letnią córką. Chore i wyziębione dziecko trafiło do szpitala</i>, 23.11.2022 S. Bagińska, <i>2-latka mieszkała z matką w namiocie. Jest finał sprawy</i>, 16.12.2022 GW D. Karaś, <i>Temperatura poniżej zera, a w namiocie wychłodzona i głodna dziewczynka. „Dorośli nie dcieli pomocy. Na szczęście pracownik socjalny usłyszał głos dziecka”</i>, 30.11.2022

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
	Po „zwrocie akcji” (ujawnienie tragedii życiowej młodej matki) publikacje skupiają się na trudnej sytuacji kobiety oraz uruchomionej pomocy (zrzutka, zakupy, propozycje pracy). W tym kontekście rola i działania MOPS są praktycznie pominięte na rzecz pomocy oddolnej i prywatnej.	
Czerwiec 2022 Przemoc w DPS w Jordanowie	Najwyższe z uwzględnionych obserwacji zainteresowanie mediów – wstrząsający i wyjątkowo bulwersujący charakter zdarzeń, a także ich istotność w dyskursie na temat funkcjonowania domów pomocy społecznej. Ponad 30 publikacji dotyczących bezpośrednio pomocy społecznej (niepubliczne domy pomocy społecznej stanowią zgodnie z ustawą jedną z jej jednostek organizacyjnych).	Fakt <i>Piekło dzieci w Jordanowie. Siostry zakonne miały latami znęcać się nad podopiecznymi, 13.06.2022</i> <i>aka; Piekło dzieci z Jordanowa trwało tak długo... To tam trafiła 4-letnia Kora. Jackowska wyznała przed śmiercią, że była „osemką”. Poniżano ją i bito, 13.06.2022</i> <i>Piekło dzieci w Jordanowie. Skandaliczne zachowanie jednej z siostr po ujawnieniu przemocy w placówce, 13.06.2022</i> <i>A. Potoczny-Łagowska, Piekło niepełnosprawnych dzieci w DPS w Jordanowie. Rzecznik Praw Dziecka interweniuje, 14.06.2022</i> <i>„Dom grozy” w Jordanowie zostanie zlikwidowany? Minister Marlena Maląg: Może dojść do zamknięcia, 14.06.2022</i> <i>Okrutne tortury w Jordanowie. Mała Kora musiała trzymać prześcieradło tak długo, aż wyszło, a naderwane uszy „dosłownie zwisały z głowy”, 14.06.2022</i> <i>lb, Dramat dzieci w Jordanowie. Co usłyszała reporterka „Faktu” od zakonnic? „To nie jest do uwierzenia”, 14.06.2022</i> <i>Horror dzieci z DPS-u w Jordanowie. Zakonnice wydały oświadczenie, 14.06.2022</i>

Koncentracja na skandalu: jednoznaczne, potępiające, wysoce emocjonalne, ilustrowane bulwersującymi zdjęciami i opisami narracje.	SE R. Strzelec, <i>Horror w DPS w Jordanowie! Zakonnice miały znęcać się nad dziećmi! Bicie, wiązanie, trzymanie w klatce</i>, 13.06.2022 A. Teliszewski, <i>Skandal w DPS Jordanów. Przełożona zakonnice mówi o zenskie i oskarża dziennikarzy!</i>, 13.06.2022
Ukazywanie tego rodzaju placówki opieki stacjonarnej w skrajnie negatywnym świetle – jako miejsca utrwalonej i pozbawionej publicznego nadzoru patologii organizacyjnej. Jednocześnie zauważalne jest oderwanie opisywanej, niepublicznej i prowadzonej przez zgromadzenie zakonne jednostki od bezpośredniego kontekstu (struktury) pomocy i wsparcia. Poza nielicznymi wzmiankami w publikacjach nie występują informacje na temat specyfiki, roli, uwarunkowań, procedur i zasad nadzoru, miejsca w systemie pomocy społecznej tego typu instytucji.	Onet T. Mateusiak, T. Figura, <i>Piekło w DPS w Jordanowie. Przełożona zakonnice zabrała głos</i>, 13.06.2022 T. Mateusiak; <i>Piekło dzieci w kościelnym DPS trwa od lat? Ponad 60 lat temu w tym samym ośrodku znęcano się nad Korą Jackowską z Maanamu</i>, 13.06.2022 <i>Piekło u zakonnice. Horror dzieci w Domu Pomocy Społecznej</i>, 19.06.2022 <i>Kontrola w DPS-ie w Jordanowie. Urzędnicy nie widzieli nieprawidłowości</i>, 14.06.2022 WP R. Mrowicki, <i>Nieludzkie traktowanie podopiecznych. Reakcja Rzecznika Praw Obywatelskich na tekst WP</i>, 13.06.2022 P. Michalski, R. Mrowicki, D. Faron, <i>Wnioski o kontrole DPS-ów w całym kraju. Reakcje na wstrząsający tekst WP</i>, 13.06.2022 P. Michalski, <i>Pilne kontrole w całym kraju. Reakcja Ministerstwa Rodziny na tekst WP</i>, 13.06.2022 KKŁ, <i>Piekło dzieci w DPS-ie. Przełożona siostr prezentek zabiera głos</i>, 13.06.2022 M. Wróblewski, <i>Postanka pracuje w ośrodku pomocy społecznej. Jest wstrząśnięta tekstem Wirtualnej Polski</i>, 13.06.2022 D. Faron, S. Jadczyk, <i>Piekło u zakonnice. Bicie, wiązanie, zamykanie w klatce. Horror dzieci w DPS pod Krakowem</i>, 13.06.2022 P. Michalski, <i>Isakowicz-Zaleski: „DPS-y dla dzieci muszą zniknąć”. Ksiądz uważa, że zakonnice nie powinny prowadzić takich miejsc</i>, 14.06.2022 GW D. Wantuch, <i>Piekło w domu pomocy społecznej. Zakonnice biły dzieci, wiązały, zamykały w klatce</i>, 13.06.2022 A. Pitoń, <i>Horror w DPS w Jordanowie. Ks. Tadeusz Isakowicz-Zaleski: „Zakonnice nie powinny prowadzić takich ośrodków”</i>, 14.06.2022

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
	Perspektywa niepełnosprawnych dzieci (pośrednio ich rodziców) jako ofiar okrutnych praktyk stosowanych przez zakonnice. Powiązanie bulwersujących wydarzeń w większym stopniu z zakonem i Kościołem katolickim (ramy dyskursu o kryzysie w Kościele) aniżeli z systemem pomocy społecznej. Pomimo to w przekazach często obecne są argumenty i przykłady wskazujące, że nie była to sytuacja jednostkowa. Nacisk na konsekwencje (dyskusja o roli Kościoła katolickiego, utrata autorytetu tej instytucji) oraz następstwa prawno-organizacyjne: kontrole urzędów wojewódzkich w DPS-ach w całej Polsce, zmiana jednostki prowadzącej DPS. Znikomy udział w analizowanym dyskursie mają kwestie merytoryczne odnośnie do roli domów pomocy społecznej i bezpieczeństwa w tego typu placówkach.	RZ T. Krzyżak, Skandal w Jordanowie. Kościół utracił autorytet, ciężko będzie go odbudować, 13.06.2022 Dgk, RPO przygląda się sprawie okrutnych praktyk w DPS w Jordanowie, 13.06.2022 Arb, Zakonnice w DPS-ie znęcały się nad niepełnosprawnymi dziećmi, 13.06.2022 Qm, Minister Małag zapowiedziała kontrole w DPS-ach, 13.06.2022

Strajki, protesty pracowników pomocy społecznej	Bardzo duże zainteresowanie obserwowane we wszystkich badanych mediach.	Fakt	iw., <i>Stres, niskie zarobki i agresja podopiecznych. Tak wygląda życie pracownika społecznego</i>, 16.12.2019 M. Juszkiewicz, J. Wojtal, <i>Strajk w MOPS w Łodzi. Pracownicy socjalni żądają podwyżek i lepszych warunków pracy</i>, 26.04.2022 <i>Strajk pracowników socjalnych MOPS w Łodzi. Zablockowali Stajnię Jednoróżców. Tramwaje MPK jeżdżily z dużym opóźnieniem</i>, 25.05.2022
I fala: 4.2019 – 2020	Temat strajków stanowi komponent szerszego dyskursu o kryzysie w pomocy społecznej, jego elementy to bezpieczeństwo, wynagrodzenia, a także rola i znaczenie profesji pomocowych.	SE	W. Boratynski, <i>Strajk w MOPS. Nie będzie wypłat 500 plus i 300 plus</i>, 16.04.2019 W. Boratynski, <i>Za 500 plus są oblewani kwasem i atakowani siekierami. Karygodne warunki pracy w MOPS</i>, 25.04.2019 W. Boratynski, <i>Wstrzymają 500 plus! Ministerstwo musi spełnić obietnice. Groźba strajku MOPS</i>, 22.11.2019 W. Boratynski, <i>500 plus, pobicia, napady. Tragedia w MOPS. Pracownicy mają dość</i>, 20.11.2019 WSB, <i>Ile zarabiają pracownicy MOPS? OKROPNE warunki pracy pomocy społecznej!</i>, 21.11.2019
	W materiałach uwypuklona jest „oddolna” perspektywa pracowników socjalnych w większym stopniu aniżeli perspektywa pomocy społecznej jako instytucji.	Onet	A. Rojek-Kielbasa, <i>Pracownicy socjalni biedniejsi od swoich podopiecznych. Niepokojący raport NIK</i>, 17.12.2019.
	Jedna z perspektyw podejmowania tej problematyki sprowadza się do potencjalnych uciążliwości, jak ryzyka zakorkowanych miast, opóźnienia lub niewypłacanie świadczeń z powodu protestów.	WP	P. Barejka, <i>Tylko nie ufaj za bardzo. Na rejonie zobaczysz wszystko</i>, 2.02.2020
	W publikacjach wskazywana jest szczególna rola, jaką odgrywają pracownicy socjalni w rozwiązywaniu problemów społecznych	GW	D. Łowicki, <i>Jeden pracownik socjalny ma pod opieką średnio 70 rodzin. „Jeśli nic się nie zmieni, latem strajkujemy”</i>, 24.04.2019 A. Rozwadowska, <i>Chodzi nie o 500+, ale o ludzi. Pracownicy socjalni doświadczają przemocy za 1,9 tys. zł netto. Będzie strajk</i>, 27.04.2019 Ł. Pilip, <i>Zaatakował panią tłuczkiem, nożem czy tasakiem? Pracownica socjalna: Kocham tę pracę, ale nie dam się zabić</i>, 3.02.2020 J. Mysior-Pajęcka, <i>Pracownicy socjalni w Łodzi rozpoczęli strajk. 65 proc. z nich zarabia najniższą krajową</i>, 26.04.2022 J. Mysior-Pajęcka, <i>Strajk pracowników socjalnych w Łodzi trwa od trzech tygodni. „Chcielibyśmy już wrócić do pracy”</i>, 19.05.2022

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
II fala: 4-06 2022	i pomocy innym. Stałe wątki narracji obejmują: • niskie wynagrodzenia • niebezpieczna praca, wysokie ryzyka zawodowe • niedoceniańcie ról zawodowych i pracy, niski prestiż społeczny, frustracja zawodowa • praca trudna i wymagająca wysokich kompetencji i szczególnych predyspozycji, • praca społecznie ważna.	P. Krysiak, <i>Protest pracowników pomocy społecznej pod lubelskim ratuszem. „Dla wszystkich podwyżki, dla MOPR-u ogryzki”</i>, 26.05.2022 J. Mysior-Pajęcka, <i>Będą utrudnienia w ruchu. Strajkujący pracownicy MOPS-u zapowiadają kolejne blokady. „Jesteśmy zdesperowani”</i>, 31.05.2022 P. Rutkiewicz, <i>Radni Rady Miejskiej w Łodzi obrzuceni papierem toaletowym przez pracowników MOPS</i>, 1.06.2022 T. Nyczka, <i>Dramatyczny apel do prezydenta w sprawie nędznych zarobków pracowników socjalnych. „Podopieczny potrafi nas wyzwać, uderzyć”</i>, 7.06.2022 RZ. Z. Dąbrowska, <i>Kto pomoże pracownikom pomocy społecznej?</i>, 22.04.2019. J. Ćwiek-Świedcka, A. Rzemek, <i>Strajk pracowników pomocy społecznej zablokuje świadczenia 500 plus</i>, 26.04.2019
Styczeń-luty 2020 Rozprawa i wyrok, a następnie apelacja w sprawie opieunki: pracownicy MOPS w Gnieźnie, która znęcała się nad niewidomą podopieczną (X 2018)	Ze względu na bulwersujący charakter sprawy, spotkała się ona z szerokim rezonansem medialnym (2018). Orzeczenie wyroku skazującego stało się punktem wyjścia kolejnej fali publikacji, bezpośrednio rzutujących na wizerunek pomocy społecznej. Dominują komentarze oraz teksty informacyjne bez odniesienia do szerszego kontekstu funkcjonowania	Fakt JP, <i>Opiekunka grozy usłyszała wyrok. Pani Irena nie doczekała sprawiedliwości</i>, 11.02.2020 SE: E. Ruszkiewicz, <i>Opiekunka zrobiła ze staruszki WOREK TRENINGOWY! Idzie za to do więzienia</i>, 23.09.2020. <i>Opiekunka była niewidomą staruszką. Idzie do więzienia na 3 miesiące</i>, 11.02.2020. Onet M. Glanc, <i>Proces opieunki, która znęcała się nad podopieczną, ruszy dopiero jesienią. Przesunięto pierwszą rozprawę</i>, 02.08.2019. Mł, <i>Gniezno: wyrok w sprawie znęcania się opieunki nad niepełnosprawną kobietą</i>, 10.02.2020. WP AML, <i>Już nikogo nie skrzywdzi. Patologiczna opiekunka została skazana</i>, 11.01.2022. R. Opas, <i>Znęcała się nad staruszką. Opiekunka MOPS skazana</i>, 10.02.2020.

	OPS-ów, roli, znaczenia i systemowych ograniczeń usług opiekuńczych. Poza szerszą analizą w GW akcentuje się bulwersujący charakter (okrucieństwo) pracowniczek, przywołuje się argumenty oskarżenia oraz wyrok, z pominięciem argumentów obrony. Podobny kontekst sytuacyjny miał miejsce w przypadku opiekunki z Jarocina, która w bestialski sposób obcho- dziła się z podopieczną chorą na Alzheimera, a wcześniej (2014) opiekunki Violetty Villas.	GW P. Żytnicki, <i>Opiekunka znęcała się nad niewidomą staruszką. Bestia czy ofiara systemu?</i>, 31.01.2020 P. Żytnicki, <i>Biła i poniżała niewidomą staruszkę. Krewka opiekunka skazana na więzienie</i>, 10.02.2020
1 marca 2022 Śmierć 3-letniego Kuby, który trafił do szpitala w Radomiu w stanie krytycznym na skutek ciężkiego pobicia przez rodziców (Garbatka-Letnisko). Dziecko od dwóch lat było maltretowane	Pomoc społeczna stanowi drugoplanowy wątek lub tło opisów i relacji dramatycznej historii, a związek jest pośredni: rodzice uprzednio korzystali ze świadczeń socjalnych. Drugi motyw tego tematu dotyczy wcześniejszych zdarzeń a także – po tragedii – zabezpieczenia przez instytucję pozostałych dzieci – rodzeństwa Kuby.	

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
i zaniedbywane przez rodziców.	Przykładowo w części tekstów SE znajdują się informacje iż rodzina nie była objęta procedurą niebieskiej karty ani stałym nadzorem, pomimo że już wcześniej dziecko zostało raz odebrane rodzicom i przekazane do placówki opiekuńczej. Kluczowe znaczenie dla interpretacji ma jednak informacja, iż sąd rodzinny podjął decyzję o powrocie dziecka do rodziny wbrew negatywnej opinii MOPS. W artykułach jednak nie znajdujemy rozwinięcia tej – kluczowej – kwestii, czy oceny skutków decyzji sądu. W publikacjach „Faktu” – wbrew regule – praktycznie pominięty został udział pomocy społecznej, znajdujemy jedynie informacje o wcześniejszym pozbawieniu matki władzy rodzicielskiej oraz opiece kuratora nad rodziną.	Fakt PAP, <i>Ojciec ciskał Kubusiem o podłogę, matka nie reagowała. Koszmar 3,5-latka trwał od dawna</i>, 11.08.2023 J. Górny, <i>Stanęło serduszek skatowanego Kubusia z Garbatki. Katem był ojciec. Matka nie była lepsza. W przeszłości okazała już bezdusznosc wobec swojego Filipka...</i>, 2.03.2022 J. Górny, <i>Mały Kubuś walczy o życie. Ojciec rzucił o ścianę, matka patrzyła</i>, 26.02.2022 SE: M. Michalak, <i>Mały Kubuś nie żyje. Miał być maltretowany przez 2 lata. „Nikt z rodziny nie interesował się losem dziecka”</i>, 08.04.2022 PAP, <i>tas, Nie żyje 3,5-letni Kubuś. Ojciec miał rzucić nim o ściany i podłogi. Serce pęka na pół</i>, 02.03.2022 R. Strzelec, PAP, <i>Rodzice skatowali 3-latkę! „Był rzucany o ścianę i podłogę”. Zgroza na Mazowszu</i>, 17.02.2022 WP R. Mrowicki, <i>Chłopiec był katowany. 3,5-letni Kubuś zmarł w szpitalu</i>, 2.03.2022

27 czerwca 2022 Śmierć trzynie- sięcnego Kuby (Szczytno) skatowanego przez rodziców	Wątek pomocy społecznej praktycznie obecny jest jedynie w publikacjach dziennika „Fakt”. Akcent pada na niedopełnie- nie obowiązku: dziecko i rodzina – jak wynika z artykułów – powinny być pod obserwacją służb społecznych od urodzenia, tymczasem pracownik socjalny w domu rodziny pojawiał się tylko raz (o interwencji zawioskowali pracownicy szpitala); przedstawiciel MOPS nie stwierdził nieprawidłowości. Fakt przywołuje opinię OPS-u: warunki mieszkaniowe były bardzo dobre, mama gotowała obiad, starsze dziecko się bawiło, uśmiech- nięte. „Para wcześniej nie korzystała ze świadczeń, nie miała też asystenta rodziny, nie bywał u nich nikt z pomocy społecznej”.	Fakt <i>Bestie ze Szczytna. Rzecznik praw dziecka bada gehennę Kubusia, 11.07.2022</i> <i>Jak można było to zignorować! Rodzice skatowanego Kubusia powinni być pod lupą już po urodzeniu dziecka, 7.07.2022</i> <i>Szokujące tłumaczenia ojca skatowanego Kubusia. Twierdzi, że nawet nie wiedział, że ma synka..., 8.07.2022</i> SE P. Kicowski, tas, Rodzice potwory katowali synka. Koszmar rozegrał się w pobliżu szkoły policyjnej w Szczytnie, 2.07.2022 M. Michalak, Rodzice skatowali trzymiesięczne maleństwo. Chłopiec w strasznym stanie walczy o życie. Dramat w Szczytnie, 30.06.2022
28 sierpnia 2022 Obrażliwa wypo- wiedź (komentarz w serwisie Face- book) prezydenta	Wątek pomocy społecznej stanowi początkowo tło sprawy o charakterze polityczno-obyczajowym, a jego negatywne zażalenie	Fakt M. Chmielewski, Na prezydenta Wrocławia spadają gromy po kontrowersyjnym wpisie. Będzie kontrola poselska!, 30.07.2022 M. Chmielewski, Czy niepełnosprawny wyśmiany przez Jacka Sutryka ma dostęp do opieki?, 31.07.2022 Niestosowne wpisy prezydenta Wrocławia. Ludzie oburzeni, 29.08.2022

Tabela 7.7. cd.

Wydarzenie(-a)	Istotne lub charakterystyczne cechy dyskursu medialnego	Przykłady – wybrane publikacje
Wrocławia Jacka Sutryka do osoby z niepełnosprawnością	staje się rykoszetem krytyki arogancji i obciążającej wizerunkowo wypowiedzi prezydenta Wrocławia wobec seniora (klienta MOPS) cierpiącego na polineuropatię. Początkowo główną osią narracji była wypowiedź urzędnika i jej krytyka (szeroko komentowane w charakterystycznej dla serwisów internetowych konwencji), z czasem nabiera znaczenia w wymiarze ponadregionalnym, a na pierwszy plan wysuwa się problem niskiej dostępności usług MOPS. Wypowiedź niepełnosprawnego seniora skarżącego się w mediach społecznościowych na niedostateczne i limitowane usługi opiekuńcze przelożyła się na wejście tematu świadczeń MOPS w nurt dyskursu medialnego. Zwraca jednak uwagę jego politycznie zanurzenie,	SE M. Torz, <i>Prezydent Wrocławia obraża niepełnosprawnego: Mniej Internetu więcej mycia</i>, 31.08.2022 M. Torz, <i>Chory mężczyzna napisał do Jacka Sutryka. Odpowiedź szokuje</i>, 29.08.2022 M. Torz, A. Szkuclarek, <i>Jack Sutryk przeprosił i... dolał oliwy do ognia. Pan Jerzy: Prezydent Wrocławia mija się z prawdą</i>, 30.08.2022 Onet DP, <i>Zaskakujące wpisy na profilu prezydenta Wrocławia. „Proponuję mniej internetu, a więcej mycia”</i>, 29.08.2022 T. Pajączek, <i>Burza po kontrowersyjnym wpisie prezydenta Wrocławia. Sutryk się tłumaczy, pan Jerzy wydał oświadczenie</i>, 30.08.2022 WP M. Szefer, <i>Prezydent Wrocławia przesadził? Internauci zniesmaczeni</i>, 29.08.2022 KBN, <i>Skandaliczne zachowanie Sutryka. Dostał odpowiedź na Campusie</i>, 30.08.2022 GW K. Kozakiewicz, <i>Prezydent Wrocławia do pacjenta MOPS-u, który poskarżył się na opiekę: „Proponuję mniej internetu, a więcej mycia”</i>, 29.08.2022 Kalki, <i>Radni z klubu Sutryka po jego wpisie do podopiecznego MOPS nabierają wody w usta</i>, 30.08.2022 K. Kozakiewicz, <i>Nerwowe działania urzędników po komentarzu Sutryka. „Nieuprzejmy” telefon do obrażonego przez prezydenta Wrocławia pacjenta MOPS-u</i>, 30.08.2022 R. Zieliński, <i>Po kontrowersyjnych komentarzach Jacka Sutryka radni PiS kontrolują wrocławski MOPS</i>, 31.08.2022 RP J. Nizinkiewicz, <i>Rada dla prezydenta Wrocławia: mniej internetu, więcej pokory</i>, 30.08.2022

	doraźne zorientowanie na osiągnięcie konkretnych korzyści politycznych, a tym samym tendencyjność. W publikacjach zwraca się uwagę na problem, lecz nie dotyka jego istoty, ponadto stanowi on w każdym przypadku tło/kontekst wymiaru polityczno-obyczajowego. Pomimo miałości merytorycznej i faktu, że zasadniczo temat jedynie został wywołany, a nie naświetlony, zainicjowana na FB kwestia stanowi przykład zanurzenia dyskursu nt. pomocy społecznej w kontekście politycznym.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

7.11. Kategorie tematyczne – konkluzje

Interpretacja zgodnie z kluczem osi tematycznych pozwala sformułować kilka konkluzji. Po pierwsze, w informowaniu o pomocy społecznej dominuje prostota i jednowymiarowość przekazu, co dotyczy większości analizowanych komunikatów, niezależnie od zróżnicowania kontekstów i publikatorów. Przejawia się to w monotematycznym ujęciu, ograniczonej, a często wybiórczej, prezentacji faktograficznej oraz braku pogłębionego dyskursu (czy tzw. dyskusji wokół przybliżanej problematyki), w którym konfrontowane byłyby opinie, perspektywy czy stanowiska. Przeważa przekaz o niskim stopniu skomplikowania, który w relacjonowaniu faktów można określić mianem „monofonicznego” lub „plakatowego”, gdzie zarówno treść, jak i forma wypowiedzi podporządkowane są określonej tezie lub pojedynczej jednostce informacyjnej. Wskazane cechy znajdują odzwierciedlenie również w przewadze krótkich form informacyjnych, co ilustruje tabela 6.3 w rozdziale metodologicznym.

W badanych, częściowo opiniotwórczych mediach rzadko spotykane są definicje lub charakterystyki pomocy społecznej jako instytucji polityki społecznej współczesnego państwa. Brakuje również wyjaśnień czy refleksji dotyczących jej specyfiki, reform, modelu działania, kosztów, ewolucji czy priorytetów. Pomoc społeczna incydentalnie tylko charakteryzowana jest w ujęciu systemowym lub strukturalno-organizacyjnym, a jeśli już, to w kontekście kryzysu sektora. Temat reform i transformacji systemowych, czyli przejścia od modelu interwencyjno-reasekuracyjnego do modelu usług społecznych, pozostaje praktycznie przemilczany. Zaledwie w nielicznych artykułach odnotowano odniesienia do wdrażania modelu Centrum Usług Społecznych (CUS), mimo iż rozwiązanie to stanowi ważny element przemian systemu pomocy społecznej w analizowanym okresie.

Dominuje ujęcie *ad hoc*, wywoływane lub też związane z prezentacją doraźnych działań, bieżących wydarzeń lub ujawniających się problemów, zgodnie z logiką wartości newsowej. Perspektywa ta koncentruje się na tym, co bezpośrednio uchwytne lub „widoczne” z punktu widzenia odbiorcy – obejmuje narzędzia, rozwiązania instytucjonalne, działania pracowników i przedstawicieli systemu, formy wsparcia, świadczenia oraz usługi pomocowe. Jednocześnie uwzględnia „negatyw” postulowanego stanu rzeczy, a więc deficyty, brak działań lub ich niewystarczający zakres w kontekście istniejących potrzeb społecznych.

Charakterystyczną cechą analizowanego dyskursu jest głębokie zanurzenie omawianej problematyki w kontekstach tematycznych. Z jednej strony konteksty nadają jej status ważności, z drugiej zaś kształtują sposoby prezentacji. Należy podkreślić, że większość ram tematycznych odnosi się do istotnych aspektów życia społecznego (starość, nierówności społeczne, choroby i pandemia, problemy i kwestie społeczne, funkcjonowanie i kryzys instytucji publicznych), a także do zdarzeń, które z istoty

rzeczy wywołują wzmożone zainteresowanie mediów i opinii publicznej – śmierć dziecka, niedopatrzenia urzędników, protesty i strajki, świadczenia, cierpienie i ludzka krzywda. W rezultacie trudno mówić o jednolitym medialnym „obrazie” pomocy społecznej. Bardziej adekwatnym określeniem jest liczba mnoga – „medialne obrazy” lub „wizerunki” – które lepiej oddają zróżnicowaną i wielowymiarową naturę prezentacji tej instytucji, a jednocześnie odnoszone są do ram tematycznych i problemowych, które w dużym stopniu obrazy te determinują.

W wyodrębnionych grupach zauważyć można podobne, czasem tożsame schematy, a różnicuje je tematyka, kontekst sytuacyjny oraz profil danego medium⁵⁵². Przykładowo „Gazeta Wyborcza” prezentuje pomoc społeczną jako ważną, choć często niewydolną instytucję życia publicznego, która odgrywa istotną rolę przede wszystkim z perspektywy społecznej, a przekaz ten można określić jako refleksyjno-publicystyczny. Charakterystycznym elementem są portrety pracowników społecznych – ich codziennych wyzwań, trudnych warunków pracy oraz niskiej rangi zawodowej. Częstym kontekstem jest protest – zarówno dotyczący warunków zatrudnienia, jak i systemowych problemów w polityce społecznej. Ponadto na jej łamach sporo miejsca poświęca się roli usług społecznych jako alternatywie dla tradycyjnego modelu pomocy świadczonej w ramach rodziny. W publikacjach obecne są wątki interwencji kryzysowej, wsparcia psychologicznego i znaczenia szeroko rozumianej opieki instytucjonalnej. Wyżej wymienionym bardzo często towarzyszy jasno określone – przeważnie pozytywne – wartościowanie. Natomiast „Rzeczpospolita” cechuje orientacja na konkrety i podejście analityczno-eksperymentalne. Częściej odnotowywane są tu komentarze prawne oraz szczegółowe informacje dotyczące zasad przyznawania świadczeń i zmian w obowiązujących regulacjach. Pomoc społeczna jest prezentowana głównie neutralnie, z perspektywy organizacyjnej i instytucjonalnej, a publikacje odwołują się do ustawodawstwa, wyroków sądowych oraz procedur administracyjnych.

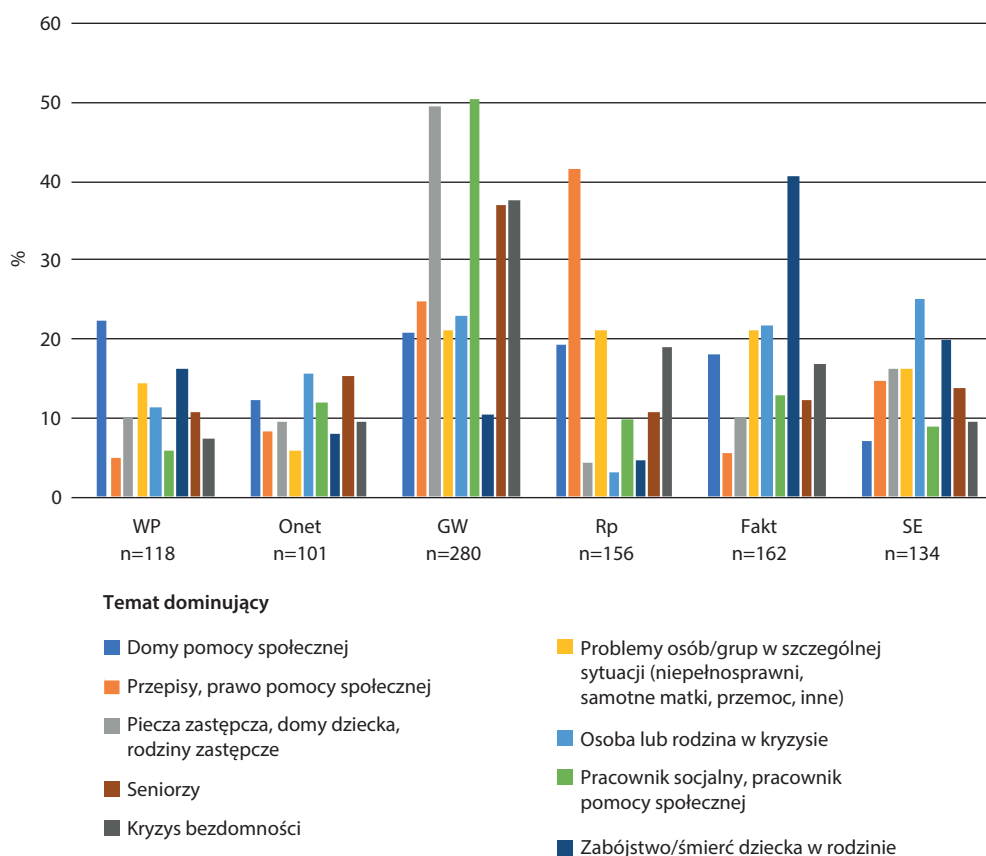
W serwisie WP można zaobserwować większą niż w innych mediach liczbę ujęć rodzajowych, w których pomoc społeczna ujawnia się poprzez sylwetki konkretnych osób – najczęściej seniorów, osób poszkodowanych przez los lub znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Natomiast w Onecie ta tematyka jest częściej prezentowana w sposób merytoryczny, z naciskiem na prezentację lub krytykę zastosowanych procedur lub rozwiązań instytucjonalnych i mechanizmów systemu wsparcia.

Media tabloidowe ostatecznie budują przekaz wokół głośnych, często szokujących historii, nadając (zwykle) tematowi pomocy społecznej zupełnie inny charakter. Ujęcia pomocy społecznej w „Fakcie” i „Super Expressie” wykazują dużą zbieżność zarówno pod względem doboru tematów, jak i stylu narracji. W obu dominuje

⁵⁵² Ta cecha dyskursu uwidacznia się w sposób szczególny przy klasyfikacji materiału wg ram sytuacyjnych, co szerzej opisane jest w kolejnym rozdziale.

podejście sensacyjne i interwencyjne, częściej niż w pozostałych grupach skoncentrowane na przypadkach nadużyć, nieprawidłowości lub dramatycznych sytuacji beneficjentów. Charakterystyczne są nacechowane emocjonalnie tytuły i nagłówki, intensyfikacja przekazu poprzez dramatyzację ludzkich doświadczeń oraz ekspozowanie kontrowersyjnych wymiarów funkcjonowania instytucji pomocy społecznej. Często występują też bazujące na emocjach jednostkowe historie. W obu mediach praktycznie nieobecne są analizy systemowe czy merytoryczne ujęcia polityki społecznej.

Zróźnicowanie frekwencji poszczególnych grup tematycznych w badanych publikatorach ilustruje wykres 7.12. Takie uszeregowanie materiałów (wg kontekstów tematycznych) ukazuje jednocześnie specyficzne profilowanie treści w badanych publikatorach.



Wykres 7.12. Temat dominujący w podziale na media

Źródło: badania własne.

Istotne ustalenia przynosi analiza jednej z charakterystycznych cech w wyłonionych subkategoriach, tj. dominującego wydźwięku towarzyszącego opisom pomocy społecznej. Jak wskazano, wydźwięk określany był w badaniu na podstawie określonych cech prezentacji, a jego ukierunkowaniu towarzyszy przeważnie dobór określeń (nazewnictwa, przymiotników, epitetów) oraz asocjacji (metafory, przenośnie). Z taką mapą semantyczną w większości przypadków współgra wyrażona w *implicit* lub *explicit* ocena działań lub roli, jaką odegrała pomoc społeczna (i jej przedstawiciele) w opisywanej sytuacji.

W większości grup tematycznych możliwe było określenie na tej podstawie przynajmniej dwóch osiowych typów dyskursywnych. W pierwszym przekaz zorientowany jest wokół prezentacji konkretnej aktywności (informowanie o prowadzonych działaniach; udzielenie pomocy, interwencja socjalna etc.), nacechowany jest dodatnio, z czym – przeważnie – współgra neutralny lub pozytywny wydźwięk. Drugi typ eksponuje negatywizm – perspektywa interpretacyjna koncentruje się na odwróceniu pożądanego lub postulowanej roli pomocy (np. jej braku, spóźnieniu, niewłaściwym ukierunkowaniu). Przekaz nacechowany jest negatywnie, a wydźwięk opisu pozostaje spójny z negatywną oceną sytuacyjną. Analiza wykazuje, że w większości kategorii tematycznych, poza specyficzną grupą dotyczącą zabójstw i skrajnych form przemocy wobec dzieci, dominuje pierwsze ujęcie. W tym ostatnim kontekście, co nie jest zaskoczeniem, przeważa negatywna ocena roli, jaką odgrywa pomoc społeczna – niezależnie od faktycznej roli tej instytucji negatywna perspektywa jest wyraźnie akcentowana.

Analiza ram sytuacyjnych wraz z wykorzystywanymi w ich obrębie strategiami prezentacyjno-dyskursywnymi

8.1. Medialne ramy sytuacyjno-interpretacyjne

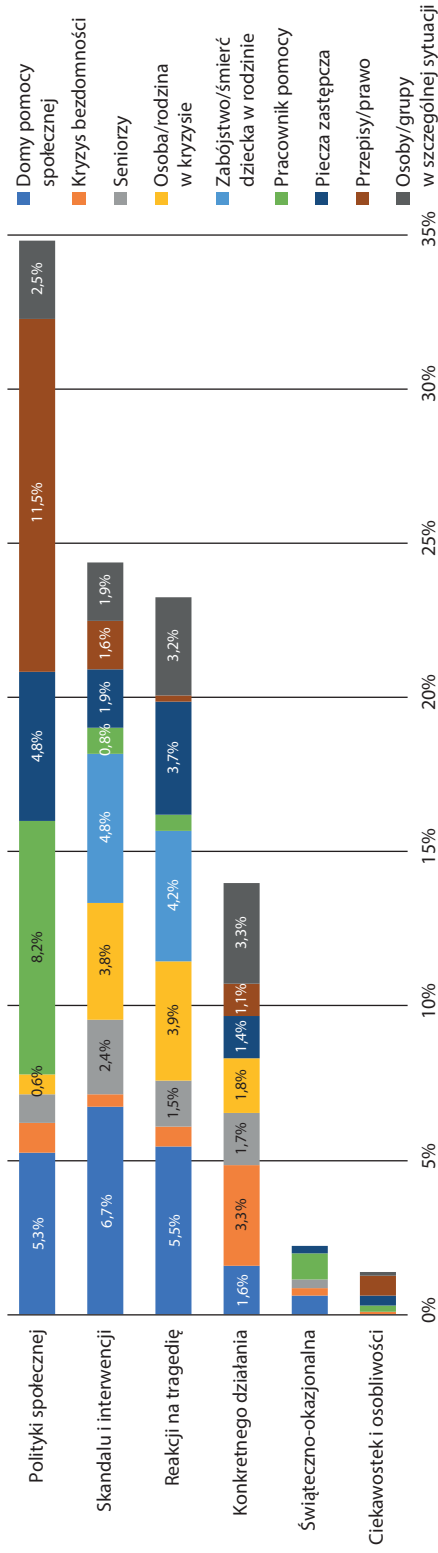
Drugie z zastosowanych w badaniu kryteriów kategoryzacji opiera się na analizie ram sytuacyjno-interpretacyjnych, podział ten umożliwia identyfikację oraz określenie cech dyskursu, które w klasyfikacji tematycznej mogą być mniej uchwytne, tj. dominujących w publikacjach sposobów interpretacji opisywanych zjawisk. Jak wskazano w rozdziale metodologicznym, zastosowana koncepcja ramowania we wstępnym założeniu nawiązuje do klasyfikacji zaproponowanej przez M. Dudkiewicz, należy jednak wskazać na dwie różnice⁵⁵³. Po pierwsze określone ramy dotyczą *sensu stricto* medialnego opisywania pomocy społecznej, w tym jej działań oraz pracowników. Po drugie, w opracowaniu M. Dudkiewicz ramy stanowiły efekt prowadzonego wnioskowania, w tym przypadku analiza ramowania jest ponadto jednym z narzędzi poznania i wyjaśniania. Służy jako druga – obok grup tematycznych – kategoria szeregowania i klasyfikacji korpusu i umożliwia określenie cech wspólnych oraz strategii dyskursywno-prezentacyjnych.

Jakościowa procedura „kondensacji” materiału badawczego – od kodowania wstępnego, przez kodowanie skoncentrowane i selektywne, do integracji materiału – umożliwiła określenie sześciu kategorii osiowych (*axial categories*), czyli ram konceptualnych odzwierciedlających sposoby obrazowania pomocy społecznej w badanych mediach. W sposób kompleksowy odzwierciedlają one ujęcie badanej problematyki. Kategorie spełniają warunki istotności, jednoznaczności, jednolitości i rozłączności, są także wyczerpujące; zastosowana roboczo kategoria „inne” została wyeliminowana w toku kodowania. Te ramy konceptualne to:

⁵⁵³ Autorka oparła analizę na czterech głównych ramach, w tym przypadku operowanie uszczegółowionymi kryteriami wymagało rozdzielenia i zawężenia kategorii oraz uzupełnienia ich adekwatnie do zakresu diagnozy.

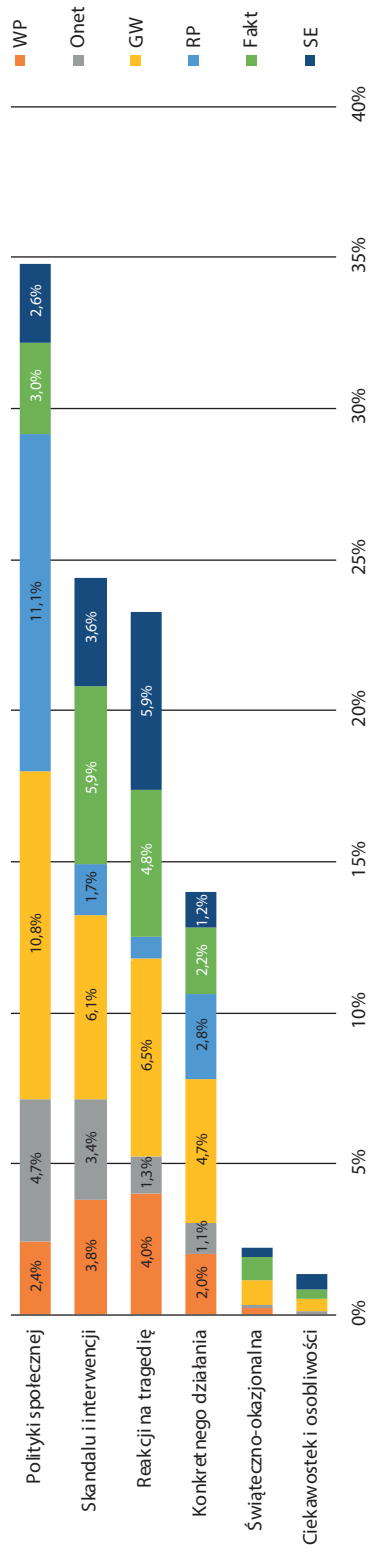
- *rama świąteczno-okazjonalna* – obejmuje nadzwyczajny, uroczysty kontekst ważnych (a więc niecodziennych) wydarzeń związanych z JOPS, jak jubileusze, rocznice, dni branżowe, święta, szczególne wydarzenia;
- *rama konkretnego działania* – odnosi się do prezentacji inicjatyw, projektów, inwestycji, działań lub rozwiązań pomocowych, realizowanych przez JOPS samodzielnie lub we współpracy partnerskiej, najczęściej na poziomie lokalnym lub regionalnym;
- *rama reakcji na tragedię: indywidualne lub zbiorowe nieszczęście* – dotyczy indywidualnych lub zbiorowych nieszczęść, uruchamiana w sytuacjach nagłych; łączy teksty związane z reagowaniem na kryzys wywołany zdarzeniami losowymi, czynnikami obiektywnymi lub działaniami ludzkimi, przeważnie bez „zawinięcia” ze strony służb publicznych, co ogranicza ekspozowanie nie-dopatrzeń czy błędów w pomocy społecznej;
- *rama skandalu i interwencji* – obejmuje publikacje demaskujące i interwencyjne, przeważnie związane z ujawnieniem nieprawidłowości, nadużyć, zaniedbań ze strony służb publicznych, jednostek samorządowych, w tym pomocy społecznej. Aktywacja tej ramy następuje w przypadku „złej” lub „niewłaściwej” pomocy, co najczęściej sprowadza się do jej braku lub awarii procedur dozoru;
- *rama polityki społecznej [obiektywnej istotności]* – odnosi się do zobiektywizowanego informowania o istotnych zjawiskach, kwestiach i problemach społecznych oraz publicznych, w tym o pomocy społecznej, pozbawionego wymiaru interwencyjnego lub ukierunkowania na nagłe, tragiczne zdarzenia. Obejmuje publikacje dotyczące instytucji, jej przedstawicieli i – szerzej – systemu pomocy i integracji społecznej, w tym funkcjonujących rozwiązań i procedur, świadczeń, problemów i wyzwań. W jej obszarze wyodrębniają się trzy ramy wewnętrzne;
- *rama ciekawostek i osobliwości* – obejmuje prezentację sytuacji kuriozalnych, zaskakujących lub humorystycznych, stanowiących główny motyw lub punkt wyjścia przekazu, ale związane z pomocą społeczną w ujęciu przedmiotowym.

Odzwierciedlanie w artykułach głównych cech poszczególnych ram, a tym samym ich klasyfikacja współgra z przyczynami ich publikacji, czyli powodami, dla których dziennikarz lub pracownik mediów podejmuje dany temat. Analiza wskazywała jednocześnie, że sytuacje „wywołujące” ramę są spójne i koherentne i – co najważniejsze – w sposób całościowy determinują różne cechy narracyjne, takie jak sposób ujęcia, konwencje, oceny i wartościowanie przedstawianej problematyki. Stanowi to – w ślad za wnioskami płynącymi z badań zagranicznych – jeden z istotnych argumentów za koniecznością analizy materiału w grupach. Interpretacja różnych, sytuacyjnie uwarunkowanych wzorów dyskursywnych, obecnych w zróżnicowanych typach



Wykres 8.1. Struktura ram ze względu na tematy dominujące

Źródło: badania własne.



Wykres 8.2. Udział publikacji poszczególnych mediów w ramach sytuacyjno-interpretacyjnych

Źródło: badania własne.

mediów, bez ich szczegółowej klasyfikacji i podziału na mniejsze, lecz wewnętrznie spójne zbiory prowadziłyby do nieostrego, rozmytego obrazu zjawiska.

Ze względu na przyjęcie dwu odrębnych klasyfikacji niezbędne jest ukazanie ich wzajemnej relacji, co ilustruje wykres 8.1 (grupy tematyczne w wyodrębnionych ramach). Natomiast graf 8.2 prezentuje strukturę zbiorów w odniesieniu do udziału publikacji poszczególnych mediów. Ramy omawiane są w porządku ilościowym.

8.2. Rama *polityki społecznej* [obiektywnej istotności]

Rama *polityki społecznej*, którą można także określić jako ramę obiektywnej istotności, charakteryzuje się najwyższą liczebnością spośród wyodrębnionych kategorii. Publikacje należące do tej grupy częściej niż w innych ramach mają merytoryczny charakter, a podejmowana problematyka jest przedstawiana w sposób bezpośredni – aż 76% tekstów koncentruje się na niej jako głównym, dominującym temacie. Kluczową cechą tej kategorii jest orientacja na informowanie o istotnych, bieżących zagadnieniach z obszaru polityki publicznej, problemów społecznych i politycznych, zarówno w skali lokalnej, regionalnej, jak i krajowej, rzadziej w kontekście międzynarodowym. Największa liczba artykułów pochodzi z tradycyjnych mediów opiniotwórczych, w szczególności dzienników.

Można wyodrębnić kilka typowych okoliczności, w których rama jest „uruchamiana”. Przede wszystkim ma to miejsce w reakcji na zdarzenia wpływające na kształt polityki zabezpieczenia społecznego – w szczególności zmiany legislacyjne w obszarze prawa socjalnego, dotyczące świadczeń, a także regulacje wpływające na organizację działań pomocowych i funkcjonowanie instytucji odpowiedzialnych za ich realizację. W tym kontekście mieści się również interpretowanie obowiązujących lub nowelizowanych przepisów i procedur. Innym wariantem jest okazjonalne informowanie o świadczeniach pomocowych, np. w związku z terminami składania wniosków etc., co jest charakterystyczne dla mediów bulwarowych i serwisów informacyjnych.

Druga grupa okoliczności „obsługiwanych przez ramę” obejmuje kluczowe problemy i zjawiska społeczne, bezpośrednio lub pośrednio związane z problematyką wsparcia społecznego. Mieszczą się w niej takie kwestie, jak: starzenie się społeczeństwa, rosnące zapotrzebowanie na usługi socjalne, przemoc domowa, dobrostan oraz zdrowie psychiczne, rehabilitacja społeczna i zawodowa, integracja osób z niepełnosprawnościami, a także problematyka związana z ubezpieczeniem społecznym.

Trzecia okoliczność „wywoływania” ramy wiąże się z zaistnieniem (lub ujawnieniem) sytuacji lub zdarzeń, które – w mniej lub bardziej dynamiczny sposób – zaburzają dotychczasowy stan, *staus quo* w obszarach polityki społecznej. W okresie badania były to: kryzys organizacyjny pomocy społecznej (a faktycznie jego przesilenie

skutkujące protestami), problemy, wyzwania i tragedie związane z pandemią COVID-19, kryzys migracyjny będący następstwem wojny na Ukrainie oraz – choć w mniejszym stopniu – ujawnienie przemocowych praktyk w domu pomocy społecznej w Jordanowie.

Ze względu na szerokie spektrum tematyki, różnorodność ujęć oraz typową w tym kontekście informacyjną funkcję mediów i dziennikarstwa obraz pomocy społecznej utrwalany w obrębie ramy znacząco odbiega od wyrażanych w literaturze poglądów na ten temat. Przeważa przekaz oparty na funkcjonalnej retoryce, pozbawiony wątków skandalizujących, personalizowania odpowiedzialności oraz jednoznacznych ocen i wartościujących sformułowań. W przypadku tematów prawno-ekonomicznych, organizacyjnych oraz dotyczących świadczeń specyficzna jest funkcja eksplanacyjna i informacyjna, natomiast w tekstach poświęconych kryzysowi w pomocy społecznej dominuje perspektywa oddolna, akcentująca doświadczenia pracowników instytucji i – choć rzadziej – osób korzystających ze wsparcia.

Podjęmowaną problematykę, a także powtarzalne cechy narracji różnicują profile mediów. Dla dziennika „Rzeczpospolita” charakterystyczne jest skupienie na aspektach legislacyjnych i proceduralno-organizacyjnych. Duża część publikacji to wyjaśnienia i komentarze dotyczące aktów prawnych, orzeczeń sądowych oraz stosowania prawa i procedur w nowych sytuacjach, jak izolacja podczas pandemii. Oprócz „Gazety Wyborczej” jest to jedyny z tytułów objętych analizą, który podejmuje problematykę kosztów i długookresowych implikacji wprowadzanych zmian w systemie świadczeń socjalnych. Dyskusja wokół ekonomicznych uwarunkowań systemu pomocowego, jego celów czy efektywności ma charakter incydentalny i występuje głównie w tej grupie⁵⁵⁴, sporadycznie w serwisach internetowych⁵⁵⁵. Z kolei dla „Gazety Wyborczej” specyficzne jest prezentowanie i „komentowanie” trudnej sytuacji w pomocy społecznej, wyrażane w artykułach, reportażach oraz tekstach informacyjnych z cechami publicystyki. Część z nich współtworzy wyodrębniony i uogólniony w dalszej części dyskurs o kryzysie pomocy społecznej.

Znacznie niższa i utrzymana na podobnym poziomie reprezentacja publikacji przynależnych ramie *polityki społecznej* cechuje pozostałe media. Nie oznacza to, że rama ma znaczenie marginalne, jednak zmienia się gruntownie struktura tematyczna oraz perspektywy ujęcia (wykresy 8.2, 8.3). W kulturze tabloidu (w mniejszym stopniu dotyczy to serwisów informacyjnych) świadczenia stanowią **podstawowy benefit funkcjonowania pomocy społecznej** i z tego powodu poświęca im się

⁵⁵⁴ Cieślak-Wróblewska, *Coraz więcej biednych. Pomoc rządowa jest duża, ale źle adresowana*, RP 1.11.2021; K. Wójcik, *Pomoc społeczna to nie źródło utrzymania*, RP 9.03.2022; M. Kołtuniak, *Opieka zdrowotna i społeczna ma być bliższa potrzebującym*, RP 4.07.2022.

⁵⁵⁵ B. Strzelczyk, *Rządzący niby chwalą się polityką społeczną, ale pomoc najbiedniejszym zrzucili na zwykłych ludzi. Polska powinna zmienić nazwę na *zrzutka.pl**, Onet 16.12.2022; P. Słowik, *Betonowanie biedy po polsku. „Nie udawajmy, że jest dobrze”*, WP 5.11.2022.

najwięcej uwagi. Liczną grupę stanowią teksty informacyjne, których wspólnym mianownikiem jest problematyka „dostępności” zasiłków oraz usług, a także kryteriów i procedur ich przyznawania. Perspektywa użyteczności jest głównym czynnikiem różnicującym opisy pomiędzy dziennikami opinii a serwisami internetowymi i tabloidami. W tych ostatnich charakterystyczne jest ujęcie, które dla szerokiego odbiorcy może być uznane za praktyczne, umożliwiające uzyskanie rozeznania w wariantach wsparcia lub formach pomocy w typowych oraz nadzwyczajnych sytuacjach. Będą to zarówno artykuły dotyczące rodzajów, form usług i świadczeń pomocowych⁵⁵⁶, nowelizowanych kryteriów dochodowych, po wykazy świadczeń i dane kontaktowe instytucji pierwszego kontaktu. Szczególne miejsce zajmują w tej grupie artykuły (częściej występujące w tabloidach) utrzymane w konwencji poradnikowej, dostarczające praktycznych wytycznych, choć w niektórych przypadkach, biorąc pod uwagę użyte środki ekspresji, zaciera się granica pomiędzy informacją o dostępności wsparcia a formą zachęty do „sięgnięcia po zasiłki” (np. *Sprawdź, ile możesz dostać pieniędzy od państwa; A ty, jaki dostaniesz dodatek drożyzniany?*)⁵⁵⁷.

W „Fakcie” i „Super Expressie” świadczenia i usługi socjalne przedstawiane są poza wartościowaniem, w kategorii powszechnego, przysługującego prawa, a jeśli już są oznaczane aksjologicznie, to częściej pozytywnie. Korzystanie z zasiłków, dodatków czy innych form pomocy w tej perspektywie ma status normy, w żaden, nawet ukryty czy zawołowany sposób nie podlega stygmatyzacji. Co istotne, w tych mediach rzadko operuje się kategorią ubóstwa w kontekście informowania o świadczeniach. Uzasadnieniem korzystania z benefitów socjalnych nie jest nadzwyczajna, jednostkowa sytuacja (jak np. kryzys rodzinny, utrata pracy etc.), lecz ogólne, ze-

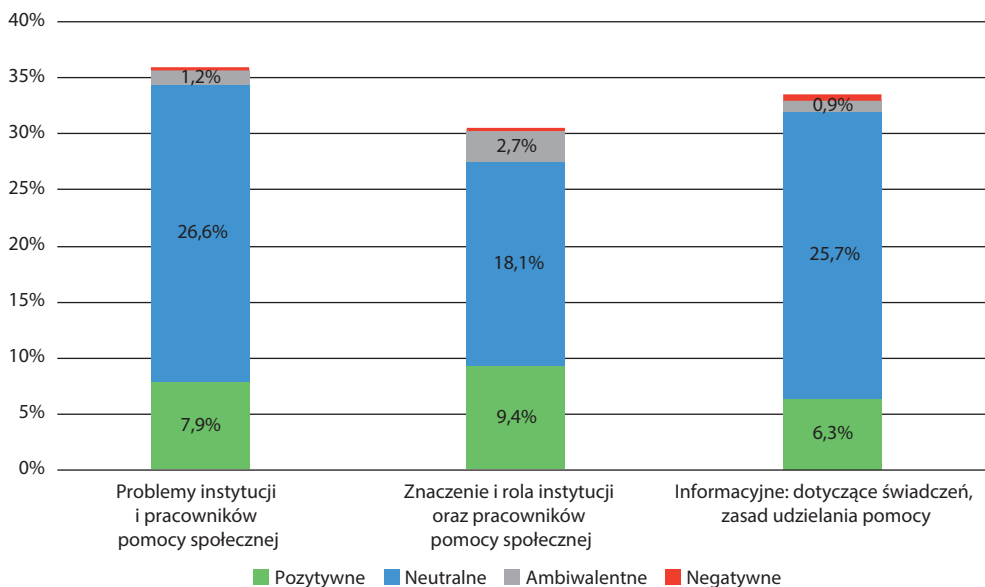
⁵⁵⁶ M.in. E. Furtak, *Kto i jak może się starać o usługi opiekuńcze z opieki społecznej?* Poradnik, GW 9.06.2022;

W. Karpieszuk, *Nowe miejsce opieki dla seniorów. „Nie powstydziliby się go żadne miasto w Europie”*, GW 3.03.2021; M. Gorostiza, *Oddała matkę do domu opieki. „Odzyskaliśmy nasze życie”*, Onet 16.06.2022; E. Podsiadły-Natorska, *Bała się oddać mamę do domu opieki. Dopiero, gdy tam trafiła, odżyła ich relacja*, RP 29.08.2021; P. Szewioła, *DPS wesprze w opiece rodzinę*, RP 24.11.2022; Np. T. Naklicka, *Na czym polega interwencja kryzysowa?*, WP 30.01.2020; *Takich mieszkań jest w kraju zaledwie kilkaset. A przydałyby się tysiące*, RP 5.02.2020

⁵⁵⁷ Np. A. Ewa Stawska-Ostaszewska, *Zasiłki i świadczenia z MOPS. Na jaką pomoc możesz liczyć? Co musisz zrobić, żeby ją otrzymać?*, SE 27.11.2022; A. Ewa Stawska-Ostaszewska, *Pomoc społeczna. Jakie wsparcie oferuje w trudnej sytuacji życiowej?*, SE 26.11.2022; E. Jabłońska, *Dodatek mieszkaniowy. Ile wynosi? Jak skorzystać? Zobacz, jak złożyć wniosek o pomoc*, SE 9.10.2022; J. Zielewska, *Jaka pomoc należy się starszym i chorym? To trzeba wiedzieć o zasiłku pielęgnacyjnym i zasiłku celowym*, „Fakt” 2.02.2022; A. Grotek, *Dodatek osłonowy. Sprawdź, czy dostałeś pieniądze!*, SE 5.12.2022; A. Ratajczak, *Palisz węglem? Złóż wniosek o dodatek. Można wziąć 3 tys. zł*, „Fakt” 18.08.2022; B. Lekszycka, *Wsparcie dla rodzin. Sprawdź, ile możesz dostać pieniędzy od państwa*, SE 2.10.2022; J. Węcek, B. Hrywniak, *Od 20 zł do 1150 zł. A ty, jaki dostaniesz dodatek drożyzniany? Mamy wyliczenia*, „Fakt” 9.12.2021.

wewnętrzne i zobiektywizowane warunki społeczno-ekonomiczne, m.in. inflacja, kumulacja wydatków rodzinnych w okresie jesiennym i świątecznym czy wzrost cen towarów i usług, określany jako „panująca drożyzna”.

Strukturę ramy ilustruje wykres 8.3. W jej obrębie wyróżniają się trzy oddzielne obszary problemowe, które z uwagi na spójność ujęć kwalifikować można jako ramy wewnętrzne. Pierwsza z nich koncentruje się na szeroko pojętym dyskursie nt. **kryzysu w pomocy społecznej**. Problemy instytucji oraz trudności, z jakimi mierzą się pracownicy sektora, stanowią w niej motyw dominujący i są eksponowane (szczegółowe omówienie znajduje się w dalszej części). Druga obejmuje publikacje dotyczące **znaczenia i roli instytucji pomocowych** oraz ich pracowników. W większości przypadków pomoc społeczna nie stanowi tu jednak głównego tematu przekazu, lecz występuje jako element drugoplanowy w szerszym kontekście bieżących zjawisk i problemów społecznych. Trzecia rama wewnętrzna obejmuje publikacje o charakterze informacyjnym lub eksplanacyjnym poświęcone kwestiom prawa socjalnego, świadczeń oraz zasad udzielania pomocy. W jej obrębie wyodrębniają się dwa dominujące sposoby ujęcia tematu. W dziennikach opiniotwórczych przeważają analizy eksperckie, komentarze i wyjaśnienia, natomiast w tabloidach i serwisach informacyjnych publikacje mają przede wszystkim charakter informacyjny i poradnikowy, koncentrują się na aspektach praktycznych związanych z uzyskiwaniem świadczeń.

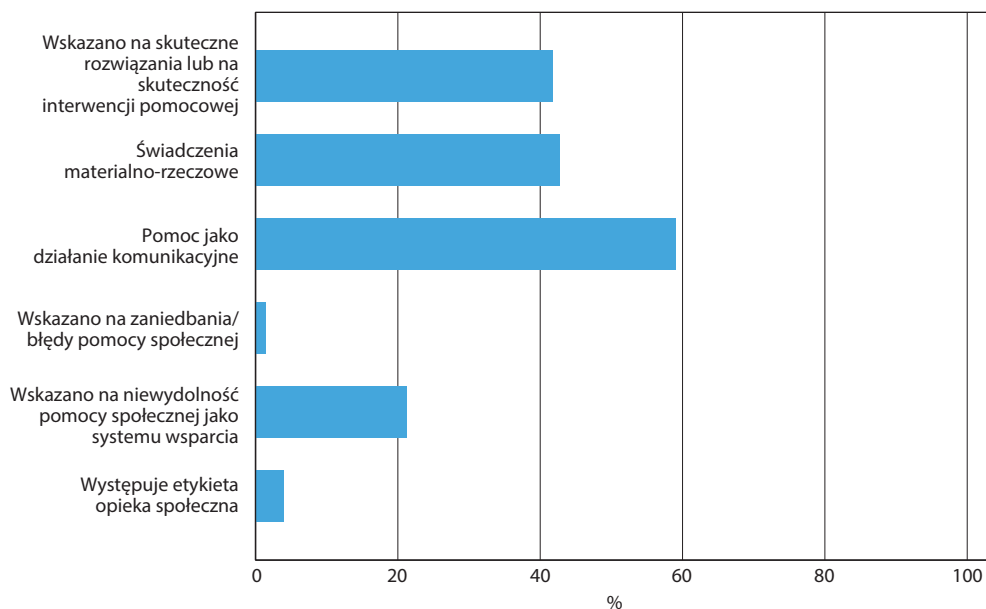


Wykres 8.3. Trzy ujęcia problemowe w ramie polityka społeczna wg podziału na media

Źródło: badania własne.

Specyfikę omawianego dyskursu obrazuje rozkład ilościowy wyodrębnionych w analizie zawartości cech charakterystycznych opisów pomocy społecznej (wykres 8.4). Uzyskane wyniki w dużej mierze korespondują z wydziwieniem opisów, co także potwierdza hipotezę o spójności przekazu w wyodrębnionych grupach.

W ramie *polityki społecznej* dominuje neutralna, obiektywna ocena, a pomoc społeczna generalnie prezentowana jest jako ważna instytucja życia publicznego, komponent inkluzyjnej polityki i nieodzowny element współczesnego państwa, choć cechuje się licznymi niedoskonałościami i ograniczeniami. Świadczy o tym m.in. bardzo wysoka frekwencja motywów i wątków odzwierciedlających skuteczność, efektywność lub ważność stosowanych praktyk i rozwiązań. Jednocześnie w 20% publikacji *implicite* lub *explicite* zawarta jest diagnoza niewydolności systemu pomocowego (wykres 8.4). Zdecydowana większość artykułów odnosi się do podmiotów publicznych (63,5% wobec 7% dotyczących organizacji niepublicznych oraz 30% publikacji, w których opis nie dotyczy konkretnego sektora). Najczęściej przywoływanymi lub omawianymi jednostkami są ośrodki pomocy społecznej (19%), domy pomocy społecznej (18%), instytucje pieczy zastępczej (10%) oraz ośrodki powiatowe (PCPR – 2,5%). Rzadko ujawniane są kwestie związane z zaniedbaniami, błędami pracowników lub innymi dysfunkcjami pomocy społecznej, o ile nie mają one charakteru systemowego. Pomimo stosunkowo prostego i jednoznacznego przekazu obraz aktywności i zadań pomocy społecznej kreowany w badanych przekazach



Wykres 8.4. Charakterystyka pomocy społecznej w obrębie ramy

Źródło: badania własne.

jest szeroki i wykracza poza redystrybucję świadczeń. Obejmuje różne formy wsparcia i opieki środowiskowej na rzecz rodzin, osób niezaradnych lub niesamodzielnych, w tym seniorów, opiekę asystencką oraz role zawodowe skoncentrowane wokół zadań terapeutycznych, poradniczych, doradczych i organizacyjnych. W opisach obowiązków nie brakuje akcentów wskazujących na trud tej pracy, wymóg poświęcenia, a także specyficzny rodzaj satysfakcji zawodowej wynikającej z nielicznych przypadków osiągnięcia usamodzielnienia lub innej korzystnej zmiany w życiu podopiecznych. Ogółem w analizowanych publikacjach pomoc społeczna częściej przedstawiana jest w kontekście działań komunikacyjnych lub organizacyjnych aniżeli dystrybucji świadczeń (59% vs. 42%). W ramie *polityki społecznej* dominuje neutralny i pozytywny wydźwięk opisów pomocy, a określenie „opieka społeczna” występuje incydentalnie.

8.2.1. Dyskurs o kryzysie w pomocy społecznej

W omawianej ramie wyróżnia się grupa tekstów bezpośrednio odnoszących się do wskazanej problematyki. Ze względu na charakterystyczne ujęcie oraz wspólne cechy i motywy można ją określić jako specyficzny rodzaj informowania pomocy społecznej, zawierający się w ramie kryzysu. Dyskurs ten uwypukla się szczególnie w „Gazecie Wyborczej”, w mniejszym stopniu w „Rzeczpospolitej” oraz pozostałych mediach, jednak pracownikom socjalnym poświęca się wiele uwagi we wszystkich badanych publikatorach, a kreowany obraz profesji jest spójny (wykres 8.3). Dyskurs kryzysowy budowany jest w obrębie różnych gatunków dziennikarskich, jednak dominują artykuły i reportaże. Wyróżniają się one głębszym kontekstem analitycznym aniżeli publikacje innych ram oraz spersonalizowaną perspektywą pracowników.

Nasilenie częstotliwości tematyki obserwujemy w dwóch falach (tabela 7.7), a znaczącą rolę w jej „wywołaniu” odegrał szczególny splot okoliczności. Będą to wspomniana już fala strajków, wyjście na jaw przypadków zagrożenia bezpieczeństwa pracowników pomocy, publikacja raportu NIK, obnażającego skalę problemów, oraz alarmujący deficyt kadrowy, który dotyka jednostki organizacyjne większości polskich gmin. Pandemia COVID-19, która nastąpiła bezpośrednio po fali protestów, z jednej strony przysłoniła tę tematykę, z drugiej zaś przekierowała uwagę mediów na nowe problemy sektora.

Praca socjalna w tym dyskursie prezentowana jest jako zawód trudny, wymagający i niedoceniany praktycznie w żadnych wymiarach. Profesja ta – pomimo dużej potencjału kadrowego – wymaga szczególnych kwalifikacji i kompetencji, odgrywa istotną rolę społeczną, nie cieszy się jednak szacunkiem ani wśród klientów, ani w społeczeństwie; nie ma również uznania w kręgach władz samorządowych i centralnych ani w mediach. Z niską reputacją kontrastuje nadmiar obowiązków, wyjątkowo złożona specyfika czynności zawodowych oraz wysoka odpowiedzialność.

Jak już wskazano, w korpusie zwraca uwagę wysoka frekwencja określeń i cech opisów powiązanych lub współbrzmiących z trudem lub poświęceniem w odniesieniu do wykonywanej pracy, a także bezpośrednie charakterystyki zawodu jako trudnego lub wymagającego (wykres 8.5). Występowanie tych cech różnicuje rodzaj medium – najczęściej akcentowane są w publikacjach „Gazety Wyborczej”, najrzadziej w „Rzeczpospolitej”. W pozostałych mediach ich rozkład jest zbliżony.

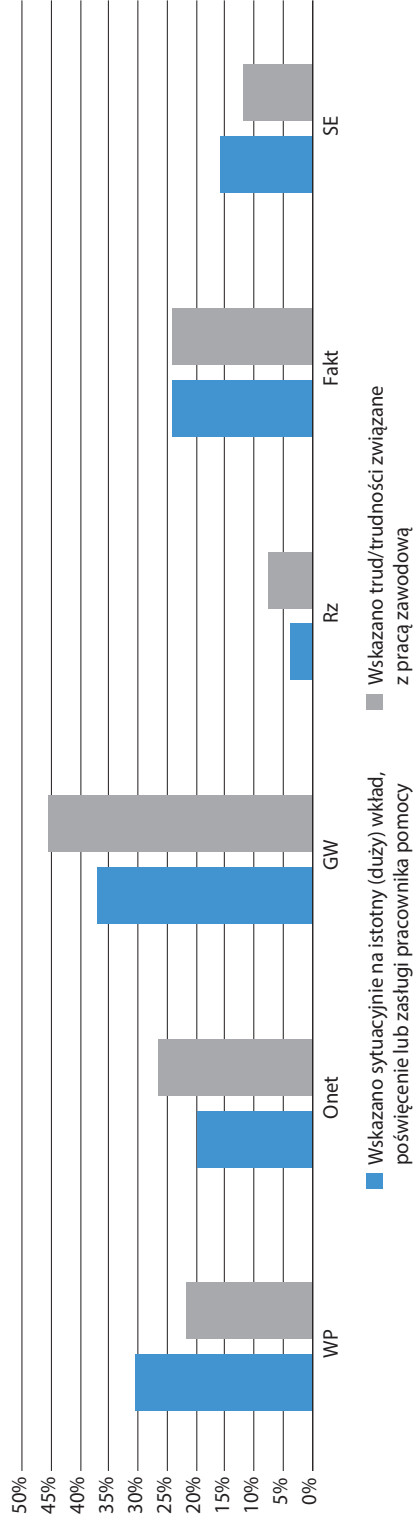
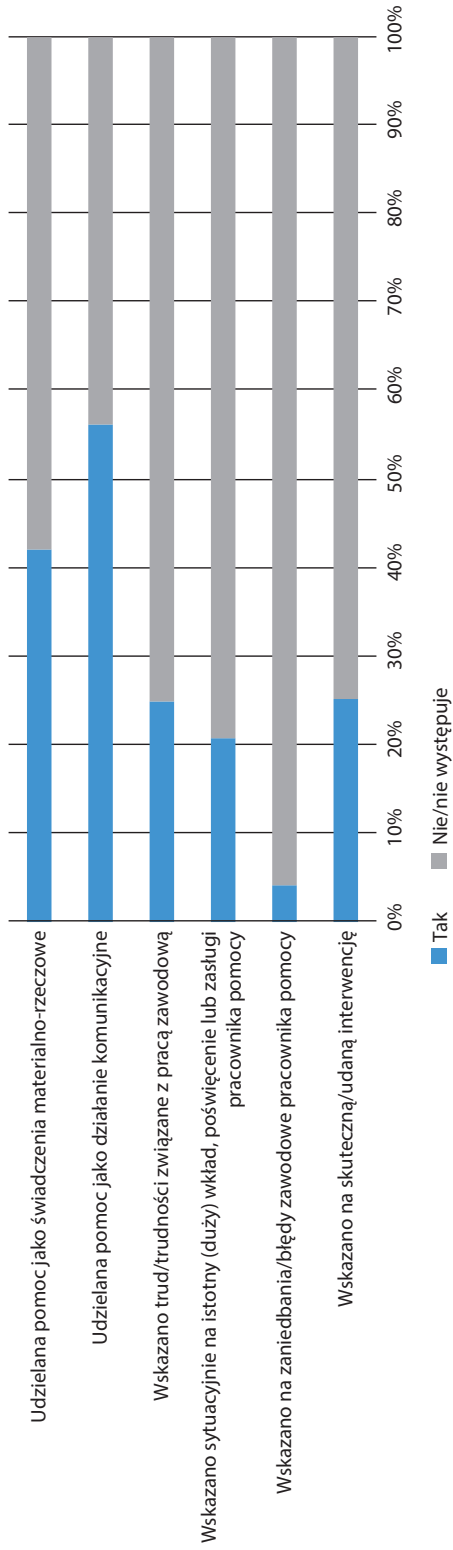
Wspólna w tej grupie jest problematyka niskich wynagrodzeń, dysproporcji między zakresem obowiązków i odpowiedzialnością a reputacją zawodową, a także obciążeń psychicznych i ryzyka zawodowego: „etatowi pracownicy socjalni tak naprawdę wykonują zadania w zakresie 1,5 etatu! A zarabiają mniej niż w Lidlu”⁵⁵⁸. Stale rosnąca liczba zadań realizowanych przez pracowników socjalnych (łącznie różne wątki narracyjne) nie idzie w parze z odpowiednimi transferami finansowymi do samorządów, które mogłyby zwiększyć liczbę etatów i podnieść wynagrodzenia, co przekłada się na systemowe ograniczenia uniemożliwiające właściwą realizację nakładanych przez ustawę zadań. „Gminy regularnie szukają pracowników socjalnych. To zawód deficytowy. I praca Siłaczki. Niedocenionej finansowo, której zapał do naprawy świata ginie pod papierami i raportami”⁵⁵⁹. Przywoływane są również kwestie braku wystarczającego wsparcia działań ośrodków pomocowych ze strony otoczenia zadaniowego, m.in. sądów, policji, straży miejskiej, co przeważnie skutkuje obciążeniem organizacyjnym i wizerunkowym instytucji oraz pracowników pomocy.

Problematyka niskiej reputacji zawodów pomocowych w badanych publikacjach łączona jest z tezą o negatywnej roli mediów w kształtowaniu takiego obrazu. Przekaz prasowy – zgodnie z tą optyką – koncentruje się na incydentalnych przypadkach, w których pracownik nie dopełnił obowiązków lub, z uwagi na obowiązujące prawo, nie mógł podjąć skutecznych działań. Natomiast sukcesy, takie jak skuteczna pomoc szerokim grupom beneficjentów czy tysiące godzin świadczonych usług społecznych, nie spotykają się z zainteresowaniem dziennikarzy.

W analizowanych materiałach wielokrotnie przywoływana jest postać oraz wypowiedzi Pawła Maczyńskiego, rozpoznawalnego medialnie przewodniczącego Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej. W cytowanych wypowiedziach przewijają się główne postulaty środowiska zawodowego, będące podstawą protestów i kluczowym elementem przekazu zrzeszenia, tj. podwyżki wynagrodzeń, w tym dodatku za pracę w terenie, poprawa bezpieczeństwa pracy oraz dodatkowe dni urlopu. Powyższe postulaty, wypowiedzi związkowca,

⁵⁵⁸ Np. Al., „*Mamy mniej niż ci, którym pomagamy*”. *Apel pracowników pomocy społecznej*, GW 28.09.2019.

⁵⁵⁹ Cytat Marty Danieckiej z wywiadu E. Strzałkowskiej pt. *Troje dzieci zabieramy codziennie*, GW 14.01.2019.



Wykres 8.5. (a-b). Cechy narracji o zawodzie pracownik socjalny/pomocy w ramie PS: występowanie kategorii dotyczących pracy zawodowej

Źródło: badania własne.

fragmenty raportu NIK oraz dane Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (m.in. wskazujące, że rocznie dochodzi do ok. 100 ataków na pracowników społecznych) należą do najczęściej cytowanych treści w analizowanych publikacjach.

W omawianej ramie wizerunki jej bohaterów (przedstawiciele zawodu pracownika socjalnego) są z reguły pozytywnie nacechowane, a pomoc społeczna to instytucja o niekwestionowanym statusie ważności. Takiemu ujęciu towarzyszy negatywna ocena części rozwiązań, procedur i mechanizmów. Krytyce poddawany jest zarówno prawno-organizacyjny wymiar systemu (w szczególności zależność instytucji pomocowych od władz samorządowych, niski poziom wynagrodzeń oraz ograniczony zakres dostępnych instrumentów interwencji socjalnej), jak i pragmatyka funkcjonowania samych instytucji. Wśród najczęściej wskazywanych deficytów znajdują się: niska efektywność, jakość i dostępność usług socjalnych; dominacja pasywnego modelu redystrybucji świadczeń; sztywność procedur oraz ograniczony zakres autonomii i możliwości indywidualizacji wsparcia. Do najczęściej formułowanych zarzutów należą także: marginalizacja pracy socjalnej, nadmierna biurokratyzacja działań, brak skutecznych narzędzi aktywizacji oraz niedostateczny system kontroli i nadzoru nad beneficjentami pomocy. Jednocześnie obnażane jest systemowe marginalizowanie pomocy społecznej w ramach szerszej struktury polityki społecznej oraz jej postępujące traktowanie jako „instytucji do wszystkiego” – zarówno przez władze centralne, jak i lokalne.

Jak wskazano, w ramie przeważa oddolna, „syzyfowa” perspektywa szeregowych pracowników, którzy na co dzień zmagają się nie tylko z wyzwaniami pracy socjalnej i problemami własnych klientów, lecz także z roszczeniowymi postawami, oczekiwaniami odbiegającymi od projektowanych celów wsparcia, dziedziczną i utrwaloną niezaradnością. Dodatkowo mierzą się z trudnościami organizacyjnymi na poziomie instytucji, brakiem wsparcia ze strony przełożonych, skomplikowanymi procedurami, brakiem skutecznych narzędzi działania oraz absurdalnością przepisów (tabele 8.1, 8.2).

Można uogólnić, że wizerunek pomocy społecznej kształtowany w tym dyskursie rozpościera się pomiędzy obrazem ciężkiej pracy i poświęcenia „dobrego”, „zwykłego” pracownika (a raczej „pracowniczkę”), którego główną motywacją jest świadomość wartości i znaczenia własnej działalności, a obrazem „kulejącego”, mało efektywnego i niedofinansowanego systemu pomocy. Ten ostatni wymaga gruntownej reformy – w obecnym kształcie nie jest nastawiony na efektywność, lecz na przetrwanie, utrzymanie społecznego *staus quo* i doraźne działania ratunkowe, a nierzadko zamiast wspierać zmiany, utrwała negatywne zjawiska społeczne.

Pomimo że używane są różne konwencje i strategie retoryczne, przynależne badanym typom mediów, opisywane problemy pomocy społecznej i jej pracowników są tożsame, co przekłada się na eksponowanie w opisach tych samych faktów, podobnych opisów trudności i zagrożeń, zawodowej frustracji, ilustrowanych

uzupełniającymi materiałami jak zdjęcia, wypowiedzi i cytaty oraz osobiste historie. Najwyraźniej perspektywa personalna – subiektywizowana – uwidacznia się w reportażach oraz wywiadach „Gazety Wyborczej”, a towarzyszą jej charakterystyczne dla gatunku elementy dramaturgii (dosadność, zaskoczenia, przerysowania).

Tabloidy operują prostą retoryką, a przede wszystkim ekspresyjnymi, sensacyjnymi tytułami i hasłami w nagłówkach (np. *pomoc społeczna się wykrwawia, nie dostaniesz 500+, urzędnicy wściekli*⁵⁶⁰), jednak pomimo różnic stylistycznych i w tej grupie opisów obserwujemy rzeczowy i merytoryczny przekaz. Przykładowo w grupie tekstów na temat strajków, sygnalizowaniu „apokaliptycznych” uciążliwości (zakorkowane ulice, nieprzejezdne miasta, domniemane opóźnienia wypłaty świadczeń socjalnych) towarzyszy – najczęściej – prezentacja przekonujących argumentów protestującej grupy oraz informacje, iż strajk jest kolejną próbą wpłynięcia na władze centralne i samorządowe, bowiem dotychczasowe, mniej radykalne, nie odniosły skutku. Opisom trudności w pomocy społecznej towarzyszą ponadto fakty i dane liczbowe podawane za reportami, wskazujące namacalnie na płace w branży, niedobory kadrowe, nadmiar zadań oraz skalę ryzyk i zagrożeń zawodowych.

Podsumowując, kształtowany obraz publicznej pomocy społecznej nie jest barwny ani optymistyczny, jednak wiarygodnie relacjonowany. Główne wątki i motywy (niskie płace etc.) oraz sytuacja „przesilenia” ukazywane są – jednostronnie – z oddolnej perspektywy, dlatego przekazom zwykle towarzyszą adekwatne, dosadne, często oparte na poetyce naturalizmu środki wyrazu. Teksty przynależne do analizowanej grupy bezspornie kreują obraz pomocy społecznej jako ważnej i potrzebnej, choć systemowo zaniedbanej, dysponującej ograniczonymi możliwościami, a często niewydolnej instytucji, z „ludzką twarzą” jej przedstawicieli.

⁵⁶⁰ M.in. M. Juśkiewicz, *Strajk MOPS w Łodzi. Padło nazwisko Pawła Adamowicza. Czy to groźba? Prezydent składa doniesienie do prokuratury*, „Fakt” 22.06.2022; K. Stachera, *Rozgoryczeni pracownicy mają dość. Ujawniają gorzką prawdę*, „Fakt” 23.06.2022; M. Chmielewski, *Pracownicy DPS z Wrocławia weszli na sesję rady miasta! „Mamy dość głodowych pensji!”*, „Fakt” 23.06.2022; W. Boratyński, *Wstrzymają 500 plus! Ministerstwo musi spełnić obietnice. Groźba strajku MOPS*, SE 22.11.2019; W. Boratyński, *500 plus – wypłaty mogą być opóźnione albo nie wypłacone! Dlaczego?*, SE 22.11.2018; KaJa, *Strajk pracowników socjalnych MOPS w Łodzi. Zablokowali Stajnię Jednorożców. Tramwaje MPK jeździły z dużym opóźnieniem*, „Fakt” 25.05.2022.

Tabela 8.1. Dominujące motywy dyskursu medialnego o kryzysie pomocy społecznej – w odniesieniu do pracowników socjalnych

	Pracownik instytucji pomocowej	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
Główni aktorzy	• Pracowniczka socjalna • Pracownik socjalny (rzadziej) • Opiekunka społeczna • Asystentka rodziny, specjalistka pracy socjalnej	„To co panią trzyma w tym zawodzie? – Chyba pasja, zdobyte wykształcenie, a duże pokłady empatii, które mam w sobie, pomagają mi przetrwać. W tej pracy wykorzystuję swoje predyspozycje, zawsze chciałam pomagać w bólach, nieszczęściach, rozwiązywać problemy innych. Ta praca mi na to pozwala. Co więcej, wydaje mi się, że to mi się do tej pory udawało”. „Jak został Pan pracownikiem socjalnym? – Ukończyłem Wydział Pracowników Socjalnych Studium Medycznego i dostałem pracę w gdańskim MOPS. Ten zawód zawsze kojarzył mi się z pracą z drugim człowiekiem. Szkoła dała podbudowę teoretyczną, ale ta praca wciąż się zmienia. Nie da się jej wpisać w schematy”.
Charakterystyka czynności zawodowych	• Pomoc (załatwianie spraw urzędowych, mieszkaniowych, zdrowotnych, wypłacanie zasiłków); obejmuje zarówno sprawy prozaiczne, jak i kluczowe dla życia/ zdrowia. • Opieka (mycie, sprzątanie, robienie zakupów, towarzyszenie, zmiana pieluch, obcinanie paznokci, dostarczanie posiłków); • Interwencje w życiu rodzin. • Wsparcie (konsultacje, wysłuchiwanie klienta, prowokowanie do aktywności, motywowanie do zmian, uczenie lub wzmacnianie samodzielności). • Rola socjoterapeuty, wspieranie i motywowanie klientów do podejmowania zmian lub utrzymania samodzielności. • Uczenie podstawowych czynności (obsługa pralki, przygotowywanie posiłków), czynności wychowawczych. • Nadzór i kontrola, „zagłądanie do lodówki”, rozpoznawanie nadużyć i prób wyłudzenia zasiłków. • Zapewnianie bezpieczeństwa dzieciom w patologicznych środowiskach, „odbieranie dzieci”.	„Zawód nie polega tylko na wypłacaniu zasiłków, ale też ingerencji w życie rodziny (...). Zmagają się z trudnymi sytuacjami, ale też z ludźmi, którzy mają problemy, są nieporadni życiowo, niedostosowani, obarczeni różnymi nałogami”. „Zawód pracownika socjalnego należy do tych najbardziej wymagających. To ciągłe rozwiązywanie problemów społecznych, finansowych, prawnych, zdrowotnych, rodzinnych. Pracownicy socjalni, niosąc pomoc potrzebującym, sami niejednokrotnie narażają siebie”. „Pracownik socjalny zajmuje się osobami bezrobotnymi, w kryzysie bezdomności, samotnymi, znajdującymi się w trudnej sytuacji materialnej, osobami uzależnionymi od wszelkich używek, rodzinami dysfunkcyjnymi, chorymi i z niepełnosprawnościami, byłymi więźniami oraz uchodźcami”. „Nasza praca z kolei, oprócz świadczeń finansowych, opiera się coraz częściej na projektach, skierowanych do określonych grup potrzebujących pomocy: dzieci i młodzieży, bezrobotnych, osób starszych”.

Tabela 8.1. cd.

	Pracownik instytucji pomocowej	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
	• Inicjowanie i koordynowanie współpracy z przedstawicielami innych służb i instytucji (sąd, policja); koordynowanie procedury Niebieskiej Karty. • Bezpośredni kontakt z podopiecznymi, często w ich domach, co przekłada się na budowanie głębokich, choć trudnych relacji; pełnienie funkcji powiernika. • Rola łącznika pomiędzy podopiecznymi a światem zewnętrznym. • Pełnienie funkcji terapeutycznych, nadzór nad osobami zmagającymi się z uzależnieniami. • Praca w środowisku patologii i antynormy. Praca z trudnymi klientami.	„Odwiedzają oni osoby samotne i niepełnosprawne, które trzeba nakarmić, kupić im leki, wykąpać, zawieźć do lekarza. Idą do rodzin, w których mąż bije żonę albo matka maltretuje dzieci. Odwiedzają bezdomnych w pustostanach, gdzie temperatura spada poniżej zera. I nienawidzą, gdy określa się ich „opieką społeczną”. „Wydawało się, że to cudowna praca (...). Będę miała tyle czasu, żeby rozmawiać z ludźmi”. „Pracowników socjalnych najczęściej można spotkać na miejskim osiedlu lub na wsi”. „Opiekunka społeczna: tę pracę trzeba lubić. Zmienia pieluchy, przemywa rany, obcina paznokcie. A podopieczny grozi, że poderżnie sobie gardło” „Wybrałaś sobie porąbany i niebezpieczny zawód. Po co zadajesz się z patologią?”.
Kompetencje i predyspozycje zawodowe	• Empatia, cierpliwość, wyrozumiałość, tolerancja, konsekwencja. • Poczucie obowiązku. • Wytrzymałość psychiczna i fizyczna. • Długi staż pracy. • Umiejętność stawiania czoła wyzwaniom. • Odwaga, umiejętność pokonywania przeszkód na co dzień, nawet w obliczu osobistych wyzwań i zagrożeń. • Konieczność radzenia sobie z różnorodnymi sytuacjami, w tym z agresją, odrzuceniem. • Poświęcenie dla podopiecznych. • Wymagane szczególne umiejętności i fachowa wiedza; konieczność ciągłego doszkalania (studia, kursy). • Odwaga i determinacja w dążeniu do pomagania innym, nawet w obliczu osobistego ryzyka. • Umiejętność obserwacji. • Umiejętność rozpoznawania nadużyć, prób oszustw notorycznie podejmowanych przez „trudnych klientów”.	„Wymaga się od nich kwalifikacji, ogromnej cierpliwości i empatii”. „Mówią, że bez empatii w tym zawodzie się nie da. Tylko trzeba mieć ją pod kontrolą”. „Pracujemy z ludźmi, którzy mają wiele problemów. Jeśli wchodzimy w czyjeś życie i próbujemy zmieniać czyjąś postawę, żeby to życie wyglądało lepiej, to – chcąc nie chcąc – stykamy się z tymi emocjami i one na nas bardzo wpływają”. „Nikt nie ukrywa, że do tej pracy trzeba mieć powołanie i stalowe nerwy. Przyznaję, że praca pracownika socjalnego jest wyjątkowo trudna. Obciążenie jest zarówno psychiczne, jak i fizyczne. Bardzo mało osób zdaje sobie z tego sprawę”. „Pracownicy pomocy społecznej są szczególnymi osobami, posiadającymi wysoką wrażliwość na ludzką krzywdę”. „Posiadamy szeroki zakres wiedzy psychologicznej, socjologicznej, pedagogicznej oraz medycznej. Wykonując swoje obowiązki, kierujemy się w pierwszej kolejności dobrem rodzin i osób zgłaszających się do nas po pomoc. Współpracujemy z szeregiem innych specjalistów, z kuratorami sądowymi, funkcjonariuszami policji, pracownikami systemu oświaty i służby zdrowia”.

	Pracownik instytucji pomocowej	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
		„Praca jest ciężka, wymagająca, obciążająca psychicznie i fizycznie. A jednocześnie pracownika musi cechować wrażliwość i empatia”. „Nie każdy nadaje się do takiej pracy. Trzeba trzymać nerwy na wodzy, a jednocześnie okazać wsparcie”. „W alkoholikach widzę nie brudnych pijaków, tylko chorych ludzi. Staram się im pomóc jak najszybciej”. „Szkół, które szkolą pracowników socjalnych, jest mnóstwo, jednak okazuje się, że w rzeczywistości teoria nie ma zbyt wiele wspólnego z praktyką. Nowi pracownicy nie ukrywają, że uczą się dopiero w pracy”.
Problemy zawodowe i czynniki ryzyka	- Niewspółmiernie niskie wynagrodzenie w stosunku do zakresu odpowiedzialności i charakteru pracy. - Stałe obciążenie emocjonalne wynikające z kontaktu z osobami w kryzysie i sytuacjach granicznych. - Wysiłek fizyczny towarzyszący działaniom terenowym oraz obsłudze osób niesamodzielnych. - Bezpośrednia konfrontacja z agresją słowną i fizyczną ze strony podopiecznych. - Przeciążenie obowiązkami – nadmierna liczba środowisk powierzonych jednemu pracownikowi, uniemożliwiająca realizację pracy socjalnej zgodnej ze standardami. - Długotrwałe obcowanie z przypadkami utrwalonej patologii środowiskowej. - Doświadczenie presji ze strony klientów o roszczeniowej postawie, utrudniającej współpracę. - Brak skutecznych instrumentów nadzoru, kontroli i realnego wpływu na działania beneficjentów. - Rozbieżność pomiędzy celami pracy socjalnej (aktywizacja, usamodzielnianie) a oczekiwaniami klientów zorientowanych na uzyskanie świadczeń. - Praca w środowiskach ekstremalnie trudnych – zaniedbanych, pozbawionych higieny, zagrażających zdrowiu pracownika.	„Często spotykana sytuacja to mieszkania klientów, w których roi się od robactwa – pluskwy, karaluchy, a także choroby takie jak świerzb”. „Niemał połowa pracowników nie czuła się w pracy bezpiecznie. Szczególnie w terenie. Tam podopieczni blokowali im drzwi. Darli dokumenty. Grozili ostrym narzędziem. Szczuli psem”. „Nieboszczyki. Dziś wyczuwam je po zapachu na klatce schodowej. Ale wcześniej nie znałam ich odoru. Pogotowie, na które dzwoniłam, kazało mi nieraz badać u klientów tętno. Sama stwierdzałam zgon”. „Prawie 98 proc. pracowników pomocy społecznej przyznało, że było świadkiem przemocy. Ponad 81 proc. doświadczyło jej osobiście”. „Nie znam pracownika, który nie zetknąłby się z agresywnym zachowaniem klienta, chcącego wymusić wysokość zasiłku albo jego częstotliwość”; „Siekiry, ciupagi, wiertarki, wulgarne słowa, groźby, zastraszanie to tylko część arsenału, którym atakowani są pracownicy socjalni”; „Koleżanka o centymetry uniknęła zderzenia z kryształowym wazonem, który rozbił się na ścianie. Po wyjściu stwierdziła: „Wiesz co, ja dziękuję za taką pracę”; „Dookoła brud i robaki”;

Tabela 8.1. cd.

	Pracownik instytucji pomocowej	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
	• Ekspozycja na ryzyko zakażeń oraz kontakt z osobami chorymi zakażnie w trakcie wykonywania obowiązków. • Ograniczone zasoby instytucjonalne, uniemożliwiające dostarczenie adekwatnej pomocy (np. opieki środowiskowej, terapii, usług towarzyszących). • Trudności w aktywizowaniu klientów oraz w utrwalaniu pożądanych zmian życiowych wśród osób wykluczonych społecznie. • Nadmierna biurokratyzacja procesu pracy – rozrost obowiązków dokumentacyjnych kosztem rzeczywistej pracy z klientem.	„Choroby to jeden z rodzajów ryzyka wpisanych w ten zawód”; „Moja torebka jest pełna środków dezynfekcyjnych. Noszę też jednorazowe długopisy. I rękawiczki. Bo dziwne rzeczy zdarzały się na wywiadach”; „Boję się czymś zarazić. Jak jest tak brudno, że meble się kleją, notuję na stojąco, podkładając sobie twardą teczkę. Niektóre rodziny trudnią się zbieractwem. Tam nawet nie wchodzę, bo pokoje zawala góra śmieci. Sprawdzam tylko, czy dla sąsiadów nie ma zagrożenia jakąś epidemią albo pożarem”; „Często kiedy coś im nie pasuje, straszną nas: »Bo wezwiemy Uwagę!« albo »Pójdziemy do gazety i was opiszymy«”.
Długofalowe konsekwencje i obciążenia zawodowe	• Wysoki poziom ryzyka wypalenia zawodowego związanego z długotrwałym obciążeniem emocjonalnym. • Stała konfrontacja z sytuacjami skrajnych trudności życiowych klientów jako czynnik psychicznego obciążenia. • Poczucie nieskuteczności działań pomocowych, zmęczenie zawodowe oraz utrata motywacji spowodowana barierami organizacyjnymi i specyfiką pracy z trudnymi klientami. • Niska społeczna reputacja zawodu i wynikające z niej narażenie na frustrację oraz brak uznania. • Doświadczenie niechęci, braku zaufania i negatywnego nastawienia ze strony części beneficjentów pomocy. • Postępująca rutynizacja i biurokratyzacja zadań jako czynnik ograniczający autonomię zawodową i poczucie sprawczości. • Wysoki poziom odpowiedzialności zawodowej i związane z nim konsekwencje podejmowanych decyzji, w tym decyzji interwencyjnych (np. odebranie dziecka z rodziny).	„Na jednego pracownika socjalnego przypada około 70–80 rodzin. – Fizycznie nie jest możliwe, by być w stałym kontakcie ze wszystkimi”. „Pracownik socjalny zajmuje się średnio 70 rodzinami (w niektórych regionach nawet ponad setką jednocześnie), choć realnie jest w stanie pomóc kilku miesięcznie. Obowiązków dołożył im resort rodziny m.in. poprzez programy »Rodzina 500+«, »Za życiem« czy »Czyste powietrze“. „Aż 64,6 proc. pracowników socjalnych (...) ocenia, że nie spotyka się z uznaniem i szacunkiem społecznym w związku z wykonywaną pracą”. „Zawód pracownika socjalnego jest bardzo trudny i odpowiedzialny. Wymaga się od nas coraz więcej, a traktuje bez szacunku, jak kogoś gorszego”. „Co dostają pracownicy z okazji swojego święta? Jeden koc polarowy. Rok temu były to ręczniki”. „My grzebiemy w nieszczęściach innych ludzi. Obojętnie, co by to nie było: nieporozumienie rodzinne, konflikt, przewlekła choroba, brak pracy – tych historii jest wiele, a my jesteśmy ich częścią”; „99 proc. pracowników deklaruje, że wynagrodzenie nie motywuje do lepszej pracy”.

	Pracownik instytucji pomocowej	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
Niskie wynagrodzenia	„Ten zawód umiera, a potrzebujących jest coraz więcej. Młodzi nie idą na ten kierunek studiów, bo w sklepie się lepiej zarobi aniżeli tutaj”. „Zarobki? Głupio opowiadać. Zaczęłam pracę 18 lat temu i do dziś nie dostaję nawet 3 tysięcy na rękę jak w niektórych marketach. Podobnie moje koleżanki z dwa razy dłuższym stażem”; „NIK przeprowadziła też ankietę. 4 tysiące z 19 tysięcy polskich pracowników socjalnych (z czego większość to kobiety) opowiedziało w niej o swojej codzienności. 99 procent narzekało na zarobki. „Świadczenia pieniężne, jakie otrzymują beneficjenci pomocy, nierzadko są o wiele wyższe od pensji osób, które je wypłacają”, „99 proc. pracowników deklaruje, że wynagrodzenie nie motywuje do lepszej pracy”, „Grzebiemy w nieszczęściach innych ludzi, żeby im pomóc. I dostajemy naprawdę nędzne pieniądze”.	
Poczucie zawodowego spełnienia i zadowolenia z pracy	• Pomimo występowania licznych trudności zawodowych wykonywana praca jest źródłem zawodowego spełnienia. • Doświadczenie satysfakcji wynikającej z możliwości niesienia pomocy oraz poczucia bycia potrzebnym społecznie. • Zadowolenie zawodowe związane z bezpośrednią pracą z drugim człowiekiem i relacyjnym charakterem profesji. • Obserwowalna poprawa sytuacji klientów stanowi istotne źródło motywacji do kontynuowania pracy. • Satysfakcja wynikająca z poczucia realnego wpływu na życie osób potrzebujących i możliwości wywoływania pozytywnych zmian.	„Tę pracę trzeba lubić”. „Warto choćby dla pojedynczych osób, które przychodzą podziękować. Docenią to, co dla nich zrobili. Bo państwo tak ich nie docenia”. „Nie narzekam, kocham to, co robię, uwielbiam ludzi, z którymi pracuję i dla których pracuję. Jestem dumna z tego, że jestem pracownikiem socjalnym”. „Każdy z pracowników MOPS-u ma szufladę pełną chociażby laurek zrobionych przez dzieci z trudnych rodzin”. „Powieм szczerze, nie miałam takiego podopiecznego, którego spotkałabym na ulicy i byłby do mnie wrogo nastawiony. To jest fajne, miłe”. „Praca pracownika socjalnego jest fantastyczna. Jest on filarem funkcjonowania takiej instytucji jak MOPR, instytucji powołanej do życia, by pomagać”. „Jest to trudny zawód, niewątpliwie wymagający osobistego zaangażowania, ale daje satysfakcję, szczególnie jeśli uda się tak komuś pomóc, by go usamodzielnic, a nie związać z pomocą społeczną”. „Gdy widzimy, że ktoś stanął na własnych nogach, że mu się powodzi, że jest lepiej, to jest to dla nas motor, napędza nas do tej pracy”. „W tej pracy wykorzystuję swoje predyspozycje, zawsze chciałam pomagać w bólach, nieszczęściach, rozwiązywać problemy innych. Ta praca mi na to pozwala”. „Ta praca naprawdę daje dużo satysfakcji”.
Spoleczna rola i znaczenie pracy	• Zawód niezbędny, społecznie istotny, wymagający; niedoceniany przez społeczeństwo, media i przełożonych. • Kluczowa rola we wspieraniu osób niesamodzielnich, marginalizowanych, wykluczonych społecznie.	„Zarówno pracownicy socjalni, jak i asystenci rodziny, na co dzień udzielają specjalistycznego wsparcia i pomocy rodzinom w przewidywalnym często kryzysowych sytuacjach, w jakich się znaleźli. Są pierwszymi i często jedynymi osobami, na których społeczeństwo może liczyć”.

Tabela 8.1. cd.

	Pracownik instytucji pomocowej	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
	• Wsparcie dla najbardziej potrzebujących – osób pozbawionych innych form pomocy. • Pracownik socjalny jako „ostatnia deska ratunku”; jedyny realny gwarant pomocy i kontaktu z drugim człowiekiem. • „Niewidoczni bohaterowie” – osoby realnie zmieniające życie potrzebujących. • Wkład w budowanie społeczeństwa opartego na empatii, solidarności i wzajemnym zrozumieniu. • Brak społecznego prestiżu mimo wysokiej odpowiedzialności i kompetencji zawodowych. • Częste niezrozumienie społecznej roli PS, mylenie jej z funkcją urzędniczą. • Marginalizacja głosu pracowników socjalnych w debacie publicznej i medialnej reprezentacji sektora. • Wysoki poziom zaangażowania zawodowego przy niskim poziomie realnego wpływu na decyzje instytucjonalne.	„Ośrodki Pomocy Społecznej (OPS-y) prawdopodobnie staną się niebawem najdroższą instytucją, którą będą utrzymywały samorządy”. „Wśród ponad dwóch milionów ludzi, którzy korzystają z systemu pomocy społecznej są tacy, którym ta pomoc jest niezbędna. Ale pracownicy socjalni mówią wprost: system premiuje tych, którym po prostu nie chce się pracować”. „W Polsce ok. 2 mln ludzi korzysta z pomocy społecznej”. „O sytuacji pracowników socjalnych nikt nie chce słuchać. Ministerstwo Rodziny Pracy i Polityki Społecznej odmówiło dialogu, a prezydent w przeddzień Dnia Pracownika Socjalnego skierował do Sejmu projekt ustawy, która może doprowadzić do likwidacji ośrodków pomocy społecznej”.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Tabela 8.2. Dominujące motywy dyskursu medialnego o kryzysie pomocy społecznej – w odniesieniu do instytucji pomocowych

	Specyfika pomocy społecznej jako instytucji w dyskursie medialnym	
	Cechy narracji	Typowe cytaty
Dysfunkcje systemu pomocy	Niewłaściwe zorientowanie systemu, w którym dochodzi do premiowania bierności, utrwalania postaw roszczeniowych i zniechęcania do samodzielności. Reprodukowanie negatywnych wzorców oraz wzmacnianie i legitymizowanie zachowań dysfunkcyjnych. Niewystarczająca oferta dla osób dążących do wyjścia z kryzysu; nad-reprezentacja klientów „z wyboru”. Ratowniczy, reaktywny charakter działań – wsparcie udzielane zbyt późno, dopiero w sytuacjach skrajnych, co zwiększa koszty społeczne i finansowe.	„Pracownicy socjalni o systemie pomocy społecznej mówią wprost: wymaga natychmiastowej reorganizacji”. „Dostaje od państwa więcej niż ja, pracując”; „Moi klienci mają dziesięcioro dzieci, czyli 5 tysięcy złotych z 500 plus. Potem przyznają im dodatek za wielodzietność, świadczenia na dzieci, zasiłki okresowe. Miasto dopłaca jeszcze do mieszkania. W ten sposób gromadzą około 10 tysięcy. Piękna suma, która i tak nie trafia do dzieci, bo rodzice ją przepijają albo przepuszczają na hazard”. „Nie opłaca się legalnie pracować, więc szara strefa coraz bardziej się rozwija. Jeśli nie wykaże się dochodów, należy się cały socjal. O tym się nie mówi, a to są naprawdę duże pieniądze”. „Obecny system uczy bezradności, bo jak ktoś od lat dostaje pieniądze do ręki za nic, to nie wie, że można inaczej. Tak funkcjonują całe rodziny przez pokolenia”.

Specyfika pomocy społecznej jako instytucji w dyskursie medialnym		
	Cechy narracji	Typowe cytaty
	Brak skutecznej profilaktyki – niedoinwestowanie pracy socjalnej o charakterze prezencyjnym, środowiskowym. Niedostosowanie prawa socjalnego do realnych potrzeb klientów i zmieniających się warunków społecznych. Nadmierna sztywność procedur – ograniczone możliwości indywidualizacji wsparcia i elastycznego reagowania. Silne uzależnienie instytucji pomocy od lokalnych układów władzy i decyzji politycznych. System oparty na kontroli i rozliczalności, a nie zaufaniu i efektywności.	„Pomoc społeczna uzależnia na wiele sposobów – nie tylko finansowo. Takie błędne koło, wynikające z niewydolności systemu”. „Wszelkie działania kolejnych rządów, realizujące w większości obietnice wyborcze, przerywają ich realizację na samorządy, a te cedują dodatkowe zadania na pracowników pomocy społecznej. Szczególnie obciążenie dotyczy zawodu pracownika socjalnego oraz asystenta rodziny”. „Starsza pani pobiera emeryturę w wysokości niecałych 778 zł. Kryterium dochodowe na osobę samotnie gospodarującą wynosi 776 zł netto. I ona się nie kwalifikuje do pomocy społecznej, bo przekroczyła próg dochodowy. O całe 1,83 zł”. „W ośrodkach pomocy nie ma rozdziału funkcji opiekuńczej od kontrolnej. Oznacza to, że ten sam pracownik, który decyduje o przyznaniu zasiłku, może później go odebrać, gdy odkryje na przykład, że klient pracował na czarno”. „Z pomocy społecznej korzystają dziadkowie, ich dzieci i ich wnuki. Z pokolenia na pokolenia jest jakby przekazywane, że ta instytucja, jak Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, działa po to, by im pomagać, a oni dziedziczą niezaradność, niechęć do poprawy swojej sytuacji”. „Większość pracowników uważa, że ustawa o pomocy społecznej jest źle napisana”.
Ograniczone zasoby	Chroniczny niedobór personelu, sprzętu i środków finansowych. Ograniczenia zasobowe przekładające się na zawężony zakres wsparcia, obniżoną jakość usług i utrudnioną realizację pracy socjalnej. Brak systemowego wsparcia rozwojowego dla kadry – niedostępność superwizji i szkoleń zwiększająca ryzyko wypalenia zawodowego. Niedofinansowanie usług opiekuńczych – preferowanie najtańszych, niskiej jakości rozwiązań. Przeciążenie pracowników zadaniami i liczbą środowisk, skutkujące niską efektywnością udzielanej pomocy.	„Braki kadrowe i finansowe sprawiają, że pomoc najczęściej oferowana jest tym, którym jest niezbędna do przeżycia”. „Kłopotem był też brak czasu. Jeden miesiąc to dla nich: nawet 30 wywiadów, kilka interwencji (np. odbiór dzieci), kilkadziesiąt wniosków do analizy, praca z wieloma ustawami i realizacja gminnych programów”. „Jeden pracownik powinien mieć pod opieką maksymalnie 50 środowisk (rodzin lub singli) lub 2 tys. mieszkańców. Bywa, że z powodu braków kadrowych ta liczba się podwaja”. „OPS-y przyznają opiekę tym osobom, które jej potrzebują. Ale pracownicy socjalni to nie opiekunowie. OPS-y płacą agencjom opiekuńczym lub innym organizacjom pomocowym, które stają do przetargu. Wygrywa zazwyczaj (ale nie zawsze) ta firma, która zaoferuje najtańsze usługi opiekuńcze. I tak do osoby starszej, chorej lub niepełnosprawnej przychodzi opiekunka,

Tabela 8.2. cd.

Specyfika pomocy społecznej jako instytucji w dyskursie medialnym		
	Cechy narracji	Typowe cytaty
	Brak stabilnych mechanizmów finansowania – uzależnienie od krótkoterminowych projektów i środków celowych. Niewystarczająca infrastruktura lokalna – ograniczony dostęp do placówek wsparcia dziennego, mieszkań treningowych, centrów usług społecznych. Przeciążenie administracyjne – nadmiar obowiązków biurokratycznych ograniczający czas przeznaczony na realną pomoc klientom.	która za godzinę ma płacone od kilku do kilkunastu złotych. Często jest niewykwalifikowana”. „Tworzenie takich raportów wymaga czasu, potrzeba do tego pracowników i pieniędzy. Tych wszystkich rzeczy OPS-om brakuje i raporty nie powstają. To sprawia, że tak naprawdę nie wiemy, ile osób w Polsce potrzebuje pomocy socjalnej” „Superwizorów w systemie pomocy społecznej jest niewielu, ponad dwudziestu. Na prawie 20 tys. pracowników socjalnych”. „Pracownik socjalny stał się urzędnikiem. Godzinami wypełnia wywiady środowiskowe, szereg dokumentów związanych z przydzieleniem pomocy podopiecznemu i sporządza raporty. To z tego jest rozliczany”.
Biurokracja	Nadmiar formalności i wymogów dokumentacyjnych spowalnia działania pomocowe i zniechęca pracowników. Biurokratyzacja systemu – dokumentacja ważniejsza niż realna praca socjalna. Przestarzałe procedury i obciążenie administracyjne ograniczają możliwości działania w środowisku i bezpośredniego wspierania klientów. Brak elastyczności proceduralnej – niemożność dostosowania wsparcia do indywidualnych potrzeb klientów. Fragmentaryzacja kompetencji – konieczność wielokrotnego raportowania do różnych instytucji. Biurokracja jako narzędzie asekuracji instytucji – minimalizacja ryzyka zamiast maksymalizacji skuteczności. Czasochłonność procedur skutkująca opóźnieniami w przyznawaniu i realizacji świadczeń.	„Realizują zadania z kilkudziesięciu ustaw. 84,2 proc. (pracowników) oceniło, że nie ma wystarczającej ilości czasu na prowadzenie pracy socjalnej, głównie z powodu nadmiaru pracy biurowej i zbyt dużej liczby podopiecznych”. Kontakt osoby potrzebującej z pracownikiem socjalnym ogranicza się do wypełniania papierów. To sprawia, że wielu szybko się wypala. Przychodzą do pracy (...) z chęcią zmiany świata, z zapałem niesienia pomocy, ale w obliczu ogromu »papierologii« zapał szybko gaśnie”. „Nasze państwo jest oparte na braku zaufania. Dlaczego jest tyle papierów wszędzie do wypełniania? Bo to sposób kontroli pracowników przez pracodawców”. „Pracowników jest po prostu za mało (...). Piętrząca się biurokracja, papierków jest coraz więcej, a czasu na rozmowę z klientami tylko mniej”. „Wiele rzeczy w MOPS-ie konstruowanych jest tak, by instytucjonalnie dręczyć klientów. Wymaga się od nich miliona dokumentów, a potem i tak dostają odmowną decyzję”. „Pracownicy socjalni na wypełnienie dokumentów z osobą, która mieszka w schronisku, poświęcają dwie-trzy godziny (...). Siedzą i zapisują kolejne rubryki. To jest pomoc? Nie, ale tak skonstruowany jest system”.
Patologie instytucjonalne	Mobbing i przemoc instytucjonalna – brak reakcji na niewłaściwe zachowania w miejscu pracy. Dysfunkcje zarządzania – niewłaściwa organizacja pracy, brak decyzyjności, przeciążenie formalne kadry kierowniczej.	„Czy korzystam z superwizji. W ciągu prawie 20 lat miałam jedną. Grupową. Prowadziła ją... wicedyrektorka. Łatwo się domyślić, że nikt nie chciał opowiadać o problemach w pracy”. „Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (...) otwarcie nazywam największą instytucją antyludzką, jaką znam – mówi Onetowi Piotr Szymański, pracownik socjalny”.

Specyfika pomocy społecznej jako instytucji w dyskursie medialnym		
	Cechy narracji	Typowe cytaty
	Kierownictwo instytucji oderwane od realiów pracy socjalnej i codziennych wyzwań pracowników. Brak rozumienia specyfiki działalności pomocowej przez osoby zarządzające jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej (JOPS). Zachowawczość instytucji wynikająca z polityczno-administracyjnych zależności kadry kierowniczej od lokalnych władz. Brak wsparcia merytorycznego, emocjonalnego i organizacyjnego dla pracowników ze strony osób zarządzających. Faworyzowanie lojalności wobec przełożonych zamiast kompetencji merytorycznych.	„Taki system powoływania dyrektorów sprawia, że niemal każdy drży przed lokalną władzą. I udaje przed nią, jaki to nieskazitelny ośrodek prowadzi”. „Takie sytuacje to norma. Nagrody dostają pracownicy administracyjni, a to przecież nie jest święto całego MOPS-u – żalą się pracownice. Nie chcą podawać imion, bo boją się reakcji dyrektora”. „Skoro pracownik nie daje sobie rady z klientem, to nie wiem, czy powinien pracować w ośrodku pomocy społecznej”.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

8.3. Rama skandalu i interwencji

W tej specyficznej grupie przekazów pomoc społeczna wywoływana jest najczęściej w kontekście rzeczywistych lub domniemyanych zaniedbań jej instytucji i przedstawicieli. Krytyka stanowi tu główną oś narracyjną, będąc kluczowym elementem konstrukcji przekazu na temat instytucji pomocy. Jak sugeruje M. Dudkiewicz, taki sposób prezentacji można sprowadzić do mechanizmu *bad news*, w którym dochodzi do odwrócenia postulowanego porządku. W efekcie obrazowanie pomocy społecznej redukuje się do serii opozycji, takich jak „brak pomocy”, jej niewystarczający zakres czy „złe pomaganie” – rozumiane jako wsparcie udzielane w sposób niewłaściwy, niedbały lub obciążony systemowymi dysfunkcjami.

Rama uruchamiana jest w sytuacjach kryzysowych, najczęściej związanych z krzywdą, cierpieniem, chorobą, śmiercią lub różnymi formami przemocy, w tym zaniedbaniem. Ta specyfika zbliża ją do ramy *reakcji na tragedię, indywidualne lub zbiorowe nieszczęście*, z tą różnicą, że w tym kontekście sytuacja jest determinowana przez realne lub sugerowane w przekazie zawinienie pracownika(-ów), instytucji lub systemu pomocowego: zaniedbanie, nieudzielenie pomocy lub jej świadczenie w sposób odbiegający od norm, określonych standardów lub oczekiwań. Alternatywnie schematem otwierającym jest szeroko pojęta dysfunkcja lub patologia instytucjonalna (ewidentne nadużycia, bulwersujące zachowania pracowników,

konflikty z prawem, stosowanie niesprawiedliwych lub krzywdzących przepisów prawa socjalnego etc.). Jako że przedmiot ramy koncentruje się na „braku pomocy” lub „niewłaściwej interwencji”, jej cechą charakterystyczną jest negatywny wydźwięk. W części narracji wiąże się to ze stosowaniem strategii dyskredytacyjnych. Można uzasadnić twierdzenie, że przywołane w pierwszej części monografii przekonania na temat „nieprzychylności” mediów i powielania w ich obrębie skryptów instytucji pasywnej, niewydolnej, „nieobecnej” w dużym stopniu sprawdzają się w odniesieniu do publikacji zakwalifikowanych do tej grupy.

Charakterystyczna dla tego kontekstu konwencja interwencyjno-demaskatorska jest typowa dla serwisów internetowych oraz tabloidów, które ilościowo dominują w ramie (wykres 8.6). Obie grupy – choć w większym stopniu tabloidy – cechuje specyficzna poetyka oraz sensacyjny, alarmujący styl, personalizowanie odpowiedzialności, a także elementy „kultury obwiniania”. W części publikacji ma miejsce odwrócenie tradycyjnych funkcji mediów, gdzie przyciąganie uwagi i aktywizacja emocjonalna odbiorcy górują względem warstwy informacyjnej. Tego rodzaju narracja wykazuje tendencję do eksponowania zjawisk w sposób wyjaskrawiony i uproszczony, co skutkuje redukcjonistycznym obrazem rzeczywistości oraz utrwaleniem sztywnego, dychotomicznego podziału aksjologicznego. W rezultacie w analizowanych artykułach obserwuje się powtarzalność schematów prezentacyjnych (tabela 8.1) oraz występowanie zbliżonych cech deskryptywnych w obrębie badanej grupy materiałów (wykres 8.6).

W ramie wyłaniają się trzy najczęstsze motywy tematyczne (tabela 8.3, a także 7.7). Będzie to przede wszystkim **krzywdzenie, śmierć lub zabójstwo dziecka** w rodzinie objętej pomocą instytucjonalną oraz brak oczekiwanej, wymaganej lub należytej **opieki wobec osób zależnych** (głównie seniorów, osób z niepełnosprawnościami). Trzecim motywem są **kurioza legislacyjne**, sytuacje, w których stosowanie przepisów lub procedur prawa socjalnego skutkuje negatywnymi konsekwencjami w postaci jednostkowej krzywdy lub rażącej niesprawiedliwości. Wskazane wyżej konteksty, podobnie jak inne motywy, porażki nadzoru środowiskowego, zaniedbania opieki środowiskowej, przypadki stosowania procedur nieadekwatnych do potrzeb sytuacyjnych, skomplikowane i przewlekłe postępowania prezentowane są w tej grupie bez „zbędnego” obciążania czytelnika pogłębionym wyjaśnieniem, kontekstem czy uwarunkowaniami. W ramie dominuje przekaz plakatu: uproszczony obraz świata przedstawionego, spolaryzowany podział i demagogiczne oceny. Problemy nie są rozpatrywane w kontekstach uwzględniających obiektywne uwarunkowania, ograniczone zasoby czy złożoność procedur, lecz personalizuje się je poprzez wskazywanie konkretnych osób lub instytucji jako winnych bądź współodpowiedzialnych. Opisom przeważnie towarzyszą jednoznaczne sugestie interpretacyjne, wyrażane stawianymi ocenami, dosadnymi figurami retorycznymi (np. „urzędnicy opieki społecznej”, „karygodne zaniedbania”, „szokujące zlekceważenie obowiązków”) i wzmacniane współbrzmiającą z treścią ikonografią. Dywagacje na

temat ram i ograniczeń prawno-organizacyjnych, problemów napotykanych przez pracowników socjalnych w zakresie nadzoru środowiskowego, ograniczonych możliwości kontrolnych oraz znanych z praktyki socjalnej strategii kamuflowania się klientów występują incydentalne – i w głównej mierze w mediach opiniotwórczych.

Negatywizm, dramatyzacja i sensacjonalizacja wydarzeń, a zarazem uproszczanie relacjonowania, idące w parze ze stereotypową oceną zjawisk, to typowe cechy poetyki mediów bulwarowych⁵⁶¹. Dlatego sposób ujęcia, eksponujący błędy i niedopatrzenia należy uznać w tej ramie za element konwencji, a zgodnie z jej porządkiem – jak wykazało badanie – pomoc społeczna jako instytucja z reguły zawodzi w takim kontekście lub stanowi odzwierciedlenie systemu dotkniętego dysfunkcjami. Choć w poszczególnych tekstach przedmiot krytyki, zarzuty i skala ocen zmieniają się w zależności od kontekstu (specyfiki zdarzeń), sam schemat narracyjny pozostaje zbliżony⁵⁶². Ujęcie takie należy interpretować jako powielaną w tej grupie strategię prezentacyjną, w której klucz wyjaśniający sprowadza się do oskarżeń o „zignorowanie niepokojących sygnałów”, „niezauważenie problemu”, „brak reakcji”, „niepodjęcia działań” lub niedostarczenie opieki/wsparcia w sposób zgodny z oczekiwaniami. Także w przypadku ewidentnych niedopatrzeń lub błędów ze strony innych instytucji (sąd, kurator niebędący przedstawicielem pomocy społecznej, szkoła), zgodnie z algorytmem upraszczania, w centrum krytyki najczęściej stawiane są służby pomocowe.

Pracownikom pomocy społecznej w analizowanych narracjach zarzuca się zarówno niekompetencję, zaniedbania, opieszałość, niedostrzeganie nieprawidłowości, brak wglądu w sytuację rodziny, jak i (w innych kontekstach) sztywne i drobiazgowo stosowanie przepisów z pominięciem indywidualnych okoliczności. W części artykułów oskarżenia dotyczą także nadgorliwości, metaforycznie określanej jako „zagłądanie do łodówki”. Największe nasilenie tego typu narracji obserwuje się w dzienniku „Fakt”, gdzie niemal mechaniczne powielanie analogicznych klisz może być interpretowane jako forma techniki dyskredytacyjnej. Ilustracją tej tendencji są liczne nagłówki i sformułowania, m.in.: „Z jakichś powodów system opieki jednak zawiodł” („Fakt” 26.02.2021); „MGOPS podobno znał panujące tam warunki. Teraz wydał oświadczenie” („Fakt” 13.08.2022); „Matka piła, wyzywała i zamykała dziecko w piwnicy, a urzędnicy twierdzą, że nie zauważyli nic niepokojącego. I tłumaczą, że chłopiec... chodził odpowiednio ubrany” („Fakt” 22.07.2022); „Nikt nie widział horroru w Szabdzie. Kierowniczką GOPS mówi nawet o drugim śniadaniu dla dzieci” („Fakt” 28.06.2022); „Para katowała trzyletnią Hanię niemal od narodzin, a pracownicy

⁵⁶¹ M. Palczewski, *Rama negatywizmu w tabloidowych newsach i jej forma językowa*, „Media – Kultura – Społeczeństwo” 2016–17, nr 1–12, s. 111.

⁵⁶² Co odnosi się do dominującej perspektywy nieprawidłowości, niewydolności publicznych, w tym samorządowych instytucji, eksponowania błędów ich pracowników.

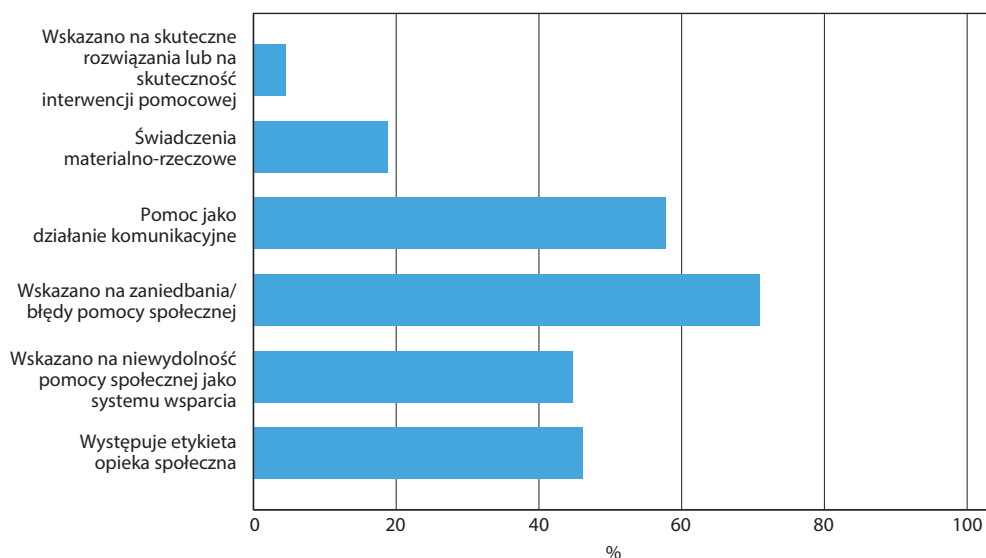
socjalni przymykali na to oczy” („Fakt” 23.02.2022); „Opieka społeczna nie zauważyła żeby dziecko było zaniedbane”, „Rodzinę odwiedzał urzędnik z MOPS, ale nie zauważył dramatu Antosi. Nie ocalił jej przed strasznym losem” („Fakt” 6.03.2021); „Pracownik socjalny nie sprawdził tego na miejscu, twierdząc, że jest zajęty” (SE 30.05.2020).

Strategie prezentacyjne obecne w tej grupie publikacji noszą znamiona tendencji charakterystycznych dla brytyjskiej prasy tabloidowej, określane jako kultura obwiniania, które opierają się na personifikacji winy i indywidualizacji odpowiedzialności. Pracownik pomocy społecznej i opiekunka środowiskowa, którzy zignorowali swoje obowiązki, czy instytucja, która nie udzieliła świadczenia w należyty sposób, w tym schemacie stają się z jednej strony najbardziej oczywistymi i najprostszymi do wyeksponowania „kozłami ofiarnymi”, z drugiej zaś – adekwatnie do koncepcji H. M. Kepplingera – taki scenariusz jest utorowany i funkcjonalny⁵⁶³. Co więcej, jak dowodzi zarówno analiza narracji, jak i badanie ilościowe (rozdział 11) instytucje pomocy społecznej nie są przygotowane do odpowiedniego reagowania w takich sytuacjach, np. poprzez stosowanie odpowiedniej strategii komunikacyjnej. Prawdopodobnie dlatego właśnie „instytucja opieki” znacznie częściej staje się celem dziennikarskich oskarżeń niż inne służby (policja, sądy, szkoły), pomimo że w części z opisywanych w ramie tragedii ich przedstawiciele wykazali – podobnie jak pomoc społeczna – brak odpowiedniej reakcji lub działania.

Schematyczność ujawnia się w analizie frekwencyjnej cech przypisywanych zarówno pomocy społecznej, jak i jej pracownikom, wskazując na dominację powtarzalnych i uproszczonych przedstawień. W ramie przeważa negatywny wydźwięk, częściej niż w innych wskazywane są sytuacyjne zaniedbania, a także systemowa niewydolność pomocy społecznej. Obraz pracownika socjalnego jest w dużej mierze negatywny, z czym także współgra częste operowanie zwrotem „opieka społeczna” (wykres 8.6.).

W obrębie ramy często obserwowana jest technika kreowania interwencyjnej i kontrolnej funkcji mediów. Przekłada się to nie tylko na dobór tematów i sposób ich prezentacji, ale jest bezpośrednio podkreślane w publikacjach poprzez operowanie zwrotami takimi jak: „sprawdzamy”, „redakcja ujawnia”, „jak ustaliliśmy” czy „»Fakt« dotarł do pisma”. Funkcja kontrolna przejawia się natomiast w sformułowaniach typu: „Będziemy relacjonować”, „Czy polecą głowy?”, „MOPS obiecał zająć się sprawą, trzymamy za słowo” itp. Jednak, co jest typowe dla tego gatunku, realizacja tych funkcji – podobnie jak funkcji informacyjnej – pozostaje w dużej mierze fasadowa. Ogranicza się do powierzchownego rozpoznania sprawy i wskazania „winnych” lub „odpowiedzialnych”, podczas gdy rzetelność przekazu ustępuje populistycznym uproszczeniom i pobudzaniu emocji odbiorców.

⁵⁶³ H. M. Kepplinger, *Mechanizmy skandalizacji w mediach*, tłum. A. Kozuch, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008, s. 23–26, 75 i nast.



Wykres 8.6. Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie *skandalu i interwencji*

Źródło: badania własne.

8.3.1. Schemat obrazowania instytucji pomocy społecznej jako współwinnej

W omawianej grupie (w ograniczonym stopniu dotyczy to także ramy *reakcji*), głównie w mediach bulwarowych, uwidacznia się wzorzec opisywania tragedii i nieszczęść, w którym instytucja pomocy społecznej jest nie tylko częścią świata przedstawionego, lecz z uwagi na eksponowanie jej roli i przypisywane znaczenie może być uznana za element strukturalny całościowej strategii prezentacyjnej. Schemat opiera się na kontraście przeciwstawnych planów, które tworzą bezpośredni kontekst oraz punkt odniesienia dla opisywanych historii. W centrum pierwszego lokuje się osoba lub rodzina w potrzebie – doświadczająca konkretnego problemu lub deficytu, który jest jednocześnie bezpośrednim powodem publikacji – oraz pozytywnie oznaczone najbliższe środowisko, np. sąsiedzi, rodzina, czasem społecznicy czy przedstawiciele organizacji pozarządowych, którzy podejmują działania pomocowe i oferują doraźne formy wsparcia. Osoby te, motywowane empatią lub poczuciem odpowiedzialności, poświęcając własny czas lub zasoby, przejmują część zadań publicznej pomocy, a *de facto* kompensują swoim zaangażowaniem jej dysfunkcje lub ograniczenia. Drugi plan – konstruowany na zasadzie dysonansu – eksponuje niespełniające przypisywanych im funkcji publiczne instytucje (w szerszym ujęciu także inne jednostki samorządowe, czasem ZUS) oraz ich przedstawicieli: urzędników, „pracowników opieki” etc. W zależności od kontekstu będą im przypisywane różne cechy, m.in. dystans wobec ludzkich problemów, bezduszość lub brak empatii. Brak

możliwości udzielenia „oczekiwanej” pomocy uzasadnia się zawilnością przepisów, obowiązującymi procedurami, kolejką oczekujących lub ograniczonymi zasobami. Obraz ten odzwierciedla topos „instytucji zamkniętej, odgradzonej od realnych ludzkich potrzeb, a z perspektywy kulturowych asocjacji można mu przypisać takie cechy jak urzędnicza obojętność, izolacja i brak zrozumienia, dehumanizacja, a także opresyjność. Schemat występuje w różnorodnych wariantach i odnosi się do sytuacji o zróżnicowanym ciężarze gatunkowym. Dychotomię świata przedstawionego kształtują i wzmacniają figury retoryczne i cechy formalne publikacji: opisy bohaterów, ich motywacji, zaangażowania, cytaty, wypowiedzi i sylwetki osób w potrzebie oraz współbrzmiały z przekazem, jednoznaczny materiał ikonograficzny. *Dénouement* – zwieńczenie i rozwiązanie akcji obejmuje różne warianty, w tym redakcyjne „śledztwo” dotyczące przyczyn nieudzielenia pomocy, określenie i wskazanie winnych, ostatecznie perswazję i mobilizację służb publicznych do działania lub interwencję w jednostce nadrzędnej (np. wójt, burmistrz, prezydent) skutkującą – przeważnie – uruchomieniem pomocy lub zapowiedzią kontroli lub wyjaśnienia sprawy.

Tabela 8.3. Schematy sytuacyjnego osadzania roli pomocy społecznej w kontekstach zdarzeniowych

Element opisu	Typowe sekwencje	Przykłady – najczęstsze motywy	Cechy istotne z perspektywy odbioru przekazu
Punkt wyjścia: temat/ opisywane zdarzenie	Ujawnienie, selektywny opis zdarzenia: kryzysu, trudnej sytuacji, nieszczęścia lub tragedii, najczęściej indywidualnej lub rodzinnej.	– Pobicie lub zabójstwo dziecka w patologicznej rodzinie. – Osoba starsza lub niepełnosprawna żyjąca w urągających, zagrażających życiu i zdrowiu warunkach. – Doświadczenie krzywdzącego prawa lub niesprawiedliwych procedur stosowanych przez OPS.	Koncentracja na ofercie/poszkodowanych i jej dramacie; akcentowanie wyjątkowości/skandalicznego charakteru zdarzenia. Aktywizacja emocjonalna zorientowana na spolaryzowane odczucia: wzburzenie, złość względem sprawców/źródła nieszczęścia; współczucie, empatia wobec ofiary/poszkodowanych.
Kontekst wydarzenia: rola pomocy społecznej	Ujawnienie faktu, iż osoba/rodzina, w której doszło do tragedii, była objęta wsparciem instytucjonalnej pomocy; dotychczas lub w przeszłości korzystała z jej usług.	– Osoba/rodzina korzysta lub korzystała z pomocy instytucjonalnej (formy wsparcia i ich uwarunkowania przeważnie nie są skonkretyzowane). – Opieka asystenta rodziny lub/i nadzór kuratora (nad rodziną). – Nadzór lub wizyty pracownika socjalnego w rodzinie. – Przyznane usługi opiekuńcze na rzecz osoby niesamodzielnej, starszej lub schorowanej.	Opis pozwala na domniemanie, iż: wsparcie pomocy społecznej obejmowało lub powinno obejmować nadzór i wizytacje w rodzinie; w kontekście opieki środowiskowej – iż powinna mieć ona kompleksowy wymiar. W przypadku nadzoru kuratora brak jednoznacznego naprowadzenia na specyfikę tego instrumentu (np. kurator sądowy). Przy wskazaniu na nadzór pracownika socjalnego lub asystenta – podobnie – opis jest efemeryczny, nienaprowadzający na konkrety i specyfikę tej pracy.

Element opisu	Typowe sekwencje	Przykłady – najczęstsze motywy	Cechy istotne z perspektywy odbioru przekazu
Kontekst nr 2	Interwencyjne ujawnienie, że instytucja pomocowa nie zapewniła stosownego nadzoru, udzielane wsparcie miało charakter pozorny lub fragmentaryczny.	– Pracownik pomocy społecznej, wizytując środowisko, nie dostrzegał znaków, które mogłyby świadczyć lub ewidentnie wskazywać na przemoc domową. – Pracownik nie ocenił sytuacji w sposób właściwy, umożliwiając oszacowanie występującego ryzyka. – Stosowne wsparcie (usługi opieki, dostarczanie posiłku) realizowane było incydentalnie (a nie regularnie) lub miało ograniczony zakres.	W opisach brakuje dokładnej informacji na temat zakresu przyznanej/świadczonej pomocy, jej częstotliwości czy okresu, w którym była realizowana lub na jaki czas została przyznana. Opis funkcji zawodowych i umocowania instytucjonalnego negatywnych bohaterów (asystentka, kurator, „pracownik opieki”, opiekunka) przeważnie jest lakoniczny i nieprecyzyjny.
„Dziennikarskie śledztwo” lub dalsze wyjaśnianie kulisy sytuacji	Określenie przyczyn dotyczących niewłaściwej pracy/ interwencji (wskazanie winnych). Próba skontaktowania się z „aktorami” (pomoc społeczna, przedstawiciele władz samorządowych).	– Wypowiedź przedstawiciela JOPS, który „tłumaczy się” obowiązującymi procedurami lub obowiązującym prawem. – Nieudzielenie odpowiedzi przez przedstawiciela JOPS, odmówienie komentarza. – Najczęstszymi argumentami: „zrobiliśmy wszystko, co było w naszej możliwości”; „pomoc społeczna działa w ramach obowiązującego prawa”; „realizujemy zadania ustawy o pomocy społecznej”; „przepisy i procedury nie pozwalają na wyjście poza ich ramy”; „odmawiam świadczenia, bo przepis mi na to nie pozwala”.	Selektywny, arbitralny wybór osób udzielających wypowiedzi lub komentarza. Na przykład w przypadku przemocy wobec dzieci w wieku szkolnym uwaga koncentruje się na pracowniku pomocy, rzadko na środowisku szkoły lub innych instytucjach. Przeważnie są to wypowiedzi arbitralnie dobrane i wyrwane z kontekstu. W przypadku gdy ma miejsce przeniesienie dziecka do pieczy zastępczej lub powrót z pieczy do rodziny, pomija się specyfikę procedur, często rolę sądu oraz innych specjalistów w tej procedurze. Proszeni o wypowiedź po tragedii/sytuacji kryzysowej pracownicy ośrodka pomocowego przeważnie nie mogą lub nie są w stanie poprawnie merytorycznie lub wiarygodnie wyjaśnić braku należytego (oczekiwanego) działania lub ich tłumaczenia są dyskredytowane, np. „Urzędnicy opieki społecznej tradycyjnie rozkładają ręce”.

Tabela 8.3. cd.

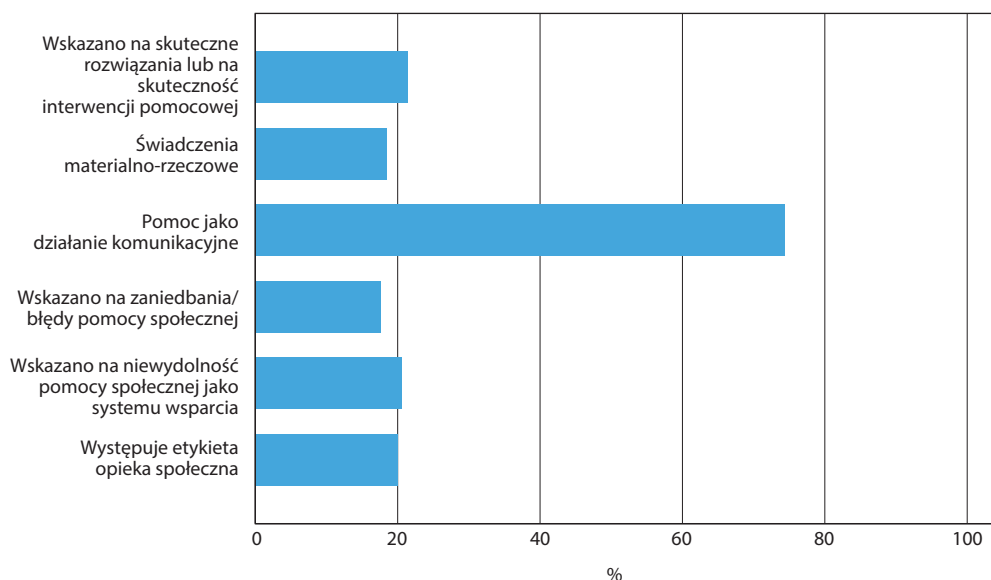
Element opisu	Typowe sekwencje	Przykłady – najczęstsze motywy	Cechy istotne z perspektywy odbioru przekazu
Oddziaływanie na rzeczywistość zgodnie z projektowaną interwencyjną rolą mediów	Skierowanie pytań dotyczących ujawnionych zaniedbań lub nieprawidłowości podmiotowi nadzorującemu służby społeczne (np. burmistrz, wójt, prezydent).	Osoba reprezentująca organ nadzorujący instytucję pomocy deklaruje, iż podjęte zostaną działania wyjaśniające. W wyniku interwencji oczekiwane świadczenie zostaje przyznane, uruchomione lub należnie wykonywane (np. poszerzenie zakresu opieki środowiskowej, przyznanie mieszkania socjalnego lub świadczeń). Szeroko relacjonowane są postępowania dyscyplinarne i wyjaśniające (np. w toku wewnętrznych kontroli).	Wzmocnienie wizerunku redakcji jako instytucji kontrolującej służby publiczne, odważnie ujawniającej niewygodne fakty oraz biorącej w obronę najsłabszych. Kreowanie wizerunku medium podejmującego skuteczną interwencję.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

8.4. Rama reakcji na tragedię: indywidualne lub zbiorowe nieszczęście

Punktem wyjścia dla uruchomienia ramy są najczęściej sytuacje kryzysowe, wynikające z okoliczności losowych (klęski żywiołowe, pożary, wypadki) lub kwestii osobistych (choroba, cierpienie, niepełnosprawność, nieszczęśliwe sploty zdarzeń). Dotyczą one zarówno pojedynczych osób i rodzin, jak i całych środowisk (np. DPS-y). Charakterystyczną cechą tego modelu prezentacji jest brak jednoznacznej ekspozycji zaniedbań lub systemowych ograniczeń pomocy społecznej. W tej grupie narracji instytucje pomocy lub ich przedstawiciele odgrywają – przeważnie – drugoplanową rolę, rzadziej też stosowane są retoryczne środki o charakterze dyskredytującym. W jednym z wariantów oś akcji koncentruje się na tragedii lub nieszczęściu, przy czym środowisko dotknięte zdarzeniem było wcześniej objęte wsparciem. W innym przypadku pomoc społeczna prezentowana jest jako instytucja reagująca na kryzys. W rezultacie rama obejmuje zarówno przykłady skutecznych interwencji, które pomogły opanować lub zażegnać zagrożenie, obrazy niedomagań systemu, który nie radzi sobie z bieżącymi problemami, jak również informowanie o dostępnych formach wsparcia, możliwościach zgłaszania się po pomoc lub sposobach jej udzielenia.

Ze względu na niejednorodne konteksty sytuacyjne obraz pomocy społecznej tworzony w obrębie ramy jest zróżnicowany, przeważnie jednak prezentowana jest



Wykres 8.7. Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie *reakcji na tragedię*

Źródło: badania własne.

jako ważny instrument przeciwdziałania problemom i kryzysom, a jej zasoby i potencjał odpowiadają kondycji i możliwościom samorządów lub państwa. W głównej mierze jest to wizerunek neutralny lub pozytywny, rzadziej uwypuklane są deficyty (zawinięcie lub niedopatrzenie pracownika socjalnego, niewydolność sektora), zestawienie ilościowe wskazuje ponadto, że zwykle akcentowany jest komunikacyjny wymiar pomagania, a etykieta „opieka społeczna” występuje w tym ujęciu sporadycznie.

W grupie tej, podobnie (choć w mniejszym stopniu) jak w ramie *konkretnego działania*, uwidacznia się pozytywne nacechowanie działania pomocowego jako kategorii autotelicznej, o istotnej wartości newsowej. Przekłada się to na specyficzną cechę materiałów medialnych, jaką jest afirmacja pomocy indywidualnej oraz zbiorowej (realizowanej np. przez organizacje społeczne), a tym samym obrazowanie pomagających jako bohaterów, postacie wyjątkowe, warte uwagi. Jest to widoczne szczególnie w publikacjach, w których pomoc w kryzysie stanowi główny temat, oś, wokół której koncentrują się wypowiedzi, cytaty, opisy reakcji i prezentacje wdzięczności (np. opisy fali pomocy zaoferowanej lub udzielonej przez czytelników poruszonych wcześniejszymi publikacjami nt. trudnej sytuacji osoby lub rodziny). Analiza materiału wskazuje jednocześnie na istotną prawidłowość, że aprobatywne, dodatnio wartościowane podejście w mediach dotyczy w głównej mierze pomocy **oddolnej** (społecznościowej, sąsiedzkiej, czytelników, organizacji pozarządowych, aktywistów). W ograniczonym stopniu odzwierciedla natomiast działania **instytucjonalne** – organizowane lub prowadzone przez publiczne jednostki oraz ich

przedstawicieli. Odstępstwa od tej reguły obserwowane w ramie *reakcji* oraz w ramie *polityki społecznej* dotyczą zazwyczaj konkretnych, obrazowanych w perspektywie personalnej osób lub grup pracowników i odnoszą się do kontekstu szczególnego poświęcenia lub tragedii. Przykładem mogą być artykuły o postawie personelu DPS w dobie pandemii COVID-19⁵⁶⁴ oraz liczne, choć publikowane głównie w 2010 roku, relacje dotyczące Pauliny Ozgi – brutalnie zamordowanej pracowniczki socjalnej, która po uzyskaniu anonimowej informacji o libacji alkoholowej w wieloprotymowej rodzinie podjęła samodzielną interwencję na rzecz ochrony dwójki dzieci⁵⁶⁵.

Preferowanie w mediach pomocy indywidualnej oraz „społecznościowej” względem „publicznej” czy „instytucjonalnej” przekłada się na dwie charakterystyczne prawidłowości. Pierwsza dotyczy przewagi ilościowej takiej właśnie tematyki. Druga odnosi się do hierarchii ról przypisywanych w przestrzeni świata przedstawionego poszczególnym formom wsparcia. Pomoc instytucjonalna jako zjawisko typowe, o niskim potencjale wartości medialnej, zazwyczaj zostaje przesunięta na dalszy plan struktury informacyjnej lub jej znaczenie jest marginalizowane względem eksponowanej, atrakcyjniejszej w tej logice pomocy oddolnej, np. świadczonej przez lokalnych aktywistów lub organizacje społeczne. Odmiernym wariantem zauważonej reguły jest eksponowanie roli władz lokalnych w inspirowaniu i organizowaniu wsparcia, nawet jeśli faktyczną realizacją tych działań zajmował się ośrodek pomocy społecznej. W konsekwencji – zarówno w omawianej grupie przekazów, jak i w ramie *konkretnego działania* – wyłania się narracja, w której znaczenie pomocy zinstytucjonalizowanej pozostaje niewspółmierne do jej rzeczywistej roli, zwłaszcza w kontekście koordynowania działań oraz opisywanych interwencji kryzysowych. Dobitym przykładem jest wielokrotnie przywoływana w publikacjach „Faktu”, „Super Expressu” oraz w serwisach internetowych historia młodej matki, mieszkającej zimą wraz z dwuletnią córką w namiocie. W tym przypadku pracownik socjalny najprawdopodobniej przyczynił się do uniknięcia tragedii, a pomoc społeczna przeprowadziła skuteczną interwencję. W publikacjach było to sygnalizowane jedynie wybiórczo, a uwaga skupiła się na wsparciu udzielanym przez jednego z gdańskich radnych,

⁵⁶⁴ M.in. A. Teliszewski, *Dramat w bocheńskim DPS. Płaczący starosta i BOHATERSKIE zakonnice ratujące chorych*, SE 11.04.2020; MROK, *Bohaterowie z DPS-u w Psarach! Chcą wrócić do pracy mimo COVID-19*, SE 15.04.2020; MF, *Oto personel na medal. Mogli odejść, zostali ratować seniorów!*, „Fakt” 20.04.2020; K. Łapczyńska, *7 sierpnia – Dzień Pracownika Opieki nad Osobami Starszymi. To oni zarażają seniorów uśmiechem*, WP 7.08.2020; mj-s, *Bełchatowianka pracownikiem socjalnym na MEDAL! Agnieszka Cabaj w gronie najlepszych*, SE 23.11.2019; MF, *Oto personel na medal. Mogli odejść, zostali ratować seniorów!*, „Fakt” 20.04.2020; K. Ciesiołkiewicz, *Brawa na balkonie dla niosących pomoc to za mało*, RP 28.05.2020.

⁵⁶⁵ A. Szkudlarek, *Ofiarna Paulina Ozga miała wielkie serce. Morderca brutalnie ją zmasakrował. Kto zabił 28-letnią kuratorkę w Michałowie?*, SE 28.06.2022.

społeczność czytelników oraz, pośrednio, samą redakcję, która opisała epizod i zachęcała do pomocy⁵⁶⁶.

8.5. Cechy wspólne ramy *skandalu* oraz ramy *reakcji*

Prezentowane grupy różnicuje kontekst sytuacyjny, lecz zbliża poetyka. Ważnymi wspólnymi cechami tekstów obu ram jest personalizacja oraz dramatyzacja. Tematyka często koncentruje się wokół indywidualnych historii bohaterów (lub światków), co akcentuje ludzki wymiar historii i w charakterystyczny, zbliżony do konwencji melodramatu sposób pozwala aktywować emocjonalne zaangażowanie odbiorcy. Często stosowana jest technika *human story* zorientowana na osobiste doświadczenia (choroby, tragedie, walki z przeciwnościami losu) i zindywidualizowaną relację. Pokrzywdzeni w ujęciu specyficznym dla obu ram przedstawiani są jako osoby bezradne, niezdolne do dalszej egzystencji bez zewnętrznego wsparcia, często w sytuacjach granicznych („utraciły dorobek całego życia”, ich „świat legł w gruzach”), a jednocześnie jako zobowiązane i gotowe do poprawy własnego losu – z wykorzystaniem uzyskanych zasobów. W omawianej konwencji często stosuje się hiperbole oraz środki podkreślające dramaturgię, która przedstawiana jest jako skrajna (np. „skrajne zaniedbanie”), krytyczna lub ekstremalna („tragiczne odkrycie”, „horror w Kaliszu”), w której wszystkie „typowe” scenariusze zawodzą, a systemowe rozwiązania (pomoc publiczna) okazują się niewystarczające. Do cech obu ram należą: spekulatywność przekazu, powtarzalność treści, emocjonalizacja przekazu oraz hiperbolizujące i streszczające nagłówki. Technikom retorycznym zorientowanym na wywołanie współczucia często towarzyszy apelowanie o solidarność i mobilizowanie do wsparcia pokrzywdzonych, bezpośredniej pomocy materialnej lub rzeczowej (np. wpłat na udostępniony nr konta). Powtarzalnym motywem jest „obligowanie” do pomocy i przeciwdziałania kryzysowi lokalne instytucje, władze samorządowe („będziemy się przyglądać i relacjonować”). Taka funkcja przekazu medialnego, wykorzystywana głównie w tabloidach, jest jednocześnie celem marketingowym, buduje wizerunek medium jako skutecznie niosącego pomoc i realizującego funkcję kontrolną wobec władz oraz instytucji publicznych.

„Przypisywanie winy” w kontekście przedstawianych tragedii stanowi wprawdzie typowy komponent narracji osadzonych w ramie *skandalu i interwencji*, niemniej obecne jest również – choć w mniej bezpośredniej i intensywnej formie – w publikacjach należących do drugiego typu. W tabloidach, przy jednowymiarowym ujęciu i eksponowaniu perspektywy pokrzywdzonych, przyczyn kryzysów i niedopatrzeń

⁵⁶⁶ M. Fenrych, *Natalka mieszkała z mamą w namiocie. Ruszyła fala pomocy. To, co zrobił gdański radny wyciska łzy*, „Fakt” 2.12.2022.

Tabela 8.4. Strategie prezentacyjne – warianty – rama *reakcji* oraz rama *skandalu i interwencji*

Elementy kompozycyjne (struktura tekstu)	Elementy formalne i tematyczne	Cechy narracji	Cechy charakterystyczne ramy <i>skandalu i interwencji</i>
Rozbudowany, sugestywny i streszczający tytuł.	Fakty i świadectwa: narracja opiera się na konkretnych, lecz arbitralnie dobranych faktach, obejmuje prosty ciąg przyczynowo-skutkowy, zarysowany z jednej perspektywy, przez co jest zrozumiała i niebudząca wątpliwości interpretacyjnych.	Emocjonalność: narracja mocno nacechowana uczuciowo, orientacja na wywołanie silnych reakcji u czytelników (słowa i frazy mające na celu szokować, oburzać lub wywoływać współczucie, zwracać uwagę na powagę problemu. Często używanie w tytułach i treści artykułów określeń takich jak „szok”, „tragedia”, „horror”).	Nacisk na konflikt: artykuły często podkreślają konflikty między osobami lub grupami związane z wydarzeniem/tragedią, co wzmacnia dramatyzm opowieści.
Wprowadzenie (do problemu, punkt wyjścia), przedstawienie sytuacji, najczęściej o cechach tragedii lub dramatu.	Osobiste historie pozwalające czytelnikowi poznać i zrozumieć perspektywę bohatera(-ów).		Sensacyjnemu charakterowi towarzyszy prowokacyjny ton.
Opis, często chronologiczny, pełny selektywnie dobieranych szczegółów, obejmujący przywołanie przyczyn, zmiany, reakcje i działania otoczenia/środowiska.	Cytaty i wypowiedzi bohaterów i przedstawicieli otoczenia, osób zaangażowanych w sprawę, które dodają autentyczności (często z perspektywy pierwszej osoby).	Sensacyjność: koncentracja na szokujących, kontrowersyjnych, bulwersujących aspektach zdarzenia, często poprzez wyolbrzymianie faktów lub skupienie na najbardziej dramatycznych wątkach.	Konfrontacja stanowisk: częste zestawienia ukazujące sprzeczny obraz sytuacji, np. wypowiedzi osób poszkodowanych vs. stanowisko przedstawicieli pomocy społecznej, zaprzeczające zarzutom i oskarżające media o niesprawiedliwe traktowanie.
Kontekst i tło sytuacyjne, szczegółowe informacje dotyczące okoliczności, które doprowadziły do zdarzenia, obejmuje przywołanie zaangażowanych instytucji (szkoła, pomoc społeczna, policja, prokuratura, sądy).	Rozbudowane opisy reakcji (w tym emocji) bohaterów, osób dotkniętych tragedią, często wyrażane z pomocą bezpośrednich cytatów. Przywołane (cytowane) dokumenty, pisma urzędowe, opinie, wypowiedzi specjalistów, co dodaje wiarygodności przedstawionym informacjom, podkreśla powagę sytuacji i podkreśla obraną perspektywę. Pozytywne przykłady eksponujące rolę jednostkowej pomocy (uczynni, zaangażowani	Sugestywny język, przesycenie środkami stylistycznymi (metafory, hiperbole, porównania) i ozdobnikami słownymi, np. „światelko w tunelu”. Uogólnienia i generalizacje: przedstawianie opinii lub jednostkowych obserwacji w sposób sugerujący, iż są to powszechnie akceptowane fakty lub trafna diagnoza, co buduje uproszczony, populistyczny obraz zdarzeń.	Krytyka instytucji, czytelne, przeważnie wyrażone <i>explicite</i> stanowisko redakcji/autora. Arbitralna, krytyczna ocena zaangażowanych w sprawę służb publicznych, w tym pomocy społecznej (np. „pracownikom

Elementy kompozycyjne (struktura tekstu)	Elementy formalne i tematyczne	Cechy narracji	Cechy charakterystyczne ramy skandalu i interwencji
Zwroty akcji: „odkrycie”/ przywołanie nowych faktów, informacji, wypowiedzi lub działania jednego z aktorów (np. udzielenie pomocy), które zmieniają sytuacyjny obraz sytuacji, ukierunkowanie narracji lub perspektywę interpretacji przedstawionej historii/problemu.	bohaterowie) oraz znaczenie wsparcia społecznego (np. sąsiedzi, społeczność lokalna, czytelnicy). Apel o zmiany: prezentacji towarzyszy wskazanie na pilną konieczność wprowadzenia zmian, które mogłyby zapobiec podobnym zdarzeniom w przyszłości. Wariantem jest apel o włączenie się działania pomocowe (np. przelew). Elementy wizualne: użycie chwytliwych, czasem szokujących zdjęć, które mają na celu przyciągnięcie uwagi czytelnika i wzmocnienie emocjonalnego wpływu historii.	początkową sytuacją a końcowym rozwiązaniem, co podkreśla dramatyzm i otwiera perspektywę jej pozytywnego rozwiązania. Krytycyzm i moralizatorstwo: opisom działań (lub ich braku) towarzyszą retoryczne pytania, ironia, sarkazm, epitety (np. „urzędnicy opieki”). Retoryczne motywowanie do działania: poprzez przedstawienie pozytywnego rozwiązania problemu, sposobu rozwiązania lub przykładu pomocy relacja może motywować czytelników do podobnego zaangażowania.	zabrakło odwagi do podjęcia stanowczych działań.” Nacisk na błędy i nieprawidłowości, przeważnie z pominięciem pełnego kontekstu lub próby zrozumienia złożoności ich pracy. Styl egzegetyczno-objawiający, charakteryzujący się użyciem formuł typu „wyjaśniamy”, „odkryliśmy”, „ujawniamy”, co służy wytworzeniu wrażenia, że prezentowany materiał jest efektem pogłębionego dziennikarskiego śledztwa.
Zakończenie ma najczęściej charakter uproszczonego wyjaśnienia sytuacji, wezwania do działania, wskazania winy bądź apelu o konieczność zmian (np. interpretacji przepisu, interwencji urzędu, udzielenia pomocy) lub innego jednoznacznego komunikatu. Nierzadko przybiera ono formę pozytywnej puenty, akcentującej możliwość zmiany i perspektywę poprawy warunków życia osób poszkodowanych.	Moralizowanie i „rozliczanie” służb publicznych: „dlaczego nikt nie pomógł?” Zapowiedź dalszego monitorowania działań instytucji publicznych. Częste odświeżanie tematu: powtórzenia, nowe wersje lub kontynuacje wątku, utrzymywane w konwencji „zwrotu akcji” lub „nowej okoliczności” nawet wobec mało istotnych z perspektywy tragedii faktów (np. udzielenie pomocy przez radnego lub odniesienie się redemptorysty T. Rydzyska albo małopolskiej kurator oświaty do skandalu w DPS). Szybka aktualizacja, aby „podgrzewać” temat i utrzymać zainteresowanie czytelników.	Skupienie na szczegółach: artykuły często koncentrują się na detalach opisów wydarzeń (sytuacji, bohaterów), zachowując jednocześnie wybiórczy charakter. Upraszczenie świata przedstawionego, jednowymiarowy charakter analizy problemu lub sytuacji (zdarzenia) bohaterów (mimo prezentowania licznych, mało istotnych szczegółów), pomijanie ważnych niuansów/ kontekstu. Apel do emocji: głównym celem jest wywołanie silnych emocji, takich jak litość, strach, złość czy oburzenie, co ma zachęcić do dalszego czytania/zaangażowania w historię.	„Czarno-biały” obraz świata przedstawionego. Krytyka wg reguły <i>pars pro toto</i> : opisywana sytuacja nie jest odosobnionym przypadkiem, lecz regulą złego funkcjonowania urzędu lub systemu pomocy społecznej.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

poszukuje się głównie na gruncie lokalnej polityki, wśród instytucji lub władz samorządowych – im też przypisywany jest obowiązek kompensacji strat i krzywd. Jednocześnie dylemat ewentualnej współwiny lub współodpowiedzialności pokrzywdzonych (np. brak ubezpieczenia, zaniedbanie stanu technicznego budynku, zignorowanie ryzyk) w obu ramach nie występuje.

Powyższe cechy w większym stopniu dotyczą mediów ludycznych aniżeli opinio-twórczych. Różnice w ujęciu obejmują zarówno perspektywę narracyjną – w tabloidach lokowaną „wewnątrz” wydarzeń – jak i środki wyrazu stosowane w przekazie. W *quality mediach* opisy w mniejszym stopniu koncentrują się na dywagacjach personalnych i dramaturgicznych aspektach, a bardziej na kwestiach obiektywnych i merytorycznych. Rzadziej stosuje się figury retoryczne zorientowane na wywołanie silnych emocji, dominuje styl neutralny oraz obiektywizująca perspektywa. W *dziennikach opinii* więcej uwagi poświęca się poszukiwaniu przyczyn zdarzeń, analizie skuteczności działań ratunkowych oraz ocenie wsparcia udzielonego ofiarom i ich rodzinom. Relacjonowane jest reagowanie instytucji, samorządów i lokalnych społeczności, a krytyka oraz wnioski przybierają charakter konstruktywny – dotyczą zaniedbań, błędów i potrzeby wprowadzenia zmian. Co istotne, w przeciwieństwie do tabloidów, media opiniotwórcze nie unikają również tematu ewentualnej odpowiedzialności czy braku przezorności samych ofiar.

8.6. Rama konkretnego działania

Grupa tekstów zakwalifikowanych do ramy *działania* w dużym stopniu odzwierciedla funkcję informacyjną mediów i dziennikarstwa, także funkcje artikulacyjną oraz integracyjną. Jest to to główny – obok ramy *okazjonalnej* oraz ramy *reakcji* – kontekst eksponujący medialną atrakcyjność pomocy⁵⁶⁷, w tym przypadku – co jest istotnym czynnikiem różnicującym – instytucje prezentowane są z perspektywy innej niż kryzys, deficyt lub problemy. Rama uruchamiana jest sytuacyjnie – poprzez działania pomocowe, takie jak akcje czy projekty – które zazwyczaj spełniają przynajmniej część kryteriów atrakcyjności medialnej. Po pierwsze, są nowe: odznaczają się innowacyjnością, zostały niedawno wdrożone lub wymagają nagłośnienia. Po drugie, są ważne – odpowiadają na konkretny deficyt lub wypełniają istotną lukę w systemie wsparcia. Po trzecie – wykraczają poza schemat rutynowych form pomocy (np. świadczeń finansowych), a ich realizacja odbywa się w szerszym partnerstwie, np. z udziałem liderów lokalnych lub organizacji pozarządowych.

⁵⁶⁷ W obrębie ramy *polityki społecznej* akcent pada na ważność lub/i użyteczność, w tym przypadku mamy do czynienia z eksponowaniem tych elementów tematu pomocy i pomagania, które czynią go medialnym.

Pomimo dużego zróżnicowania tematyki publikacji wyodrębnić można trzy najczęściej występujące ujęcia problemowe. Pierwsze koncentruje się na prezentacji nowych, najczęściej projektowych i doraźnych działań o innowacyjnym charakterze, takich jak „przystanki ciepła”, „autobus-ogrzewalnia”, mobilne punkty szczepień, praca streetworkerów czy inicjatywy integracyjne i międzypokoleniowe. Drugie obejmuje rozwój istniejącej infrastruktury pomocowej poprzez wprowadzanie nowych – zazwyczaj innowacyjnych – form wsparcia, które uzupełniają tradycyjne świadczenia, jak np. uruchamianie sklepów socjalnych. Trzeci wariant dotyczy różnorodnych zbiorów na rzecz potrzebujących – obejmuje zarówno przekazywanie sprzętów, mebli, żywności, książek i artykułów szkolnych, jak i organizację pomocy partycypacyjnej, np. tworzenie jadalni czy stołówek społecznych. Typowymi beneficjentami opisywanych inicjatyw są rodziny zastępcze, domy dziecka, ośrodki wsparcia oraz osoby w trudnej sytuacji materialnej, a informowaniu zwykle towarzyszą różne formy zachęcania czytelników do partycypacji.

Podobnie jak ma to miejsce w ramie *okazjonalnej* charakterystyczna dla publikacji jest prostota i schematyczność. Wiele z nich nosi cechy mniej lub bardziej rozbudowanych notatek prasowych, tworzonych przeważnie na podstawie reguł *press release*, co pozwala domniemywać, że publikacja części materiałów została zainicjowana przez organizatorów działań pomocowych. Świadczą o tym m.in. podział struktury tekstu (nośny tytuł; lead; trzon wg schematu odwróconej piramidy, materiał ilustracyjny i podanie źródła informacji) oraz konstrukcja zapewniająca odpowiedź na pytania „kto, co, kiedy, gdzie i dlaczego?”. W publikacjach przeważa zrozumiały język, rzadko operuje się typową branżową nomenklaturą (np. beneficjent, aktywizacja, wykluczenie, partycypacja, przeciwdziałanie etc.). Jednocześnie w analizowanym materiale praktycznie nieujawniane są subiektywne stanowiska, opinie autorów, oceny sytuacji. Zgodnie z regułą prostego i jednoznacznego komunikatu pomijane są także ewentualne kontrowersje i dylematy pomocy, np. jej efektywności, znaczenia, kosztów, złożoności skutków czy ewentualnego samozawinięcia sytuacji jej beneficjentów.

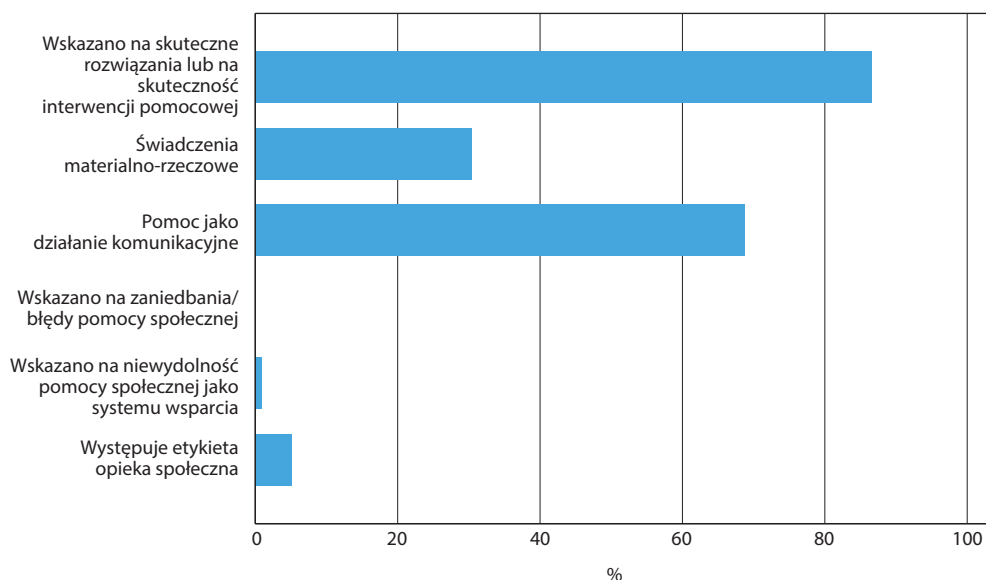
Pomimo iż w ramie *działania* w zdecydowanie mniejszym stopniu eksponowane są elementy typowe dla mediów bulwarowych, podobieństw stylistycznych nie brakuje, a granice się zacierają. Podobnie jak w omówionych wcześniej ramach, w publikacjach często operuje się dramaturgią, akcentowany jest wymiar personalny (pozytywnie nacechowane obrazy potrzebujących jako pokrzywdzonych przez los i zasługujących na wsparcie; wyraziste wizerunki charyzmatycznych organizatorów pomocy). Zwłaszcza w kontekście zbiorów i kwest, gdzie mobilizuje się czytelnika do pomocy, obraz prezentowany jest w plakatowym stylu, jest jednoznaczny, pozytywny, utrzymany w perspektywie bliskości. Często operuje się środkami stylistycznymi zorientowanymi na zrozumienie i akceptację potrzeb, wzbudzanie empatii (opisy uwarunkowań życiowych, z którymi borykają się bohaterowie, cytaty,

elementy „melodramatyczne”). W medialnych reprezentacjach beneficjentów eksponowane są postawy wdzięczności, uznania dla udzielonego wsparcia oraz deklaratywnego zobowiązania do jego konstruktywnego wykorzystania. Technika przybliżonej perspektywy obejmuje nie tylko kształtowanie wizerunków potrzebujących, ale także pomocy. Relacjonowane są wyzwania związane z opisywanymi działaniami, przebieg akcji, akcentowana jest ich ważność, znaczenie i skala problemu, którego dotyczy działanie lub potencjalne negatywne skutki zaniechania wsparcia.

W publikacjach dostrzec można kilka nieskomplikowanych schematów prezentacyjnych. Często eksploatowane jest przedstawianie działań pomocowych jako pozytywnego „rozwiązania” trudnej sytuacji – remont domu samotnej matki lub placówki opiekuńczej ukazywany jest jako symboliczny początek nowego, lepszego etapu w życiu mieszkańców, a uruchomienie Centrum Integracji Społecznej inicjuje szerszy proces rewitalizacji środowiskowej. W innym wariantcie osi relacjonowanych działań jest poprawa jakości życia lub bezpieczeństwa socjalnego osób zagrożonych marginalizacją z przyczyn niezawinionych (np. osoby z niepełnosprawnościami, mieszkańcy DPS, osoby starsze). Prezentowane są jako znaczące i sprawcze – w części przypadków jako całościowe rozwiązania (np. uruchomienie ośrodka wsparcia), w innych jako inicjatywy o charakterze doraźno-interwencyjnym (np. posiłki dla osób bezdomnych). Również wykorzystywanie techniki „osobistych historii” można interpretować jako intencjonalnie stosowaną figurę retoryczną zgodnie z zasadą, iż lepiej postrzegana jest pomoc konkretnym osobom aniżeli kierowana anonimowo⁵⁶⁸.

Istotną cechą zbliżającą publikacje omawianej grupy jest sposób umiejscowienia pomocy społecznej w dyskursie. Pomimo że rama obejmuje *sensu stricte* informowanie i prezentację działań, najczęściej finansowanych ze środków publicznych (przez OPS), także w jej obrębie obserwujemy tendencję nieeksponowania jej instytucjonalnego lub samorządowego charakteru. Po pierwsze, badanie wskazuje, że ramę cechuje znacznie wyższy niż w innych – aż 68-procentowy – udział publikacji dotyczących działań pomocowych prowadzonych przez jednostki niepubliczne. Po drugie, prawidłowością jest (analogicznie jak w ramie *reakcji*) akcentowanie roli konkretnych osób (liderzy, streetworkerzy, organizatorzy, skonkretyzowani pracownicy) oraz organizacji społecznych, realizujących działania, np. w partnerstwie, a tym samym pomijanie lub minimalizowanie roli instytucji pomocy społecznej (nawet w sytuacjach, gdy działania te są inicjowane, koordynowane i finansowane przez OPS, a więc wynikają z realizacji gminnych strategii rozwiązywania problemów społecznych). Jednocześnie w analizowanych przekazach szeroko relacjonowane jest zaangażowanie mediów, lokalnych polityków, społeczności, firm i przedsiębiorców, którzy przyczynili się do opisywanej inicjatywy lub ją wsparły. W narracjach

⁵⁶⁸ Por. T. Tomaszewski, *Komu się pomaga*, „Chowanna” 1994, nr 1, s. 6.



Wykres 8.8. Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie *konkretnego działania*

Źródło: badania własne.

przeważa zatem perspektywa pomocy „oddolnej”, zbiorowego lub indywidualnego aktywizmu, akcentująca znaczenie wspólnoty, solidarności społecznej, empatii, a pomija się jej wymiar profesjonalny. Jedynie sporadycznie obserwujemy opisy czy przywołania form pomocy powszechnie kojarzonych z OPS (np. świadczenia, praca socjalna). Powyższe wnioski odzwierciedla zestawienie cech publikacji (wykres 8.8): w obrazie tym dominuje aktywny, interpersonalno-organizacyjny wymiar pomocy, której wydźwięk jest generalnie pozytywny.

Skoncentrowanie uwagi na organizacjach pozarządowych, charakterystyczne sposoby prezentacji działań oraz niskie nasycenie ramy świąteczno-okazjonalnej (omawiane w dalszej części) można w dużej mierze tłumaczyć logiką mediów – zwłaszcza selektywnymi preferencjami tematycznymi oraz perspektywą narracyjną. Istotnym czynnikiem (jak już wskazano) wydają się praktyki PR – skuteczność strategii informacyjnych w organizacjach pozarządowych, zaniedbywanie działań wizerunkowych oraz ograniczone doświadczenie w wykorzystywaniu narzędzi *media relations* w jednostkach publicznych, co szerzej omówiono w części trzeciej.

8.7. Rama świąteczno-okazjonalna

W ramie świąteczno-okazjonalnej znaczenie tematu pomocy społecznej konstruowane jest w odniesieniu do pozytywnie konotowanych, obiektywnych okoliczności –

zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych – takich jak szczególny moment kalendarzowy lub symboliczne wydarzenie. Rama uruchamiana jest w związku z okazją: świętami, jubileuszami, uroczystościami lub przy okolicznościowym nagłaśnianiu istotnych społecznie zagadnień, a najbardziej charakterystyczny jest w tym kontekście Dzień Pracownika Socjalnego⁵⁶⁹.

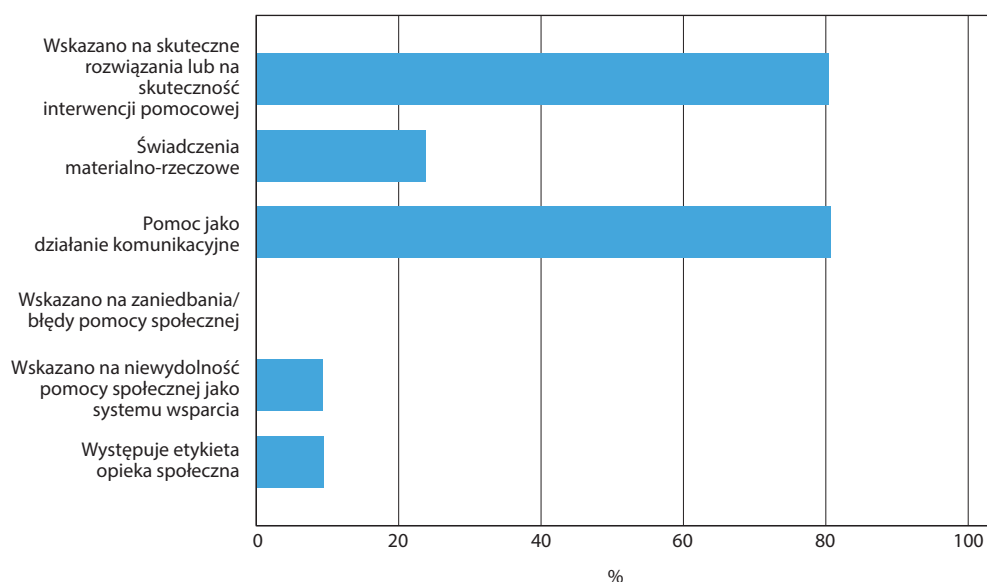
Wspólną cechą omawianego kontekstu jest umiejscowienie instytucji pomocy oraz jej przedstawicieli w ścisłym centrum przekazu. Podobnie jak w przypadku ramy *konkretnego działania* problematyka pomocy społecznej lub szeroko rozumianego pomagania spełnia tu trzy kluczowe warunki – posiada pozytywną waloryzację, stanowi główny temat przekazu oraz ma charakter autoteliczny (jest przedstawiana jako cel sam w sobie, a nie jako pochodna zewnętrznych uwarunkowań).

Zwraca uwagę bardzo niskie nasycenie tej ramy – treści ją reprezentujące obejmują 2,2% korpusu. W dużym stopniu potwierdza to wniosek, że status pomocy społecznej jako ważnej instytucji życia publicznego nie predestynuje jej do istotnej pozycji w agendzie medialnej, a raczej rozmija się z dominującymi preferencjami i oczekiwaniami mass mediów. Dobitnie ilustruje to ilościowy kontrast pomiędzy grupą publikacji dotyczących Dnia Pracownika Socjalnego a liczbą doniesień poświęconych innym świętom branżowym, takim jak Dzień Nauczyciela czy Święto Policji.

Charakterystyczną cechą tego kontekstu jest zdawkowość, dominują zwięzłe, schematyczne relacje, w niskim stopniu nasycone informacją. W ramie wyodrębnić można zaledwie kilka sztampowych wariantów: obchody Dnia Pracownika Socjalnego, wręczanie nagród zasłużonym pracownikom przez przedstawicieli władz samorządowych oraz organizacja lub współorganizacja świątecznej pomocy przez jednostki organizacyjne. Jednocześnie typowa dla ramy konwencja – relacje z uroczystości i świąt – kreuje obraz pomocy społecznej w sposób rutynowy i sformalizowany. Przekaz ma zazwyczaj jednoznacznie pozytywny wydźwięk, akcentowana jest doniosłość roli pracowników socjalnych, określenie „opieka społeczna” jest praktycznie nieużywane, również kwestie zaniedbań lub nieprawidłowości pozostają nieobecne (wykres 8.9).

W publikacjach przywoływane są takie motywy jak trud, poświęcenie związane z zawodem pracownika socjalnego; w zdecydowanej większości sprowadzają się one jednak do „okrągłych słów”, frazesów obejmujących „wyrazy uznania”, ogólników akcentujących, jak ważna i odpowiedzialna jest to profesja, „wymagająca ogromnego profesjonalizmu, poświęcenia, empatii” itp. Praktycznie w każdym tekście okazjonalnym dotyczącym święta pomocy społecznej obecna jest konstatacja na

⁵⁶⁹ Zaskakujący jest brak odniesień – w analizowanym korpusie – do innych symbolicznych dat związanych z tematyką społeczną, jak Międzynarodowy Dzień Uchodźcy, Dzień Wolontariatu czy Dzień Walki z Bezdomnością.



Wykres 8.9. Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie *święteczno-okazjonalnej*

Źródło: badania własne.

temat aktualnej kondycji sektora oraz bardzo niskich zarobków. W pewnym stopniu wzorcowy dla tego typu narracji jest artykuł Pawła Hekmana z 2015 roku pod tytułem *Święto czy stypa? Pracownicy socjalni swój dzień obchodzą na czarno*⁵⁷⁰.

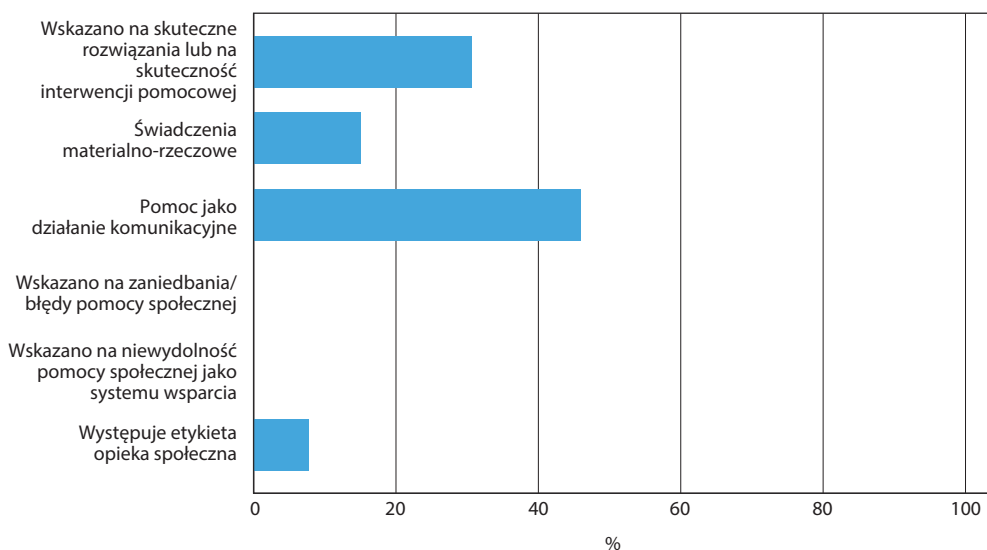
Struktura analizowanego materiału w szczególności sposób odzwierciedla jedną z prawidłowości medialnego informowania o zjawisku pomocy. W podobnie zdefiniowanej ramie, lecz w odniesieniu do szerszego zakresu zjawiska pomagania autorka *Populistów dobroczynności* wskazuje na dużą liczbę oraz różnorodność publikacji. Co więcej, okazuje się, że okres świąt, wakacji, szczególne okazje oraz eventy to jedne z typowych i najczęstszych kontekstów dla omawianej problematyki⁵⁷¹. Tymczasem publiczna pomoc społeczna w tym zakresie przywoływana jest incydentalnie. W niniejszym badaniu, ze względu na specyfikę, wyodrębniona została dodatkowa kategoria (rama *konkretnego działania*), jednak biorąc pod uwagę jej wewnętrzną tematykę, omówione wyżej cechy oraz zestawiając wyniki, należy zauważyć, iż publiczne instytucje tylko w marginalnym stopniu korzystają ze społecznego uznania i reputacji działań pomocowych jako szerszego zjawiska, któremu przeważnie towarzyszy zainteresowanie i aprobata mediów.

⁵⁷⁰ *Święto czy stypa? Pracownicy socjalni swój dzień obchodzą na czarno*, GW, 20.11.2015.

⁵⁷¹ M. Dudkiewicz, *Populiści dobroczynności...*, op. cit., s. 243.

8.8. Rama *ciekawostek i osobiwości*

Choć ostatnie z wyodrębnionych ujęć interpretacyjnych charakteryzuje się bardzo niskim nasyceniem materiałem empirycznym, to z uwagi na unikatowe cechy zasługuje na uwagę. Publikacje w tej grupie stanowią w pewnym stopniu kontrapunkt analizowanego dyskursu, koncentrują się na nietypowych, zaskakujących lub humorystycznych wydarzeniach i zjawiskach, w których pomoc społeczna jest drugoplanowym, aczkolwiek istotnym aktorem. Główne cechy tej kategorii przekazu obejmują eksponowanie niezwykłości sytuacji, sensacyjną stylistykę oraz wyraźną orientację na przyciągnięcie uwagi odbiorcy poprzez elementy humorystyczne lub szokujące. Analizowane teksty eksponują ludzkie historie, kuriozalne przypadki i niecodzienne fakty, wpisują się głównie w rozrywkową funkcję mediów, choć nierzadko osobiwa sytuacja staje się kontekstem lub punktem wyjścia merytorycznego przekazu. Rama – wbrew pozorom – nie jest charakterystyczna tylko dla kultury tabloidów, choć publikacje tych mediów w niej przeważają. W ramach tej kategorii wyłaniają się dwa wątki problemowe. Pierwszy obejmuje związki znanych osób z pomocą społeczną, choć jest ona tu jedynie zaskakującym kontekstem odświeżania typowej dla prasy bulwarowej tematyki celebrytów⁵⁷². Drugi zawiera się



Wykres 8.10. Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie *ciekawostek i osobiwości*

Źródło: badania własne.

⁵⁷² Np. M. Torz, *Piotr Zieliński kupił i sponsoruje dwa domy dziecka. Byliśmy tam*, SE 29.04.2021; Sylwiab, *Dowiedzieliśmy się, co robiła mama Edyty Górniak! Dziś zabraliby jej za to dziecko!*, SE 3.09.2021.

w perspektywie sensacyjno-obyczajowej i obejmuje głównie kuriozalne, komiczne a czasem slapstickowe zachowania klientów pomocy społecznej lub osób objętych wsparciem⁵⁷³. Rama ta ze względu na marginalne znaczenie nie kształtuje w sposób istotny dyskursu o pomocy społecznej, jednak dla zachowania porządku zestawiono jej główne cechy.

8.9. Wydzźwięk medialnych opisów pomocy społecznej

„Pomoc” jako praktyka społeczna przeważnie postrzegana jest pozytywnie⁵⁷⁴, pomimo że zarówno jej występowanie, jak i narracje na ten temat implikują istnienie określonego problemu, sytuacji niepożądaney, nacechowanej negatywnie. Zrozumiałe jest, że ta prawidłowość nie może przekładać się w sposób mechaniczny na emocjonalny wydzźwięk medialnego informowania. Po pierwsze, pomoc może być kontrowersyjna, a jako element publicznej polityki niesie ze sobą dodatkowe konotacje – system wsparcia jest kosztowny, oparty na określonym modelu, który może budzić sprzeciw, a jego skuteczność bywa przedmiotem krytyki. Ponadto, jak już wspomniano, jednym z typowych powodów podejmowania tematu pomocy społecznej w mediach są jej niedostatki i dysfunkcje.

Należy jednocześnie doprecyzować, że osadzenie części medialnych narracji w kontekstach o jednoznacznie lub pośrednio negatywnym wydzźwięku (np. nieprawidłowości, biurokracja, nieefektywność) wynika po części z podstawowych powinności i funkcji środków masowego przekazu – przede wszystkim roli kontrolnej oraz szczególnego zainteresowania sektorem publicznym. Z drugiej strony należy ten proces interpretować z perspektywy pragmatycznej i mechanizmów mediatyzacji – skłonności mediów (zwłaszcza bulwarowych i internetowych) do preferowania treści sensacyjnych oraz negatywnych.

Określenie wydzźwięku emocjonalnego w różnych typach narracji o pomocy społecznej było jednym z celów prowadzonej diagnozy, a do jego postawienia skłaniało m.in. znaczenie tej kwestii w dyskursie o wizerunku pracy socjalnej. Analiza potwierdza, że przekonanie, iż w informowaniu o pomocy społecznej i pracownikach socjalnych dominuje przekaz negatywny, jest błędne. W korpusie najliczniejszą grupę stanowią teksty neutralne (51%), pozytywny wydzźwięk opisu pomocy społecznej cechuje 22% publikacji, ambiwalentny 7%, a negatywny 20%. Trzeba jednak wziąć pod uwagę ograniczenia takiej generalizacji, szczególnie mając na uwadze

⁵⁷³ Np. MŁ, *Zrobiła sobie paznokcie, straciła 500+!*, „Fakt” 6.05.2019; M. Czajkowska, *Samotne staruszki wzywały majstra co trzy dni. Zmiany w programie Złota Rączka*, GW 27.02.2019.

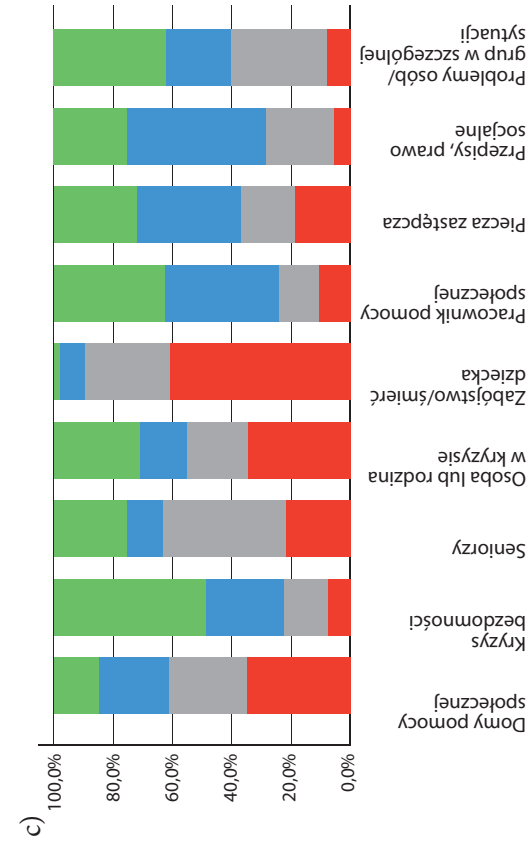
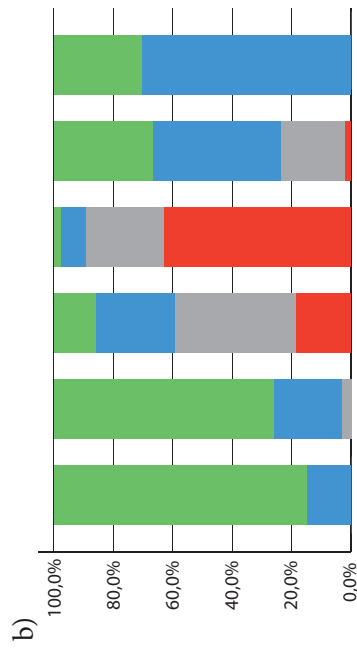
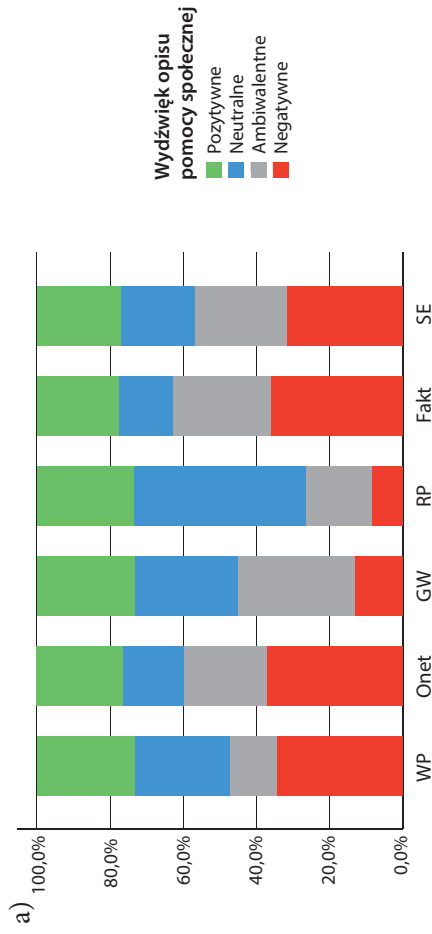
⁵⁷⁴ Por. J. Filek, *Rozważania wokół fenomenu pomocy*, „Ekonomia Społeczna” 2011, nr 2, s. 7–20.

niejednolitość zbioru – przeważający udział tekstów o wydźwięku neutralnym, a także pozytywnym budują w próbie informacyjne, merytoryczne publikacje dzienników opiniotwórczych. W mediach adresowanych do szerokiego audytorium (Onet, WP, „Fakt”, „Super Express”) proporcje materiałów o wydźwięku negatywnym i pozytywnym są zbliżone (wykres 8.11 a–c). To właśnie łatwo dostępne i wysoko pozycjonowane publikacje wpisują się w jeden z wymiarów dyskursu na temat pomocy społecznej, co współgra z utrwalonymi przekonaniem o niskiej reputacji tej instytucji – mimo że, jak wskazano wcześniej, jej wizerunek uwarunkowany jest wieloaspektowo.

Analiza uwidacznia jednocześnie bardziej złożone zależności. Wydźwięk w poszczególnych grupach jest zbliżony, właściwość ta, wspólnie z innymi wyodrębnionymi w badaniu cechami, wskazuje na spójne wzorce prezentacyjne, a czynnikami różnicującymi je są wyodrębnione ramy (w szczególności sytuacja wyjściowa, stanowiąca kontekst i przyczynę publikacji), tematyka oraz – w dużym stopniu – typ publikatora. Stanowi to potwierdzenie wcześniej omówionej obserwacji dotyczącej schematyczności obrazowania problematyki pomocowej.

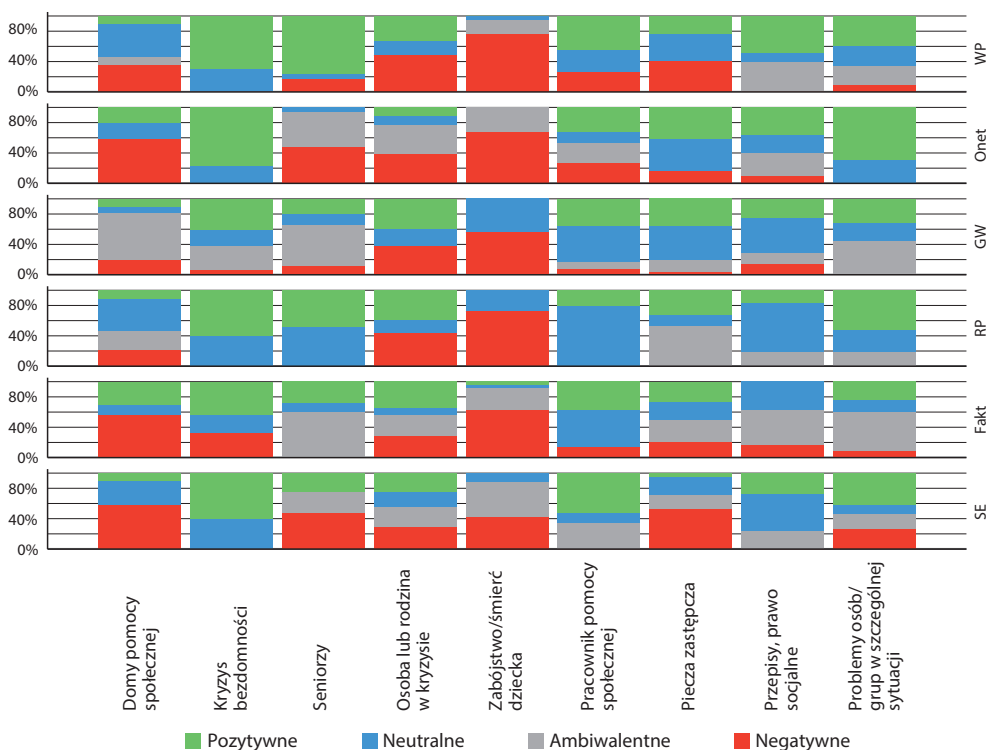
W grupach, w których kluczowa jest orientacja informacyjna (rama *święteczno-okazjonalna, konkretnego działania oraz polityki społecznej*), charakterystyczne są przekazy pozytywny i neutralny (choć w przypadku ostatniej ramy w dużym stopniu tendencję „zawyżają” publikacje GW). Podobną strukturę ma rama *reakcji na tragedię*. W obrębie powyższych grup w mediach opiniotwórczych rzadziej obserwujemy negatywne oznaczanie narracji aniżeli w badanych tabloidach i serwisach internetowych, także w odniesieniu do tożsamyh tematów. Z kolei wydźwięk negatywny typowy jest w grupie artykułów zakwalifikowanych do ramy *skandalu i interwencji*, co w dużym stopniu odzwierciedla dominującą tematykę oraz charakterystyczną w tej kategorii konwencję, choć i w tym przypadku dzienniki opinii są bardziej „powściągliwe”. Najczęściej negatywnym przekazem operuje „Fakt”, serwisy internetowe są w tym zakresie zbliżone, jednak obraz pomocy społecznej jest bardziej korzystny w „Wirtualnej Polsce”. Przekaz pozytywnie nacechowany najczęściej obserwujemy w „Gazecie Wyborczej”, dotyczy to zwłaszcza ramy *polityka społeczna*, w tym szeroko eksplorowanego w tym medium tematu szczegółowego „pracownik socjalny/pracownik pomocy społecznej”. *Notabene* wpisuje się to w społeczno-polityczną orientację ideową redakcji. Z kolei przekaz „Rzeczpospolitej” charakteryzuje neutralność, co także związane jest z ekonomiczno-prawnym profilem dziennika oraz specyfiką podejmowanej tematyki (przepisy, prawo, świadczenia pomocy społecznej).

Dysproporcje pomiędzy publikatorami opiniotwórczymi a bulwarowymi i serwisami internetowymi oraz powtarzalność wzorców są wyraźne. Dlatego można mówić o odrębnych strategiach dyskursywno-prezentacyjnych, które opierają się na spójności ujęć tematycznych oraz doborze cech narracji adekwatnych do profilu medium, a także oczekiwań i preferencji odbiorcy. W ten sposób „Rzeczpospolita”



Wykres 8.II (a-c). Wydzwięk opisów pomocy społecznej w podziale na media, ramy oraz temat dominujący
 Źródło: badania własne.

podejmuje głównie dyskurs w sposób techniczny i neutralny, skupiając się na prawnych i ekonomicznych aspektach, a społecznie wyczulona i otwarcie zdystansowana wobec polityki Zjednoczonej Prawicy orientacja „Gazety Wyborczej” matrycuje koncentrowanie uwagi na niewydolności ważnego, lecz źle zorganizowanego systemu oraz problemach i trudnej sytuacji niedocenianych i marginalizowanych przez władze centralne i samorządowe pracowników pomocy społecznej. Inne mechanizmy prezentacyjne (opisane szerzej wcześniej oraz w rozdziale nt. tabloidyzacji dyskursu) charakterystyczne są w grupie tabloidów oraz serwisów internetowych. Można założyć, że zarówno konteksty skandali, zaniedbań i niedomagań instytucji publicznych, jak i interesujące, dobrze opisane „akcje” i działania pomocowe będą atrakcyjne w logice tych mediów, niosą potencjał emocjonalnej aktywizacji czytelnika, pod warunkiem operowania zrozumiałym, prostym i schematycznym („utorowanym”) przekazem, czemu przeważnie towarzyszy – na zasadzie paraleli – jednoznacznie określony wydzźwięk oraz równoznaczne oceny. Można ponadto wnioskować, że w przypadku tabloidu sprawdza się charakterystyczna gatunkowa reguła potwierdzania lub wzmacniania przekonań odbiorców (por. wykres 8.12). Narracja kształtowana jest zgodnie



Wykres 8.12. Wydzźwięk opisów pomocy społecznej w podziale na media oraz temat dominujący – zestawienie

z – domniemanym – negatywnym lub ambiwalentnym nastawieniem czytelnika do pomocy społecznej jako instytucji, co jednocześnie nie koliduje z wyrażanym aprobatywnym nastawieniem do świadczeń oraz pozytywnym obrazowaniem pracowników socjalnych, zmagających się z niedostatkiem oraz systemowymi ograniczeniami.

Pomimo różnic w metodach badania prezentowane wyniki nie odbiegają od dwóch innych (fragmentarycznych) diagnoz przeprowadzonych do tej pory. W analizowanym przez A. Różańskiego materiale prasowym teksty informacyjne (neutralne) oraz przychylne (pozytywny wydźwięk) stanowiły ok. 80% analizowanego korpusu, natomiast szacunki M. Badory, wyprowadzone na próbie 146 publikacji z badanych periodyków ogólnopolskich, wskazują, iż teksty ukazujące jednostki pomocy społecznej oraz pracowników socjalnych w sposób neutralny stanowią 79%, pozytywny 5%, a negatywny 16%. W każdym z badań jednak inaczej określone zostały kryteria kategoryzacyjne; różnią się one również zakresem i doбором próby – w pierwszym przypadku były to media lokalne Lublina, w drugim badanie obejmowało tylko narracje poświęcone publicznym instytucjom pomocowym oraz pracownikom socjalnym.

8.10. Podsumowanie: schematyzacja przekazu i wartości newsowe w badanej problematyce

Analiza materiału zgodnie z kluczem ram sytuacyjno-interpretacyjnych (a także dominującej tematyki) wyraźnie dowodzi schematyczności i powtarzalności wzorów prezentacyjnych pomocy społecznej w badanych mediach. Sposoby doboru treści i kształtowania narracji w zależności od kontekstu sytuacyjnego oraz tematyki w poszczególnych publikatorach mają charakter ramowych, lecz powtarzalnych tendencji, choć – co jest truizmem – trudno orzekać, czy schematy prezentacyjne stosowane są intencjonalnie. Odnosząc omawiane zjawisko do problematyki mediatyzacji, można zauważyć, że sprawdza się zasada, iż specyficzna instytucja życia publicznego, jaką jest pomoc społeczna, wpisuje się w istotną w dziennikarstwie kategorię ważności, a także – w określonych sytuacjach – aktualności, nowości czy bliskości. Nie spełnia jednak *in spe* kluczowych czynników **medialności**, dlatego jako samodzielny temat (autotelicznie) podejmowana jest sporadycznie (por. tabela 1.1). Wymaga „wywołania” poprzez nadzwyczajne okoliczności, sytuację lub kontekst, które – zgodnie z logiką mediów – pozycjonują tę problematykę. Będą to w dużej mierze czynniki negatywnie nacechowane (problemy i kwestie społeczne, sytuacje kryzysowe: przemoc, śmierć, problemy pracowników pomocy społecznej), ale także naturalne i pozytywne (świadczenia i ich dostępność, konkretne działania pomocowe – warte opublikowania, przeważnie wsparte notatką prasową oraz atrakcyjną ikonografią).

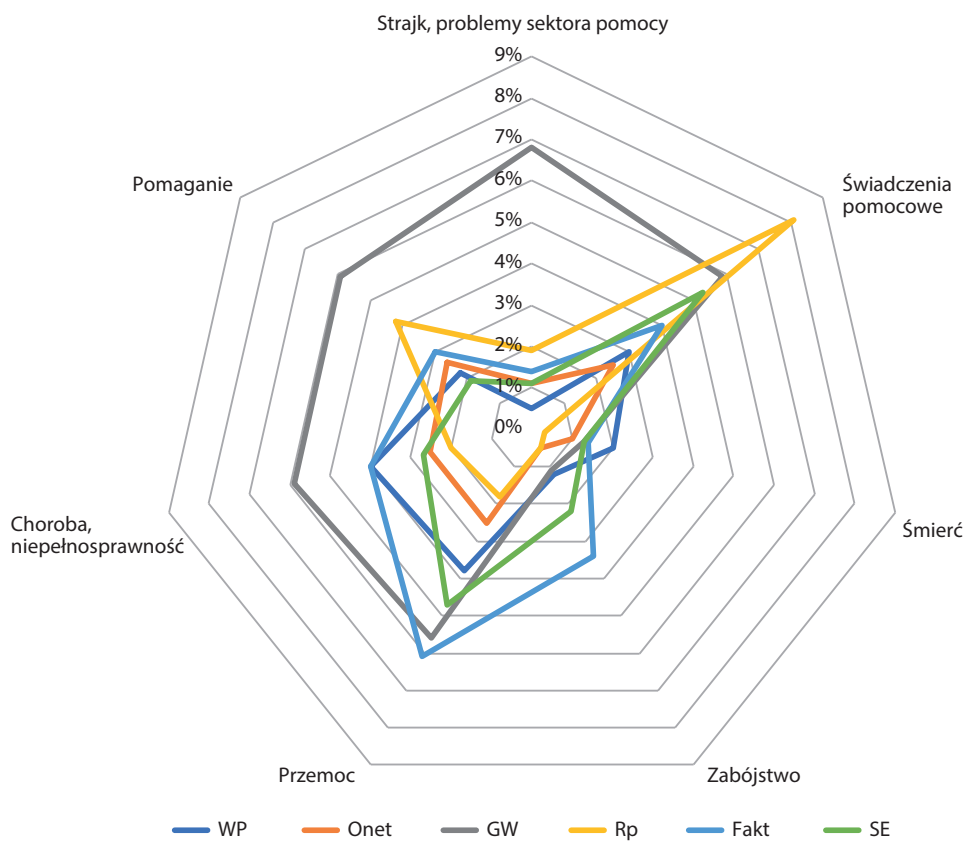
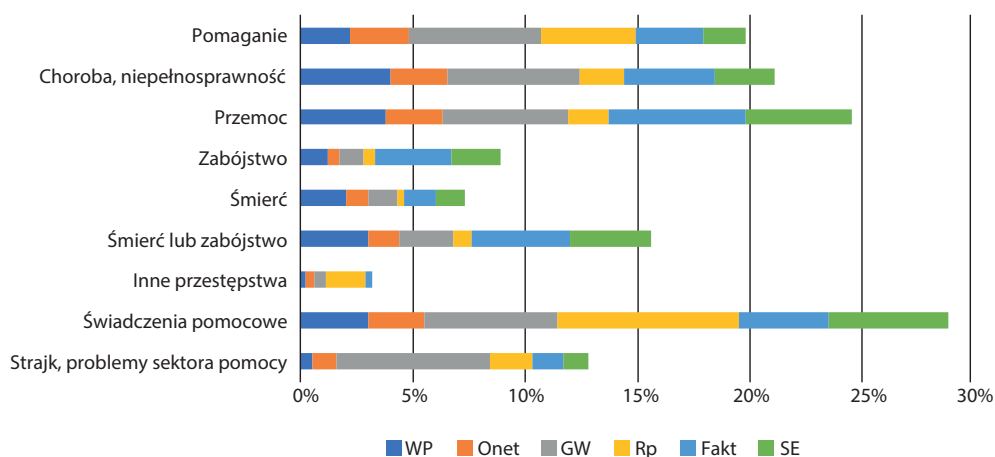
Wskazaną wyżej konkluzję ilustruje rozkład cech jednej z kategorii komunikatów. W analizie zawartości określono frekwencję wybranych motywów tematyczno-zdarzeniowych, co umożliwia rozpoznanie, które z nich najczęściej towarzyszą bezpośrednio badanej problematyce. Z szerokiego katalogu wybrane zostały te, które obserwowane są najczęściej, a tym samym uosabiają typowe cechy medialnego dyskursu. Będą to kolejno (kategorie nie są rozłączne): „pomaganie” jako neutralna lub pozytywnie nacechowana kategoria czynnościowa; choroba lub/i niepełnosprawność; przemoc (obejmująca wszystkie formy, w tym zaniedbanie); zabójstwo; śmierć; świadczenia pomocowe (finansowe, materialne i usługi); oraz strajk/protest w pomocy społecznej.

Przyglądając się wynikom, łatwo zauważyć, że najczęściej występująca kategoria to świadczenia (obecna w niemal co trzeciej publikacji), co jest kontekstem oczywistym, który w istocie odnosi się do dominującej funkcji pomocy społecznej. Uwagę zwraca jednocześnie wysoka frekwencja motywów odzwierciedlających sytuacje kryzysowe, w pewnym stopniu negatywnie nacechowanych, co częściowo odzwierciedla zasadę „Bad news is good news”. Trzeba jednak zauważyć, że także te konteksty adekwatne są do specyfiki funkcjonowania systemu wsparcia, korespondują z typowymi przyczynami interwencji socjalnych. Problematyka przemocy stanowi tło w co czwartej publikacji, śmierć lub zabójstwo w co siódmej. Trzecim co do częstości motywem jest choroba/niepełnosprawność, choć, gwoździ ścisłości, trudno jednoznacznie zakwalifikować tę kategorię jako neutralną (często wiąże się z cierpieniem) czy negatywną (są zjawiskami powszechnymi i nie mogą być wartościowane)⁵⁷⁵.

Jednocześnie trzeba podkreślić, że tak często obserwowany kontekst negatywizmu i sytuacji kryzysowych nie przekłada się w sposób jednoznaczny na wydźwięk opisów oraz stawianych ocen. Co więcej, kategorie zdarzeń obejmujące zabójstwa, śmierć, przemoc, ludzkie cierpienie czy charakteryzujące się mniejszym ciężarem gatunkowym strajki i problemy zawodowe obiektywnie cechują się wysoką wartością newsową i priorytetyzowane są w niemal każdej agendzie medialnej, niezależnie od tematyki i kontekstu, do których się odnoszą. Cechuje je wysoka frekwencja, dlatego współwystępowanie z problematyką pomocy społecznej wynika z koincydencji, odzwierciedla jedną z uniwersalnych reguł mediatyzacji. Podobny mechanizm dotyczy kategorii choroby i niepełnosprawności – tematów istotnych medialnie, ale jednocześnie kluczowych w działalności pomocowej. Trzeba też wziąć pod uwagę, że na prezentowane wyniki istotny wpływ miał kontekst pandemii koronawirusa.

Podsumowując, specyfika „czynnika medialności” wynika z interferencji dwóch kluczowych warunków – logiki mediów, orientacji na treści niezwykle, bulwersujące,

⁵⁷⁵ Zaniedbania wobec osób zależnych (chorych, z niepełnosprawnością) klasyfikowano jako formę przemocy, przy czym – jak zaznaczono – analizowane kategorie nie są względem siebie rozłączne.



Wykres 8.13 (a–b). Czynniki medialności: najczęstsze motywy w badanych publikacjach: zestawienie sumaryczne i dane dla poszczególnych mediów (%)

Źródło: opracowanie własne.

odbiegające od normy, oraz pragmatyki funkcjonowania pomocy społecznej, skoncentrowanej na działaniach w obszarze problemów i deficytów. Przeciwdziałanie patologiom i problemom społecznym z istoty rzeczy wymaga aktywności w ich polu, a zapotrzebowania w tym obszarze zwykle przeważają nad zasobami. Dlatego ryzyko kryzysu (także medialnego i wizerunkowego) oraz ekspozycja na interwencje dziennikarskie są w pewnym sensie **wpisane w specyfikę funkcjonowania pomocy społecznej**. Jednocześnie odstępstwem od zasady „Good news is no news” jest w tym kontekście wysoka frekwencja (prawie 20% publikacji) motywu pomocy/pomagania, obrazowanego bardzo często w sposób pozytywny. Jego wartość medialna wynika głównie z silnego ładunku emocjonalnego oraz postrzegania pomagania jako jednego z kluczowych działań społecznych. Z kolei w przypadku świadczeń istotnym czynnikiem jest ich „użyteczność” i znaczenie z perspektywy odbiorcy.

Przeprowadzone badanie nie potwierdziło stereotypowego osądu, iż temat pomocy społecznej w mediach wywoływany jest głównie przez kontekst „złej pomocy” (nieprawidłowości, zawinień itp.), a typową medialną ramą wizerunku pracownika socjalnego są tragiczne konsekwencje jego uchybień. Wyniki wskazują jednoznacznie, że – przynajmniej w objętych analizą publikatorach – mapę dyskursu określają **problemy branżowe**, trudna sytuacja i strajki pracowników socjalnych jako ważnej i niedocenianej grupy zawodowej. Natomiast głównym tematycznym tłem problematyki szerzej pojętej pomocy społecznej jest **kryzys osoby lub rodziny**, funkcjonowanie domów pomocy społecznej, zagadnienia przepisów i regulacji oraz problematyka pieczy zastępczej. Procentowy rozkład tych danych szczegółowo obrazują wykresy 8.1 oraz 8.2. Wysokie nasycenie ramy *polityka społeczna* budują przede wszystkim neutralne w wydźwięku artykuły dotyczące kwestii legislacyjnych i świadczeń socjalnych oraz dwie kategorie ujawniające się w sytuacjach kryzysowych: problematyka zawodowa pracowników socjalnych (kontekst problemów, deficytów i wyzwań przewyższających możliwości systemu) oraz domów pomocy społecznej (tu również, jak wskazano, decydującym czynnikiem okazała się pandemia koronawirusa). Z drugiej strony trzeba zwrócić uwagę, że choć dwie z trzech najliczniej reprezentowanych grup tematycznych stanowiących kontekst badanej problematyki („pracownik socjalny/pracownik pomocy społecznej” oraz „domy pomocy społecznej”) wiążą się z sytuacjami kryzysowymi, to nie zawsze odzwierciedlają one zaniedbania. Analogicznie przedstawia się to w przypadku wyłonionych motywów – pomimo że w prawie 1/4 publikacji występuje kontekst przemocy, a w 14% śmierć lub zabójstwo, tylko część narracji ilustruje przypadki tzw. złej pomocy. Ta ostatnia, w ramach specyficznej strategii prezentacyjnej, dominuje w ramie *skandalu i interwencji*, oraz w ograniczonym stopniu w ramie *reakcji na tragedię*, z kolei wg podziału na problematykę wyrażana jest w grupach tematów szczegółowych, które cechuje proporcjonalnie niższa liczebność (tabela 7.1).

Narracje medialne a stereotypy pomocy społecznej

Stereotypy w każdym przypadku są poznawczym uproszczeniem, a o ich sile stanowi prostota, sugestywność oraz przynajmniej częściowe – najczęściej wybiórcze – oparcie w wyjaśnianej lub odzwierciedlanej rzeczywistości. W tej części weryfikacji poddano wybrane klisze wizerunkowe dotyczące medialnej prezentacji pomocy społecznej, określone na podstawie literatury przedmiotu, diagnozy Instytutu Spraw Publicznych z 2010 roku oraz badań własnych, omówionych szerzej w trzeciej części książki.

Jak wykazano w rozdziale trzecim, w branżowym dyskursie operuje się w głównej mierze uproszczeniami na temat kształtowanej w mediach reprezentacji sektora, a przeprowadzone badanie większości z nich nie potwierdziło. Nie oznacza to oczywiście, że wyobrażenia pracowników socjalnych na temat obrazu ich profesji całkowicie roz mijają się z tym rzeczywistym – badanie pokazuje tylko, że odzwierciedlają one ograniczony wycinek medialnej rzeczywistości, charakterystyczny głównie dla tabloidów i wąskiej grupy publikacji interwencyjnych; z pełnym przekonaniem można stwierdzić jednak, że wyobrażenia te znacząco odbiegają od dominujących tendencji.

9.1. Rozumienie pomocy społecznej, obraz pasywny („świadczeniodawstwo”) a obraz proaktywny (komunikacyjny)

Jednym z często powielanych stereotypów jest postrzeganie oraz obrazowanie pomocy społecznej w perspektywie dystrybucji zasiłków socjalnych. Świadczenia finansowe i materialne mają istotne znaczenie w polityce przeciwdziałania ubóstwu, a ustawa przewiduje kilkanaście ich rodzajów. Jednak po pierwsze, nie definiują one istoty zabezpieczenia społecznego, stanowią jedynie część szerokiego instrumentarium.

Po drugie, w organizacji pomocy społecznej wprowadzono rozdzielenie dwóch postępowań: administracyjnego, obejmującego przyznawanie świadczeń, oraz merytorycznego, tj. pracy socjalnej. Usługa ta, oparta na działaniach komunikacyjnych, głównie interpersonalnych, ma być realizowana zgodnie z ustalonymi standardami (ogólnie i w stosunku do różnych grup klientów) z wykorzystaniem specyficznych narzędzi oraz wsparcia innych specjalistów⁵⁷⁶. Powracając do przywołanej kliszy, sprowadzanie spektrum rozwiązań i narzędzi współczesnej pomocy społecznej do jednego wymiaru (tj. pomocy finansowo-materialnej) umniejsza zarówno jej rolę, jak i znaczenie profesji. Problematyka świadczeń jest ponadto kontrowersyjna, co znajduje odbicie w materiałach medialnych. Z jednej strony zasiłki finansowe są postrzegane jako niezbędna pomoc dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej, umożliwiając poprawę warunków egzystencji, z drugiej zaś nietrudno o argumenty, iż mechanizmy wsparcia są nadużywane, dystrybucja nie zawsze jest właściwie ukierunkowana, a czasem przynosi efekt deprawujący – ograniczonym środkiem kierowanym do potrzebujących (np. osób zależnych, niezdolnych do pracy) towarzyszy bowiem zjawisko utrwalania „wyuczzonej niezaradności” i klientelizmu⁵⁷⁷.

W badanych mediach praktycznie nie występują definicje lub wyjaśnienia pomocy społecznej, rzadko sygnalizuje się jej horyzontalne cele czy przybliża narzędzia. Pojęcie pracy socjalnej występuje sporadycznie i w zdawkowej formie, głównie w kontekście deficytu (brak czasu na pracę socjalną, niedobór pracowników socjalnych, przerost biurokracji wykluczający możliwości pogłębionej pracy z klientem itp.), przede wszystkim w wywiadach i reportażach poświęconych pracownikom socjalnym „Gazety Wyborczej” oraz w publikacjach „Rzeczpospolitej”. Jak już wskazywano, dominuje inna optyka, w której główny środek prezentacji to **działania pomocowe**, a więc konkretne aktywności i usługi społeczne (przede wszystkim opiekuńcze) oraz świadczenia finansowe i materialne. Są to – zależnie od ramy i tematyki – opisy działań *ad hoc*, adekwatne do przybliżanej sytuacji, zdarzenia lub zjawiska (np. pomoc bezdomnym, dostarczanie posiłków, uruchomienie usługi, świadczona opieka lub jej brak, zapewnienie lokalu socjalnego potrzebującym lub odmowa, nieprzyznanie zasiłku ze względu na niesprawiedliwe przepisy itd.). Inny, często obecny wariant obejmuje informowanie o działaniach pomocowych jako usługach, świadczeniach publicznych, których dostępność w określonych sytuacjach

⁵⁷⁶ R. Szarfenberg, *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej – przegląd zagadnień* [online], 15 stycznia 2020 [dostęp: 20 grudnia 2023]. Dostępne w internecie: <<http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/rozdzielenieRSz.pdf>>.

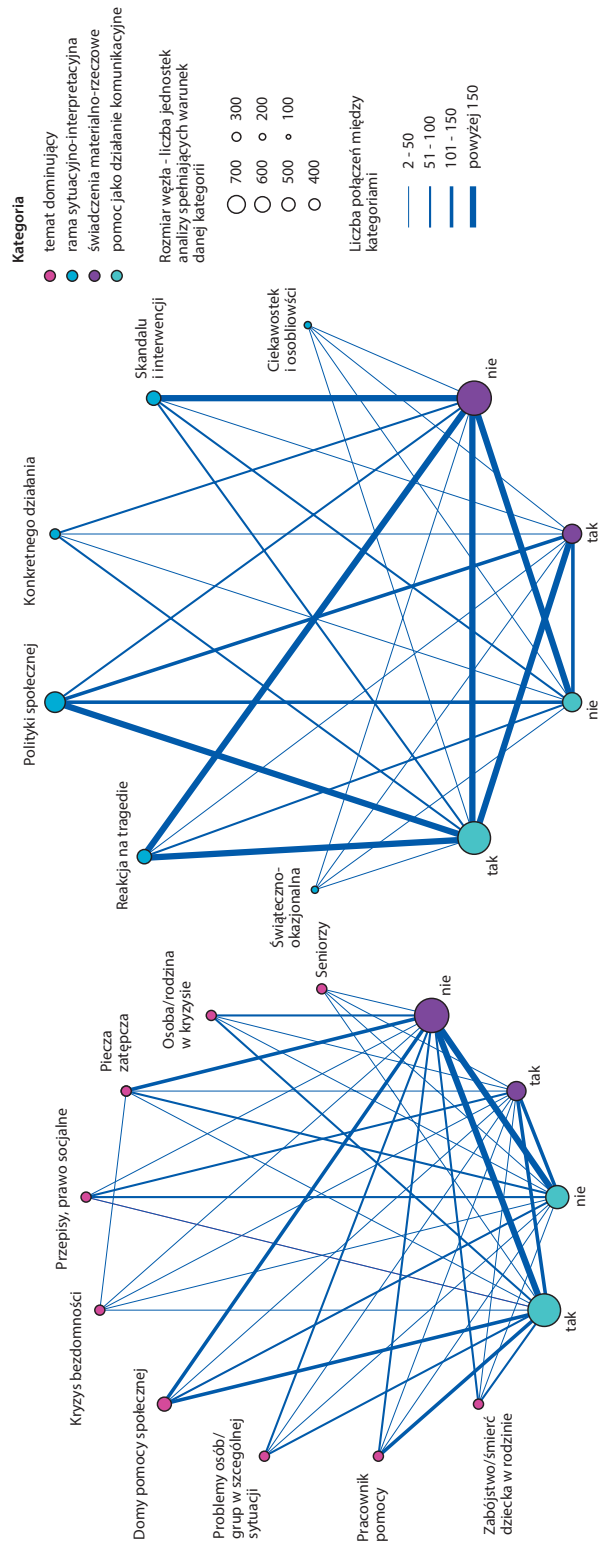
⁵⁷⁷ R. Płasek, *Pomoc społeczna i świadczenia rodzinne w Polsce – narzędzia włączającej zmiany czy utrwalania nierówności społecznych?*, „Uniwersyteckie Czasopismo Socjologiczne” 2016, nr 14, s. 58–64.

gwarantowana jest prawem i obwarowana ustalonymi kryteriami. Duży nacisk – co związane było z pandemią – kładziony jest na opiekę nad seniorami, osobami niesamodzielnymi, wsparcie w przypadku przemocy domowej, interwencję kryzysową oraz kwestie zaburzeń zdrowia psychicznego. Jednocześnie, poza wyjątkami, w analizowanych mediach praktycznie nie dyskutuje się nad obecnym w Polsce modelem polityki społecznej, jego ekonomiczno-gospodarczymi uwarunkowaniami, społecznym znaczeniem oraz aksjologią pomocy. Dyskurs o pomocy jest zatem **sytuacyjny** lub **praktyczno-uitylitar**ny, wywoływany w odpowiedzi na konkretne działania, gdy zaistniało zapotrzebowanie lub stwierdzono brak oczekiwanego wsparcia. Nie jest w tym kontekście wyjątkiem od reguły szersza prezentacja problematyki kryzysu pomocy społecznej, jej przedmiotem są także konkretne problemy i deficyty czy wątki „rodzajowe” z życia zawodowego.

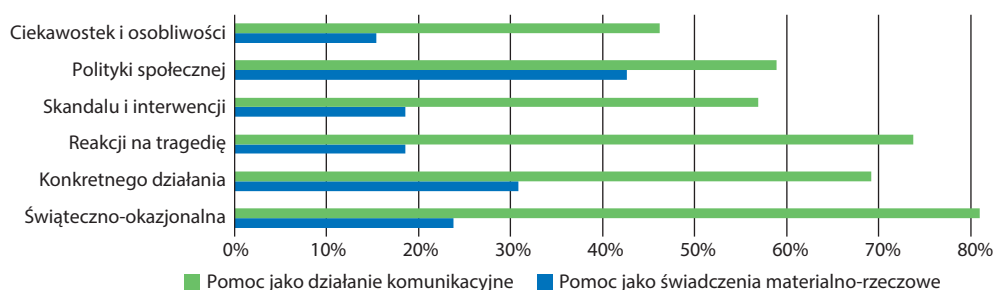
Jedną z kwestii podjętych w badaniu było określenie, poprzez jakie konkretnie formy świadczeń obrazowana jest pomoc społeczna w medialnych przekazach. Ze względu na ich różnorodność oraz często specjalistyczny (niezrozumiały dla odbiorcy) charakter zostały one sprowadzone do dwóch kategorii osiowych. Pierwsza obejmuje formuły, które można określić jako **pasywne, tradycyjne**, tj. informowanie o „świadczeniodawstwie”, a więc wsparciu finansowym, rzeczowym lub materialnym. Druga dotyczy pomocy, rozumianej jako **forma proaktywna** i wyrażana jest (*implicite* lub *explicite*) jako działania o charakterze komunikacyjnym (interpersonalnym), zawierające się w sformalizowanych i profesjonalnych interakcjach lub relacjach pomiędzy specjalistą a beneficjentem (np. praca socjalna lub asystent rodziny).

W kontekście utrwalonych stereotypów uzyskane wyniki mogą zaskakiwać: analiza materiału wykazała, że „świadczeniodawstwo” rozumiane jako redystrybucja zasobów nie jest dominującą optyką w medialnych prezentacjach. Przeważa (niezależnie od opisywanego kontekstu, ramy, a także wyrażanych ocen) perspektywa komunikacyjna. Będą to takie formy jak opieka, wsparcie, wizyta/dozór, diagnoza/rozpoznanie potrzeb, „zorganizowanie pomocy”, nadzór, poradnictwo, interwencja kryzysowa, kontrola podejmowane przez „pracownika/pracowniczkę pomocy społecznej”, pracownika socjalnego, asystenta rodziny, opiekunkę środowiskową, pracowniczkę/pracownika opieki. Kluczowe znaczenie w tej kategorii miałyby praca socjalna, lecz – jak już wskazano – ta kategoria (podobnie jak m.in. wywiad środowiskowy czy kontrakt socjalny) tylko okazjonalnie obecna jest w badanych komunikatach.

Opisy odnoszące się bezpośrednio do świadczeń lub takie, w których wskazana została dystrybucja środków jako forma wsparcia socjalnego (m.in. zasiłek stały, celowy, renta socjalna, dodatki, świadczenia z pomocy społecznej lub „świadczenia z opieki”, zapewnienie lokum, posiłku, ubrania, opału itd.), obecne były w 28,8% publikacji badanego korpusu, natomiast pomoc instytucjonalna jako działanie



Wykres 9.1 (a-b). Specyfika obrazowania pomocy społecznej (świadczoniodawstwo a komunikacyjny wymiar pomocy) wg ram i tematyki
 Źródło: badania własne.



Wykres 9.2. Specyfika obrazowania pomocy społecznej (świadczeniodawstwo a komunikacyjny wymiar pomocy) wg ram

Źródło: badania własne.

komunikacyjne znalazło odbicie w aż 63,5% tekstów. Perspektywa świadczeń charakterystyczna jest dla publikacji przynależnych do ramy *polityki społecznej* oraz w wybranych grupach tematycznych (*prawo, przepisy pomocy społecznej*), jednak wskazane zbiory nie dominują tendencji. Rozkład analizowanych cech w ujęciu wg ram sytuacyjnych oraz tematu dominującego ilustrują poniższe wykresy oraz mapy relacji.

9.2. „Opieka społeczna”

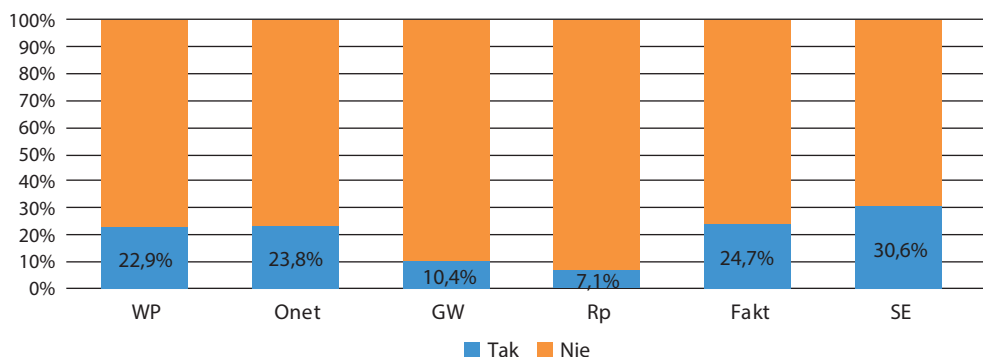
Termin „opieka społeczna” został wprowadzony do polskiej jurysdykcji w 1923 roku, a formalnie przestał obowiązywać 29 listopada 1990 r. poprzez zastąpienie anachronicznej legislacji nową ustawą, tworzącą system pomocy społecznej. Ustawa „o opiece” określała cele oraz ramy organizacyjno-prawne zabezpieczenia społecznego, a nomenklatura ta przeniknęła do języka polskiego, stając się w potocznym rozumieniu synonimem publicznej pomocy. Jednocześnie termin „opieka społeczna”, nadal używany w języku potocznym oraz w dyskursie medialnym, wywołuje kontrowersje, między innymi ze względu na fakt, iż definiowanie działań pomocowych odnosi się do wymiaru symboliczno-aksjologicznego⁵⁷⁸, a także pozostaje w relacji do historycznych oraz współcześnie projektowanych ról, zadań i celów. Z uwagi na obowiązujący model polityki społecznej używanie tego terminu w odniesieniu do działań pomocowych lub etykietowanie „pomocy społecznej” „opieką” jest merytorycznym błędem, a w wymiarze aksjologicznym koliduje z fundamentalnymi zasadami: podmiotowości i autonomii klienta, subsydiarności oraz partnerstwa. Z kolei w przekonaniu pracowników socjalnych określenie to nosi cechy dyskredytujące,

⁵⁷⁸ Pojęcie „opieki” wobec osób niesamodzielnych odwołuje się do funkcji pomocy społecznej realizowanej głównie w formie usług opiekuńczych, specjalistycznych oraz instytucjonalnej opieki w domach pomocy społecznej, potocznie wciąż określanych jako „domy opieki” – wbrew nomenklaturze ustawowej.

m.in. z uwagi na dokonany proces profesjonalizacji zawodu. Postrzeganie systemu pomocy społecznej przez pryzmat błędnej terminologii konotuje ponadto zaprzeczony model zabezpieczenia, oparty na reasekuracji, gdzie w większym stopniu służbom społecznym przypisuje się pracę z osobami niesamodzielnymi, odpowiedzialność za klienta i kierowanie jego losem.

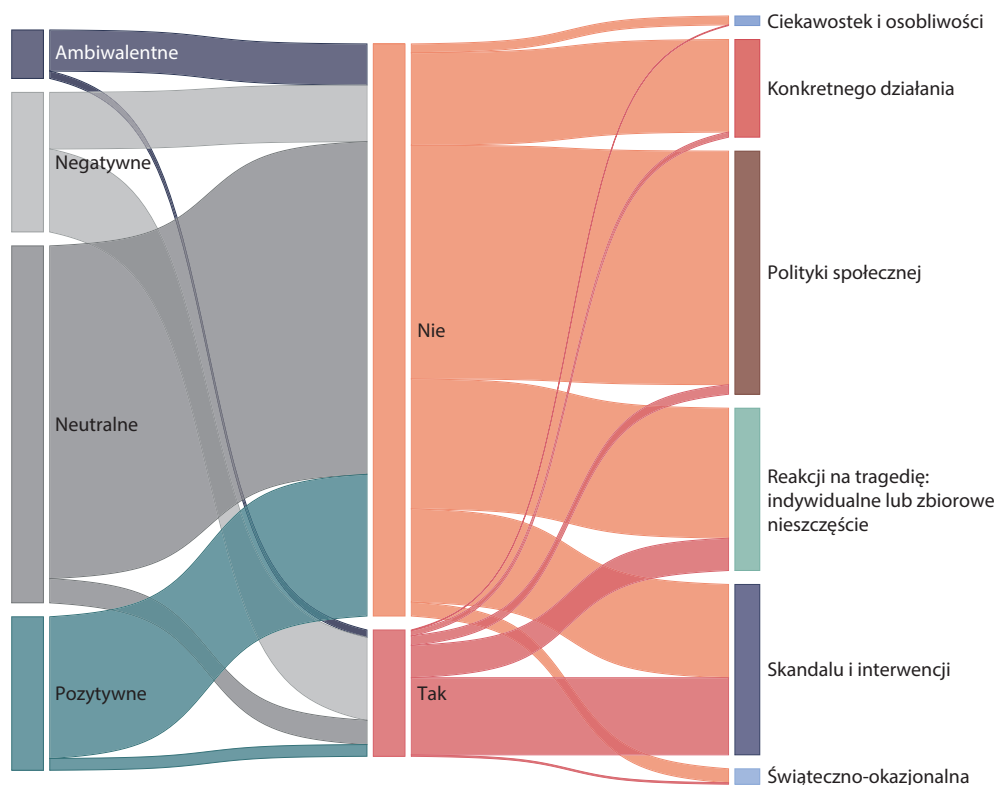
Częsta do tej pory obecność terminu „opieka społeczna” w języku mediów stanowi trudne do wytłumaczenia kuriozum. Dlatego kwestia ta została objęta badaniem, a wyniki ujawniają ciekawe zależności. Przede wszystkim operowanie tym określeniem charakterystyczne jest dla mediów bulwarowych oraz internetowych (wykres 9.3), a najczęściej ma miejsce w publikacjach krytycznych, o negatywnym wydźwięku. Regularnie pojawia się w ramach *skandalu i interwencji* oraz *reakcji na tragedię*, charakterystyczne jest także współwystępowanie tej cechy ze wskazaniami na zaniedbania służb społecznych oraz niewydolność systemu wsparcia. Natomiast niemal nie występuje (poza nielicznymi wyjątkami) w tekstach poświęconych działaniom pomocowym, nawet jeśli są one w pełni realizowane przez OPS. Równie rzadko obserwowane jest w kontekście świąt, eventów czy szczególnych okoliczności, a także w ramie *polityki społecznej* (wykres 9.4).

Nietrudno o konkluzję, że operowanie tym określeniem w sytuacjach, gdzie akcentowane są negatywne oceny działań pomocowych oraz przeważa funkcja aktywizacji emocjonalnej odbiorcy nad informacyjną, stanowi jedną z – mniej lub bardziej intencjonalnie stosowanych – technik retorycznych. Możemy – w tym kontekście – mówić o stosowaniu wyrażenia jako metonimy, która pozostaje w logicznym związku z określeniem znacznym, lecz cechuje się dosadnym wydźwiękiem i sugeruje jednoznaczną interpretację. Choć – z drugiej strony – określenie to incydentalnie, ale niezależnie od kontekstu i oceny opisywanych działań używane jest także w *quality mediach*, w tym w „Rzeczpospolitej”, co wskazuje, że nadal stanowi zwyczajowe, choć błędne określenie, bez celowego kodowania dodatkowych znaczeń.



Wykres 9.3. Występowanie określenia „opieka społeczna” wg podziału na media

Źródło: badania własne.



Wykres 9.4. Diagram Sankeya – zależność pomiędzy cechami publikacji: wydźwiękiem opisu, występowaniem etykiety „opieka społeczna” (tak/nie) oraz ramą sytuacyjno-interpretacyjną

Źródło: badania własne.

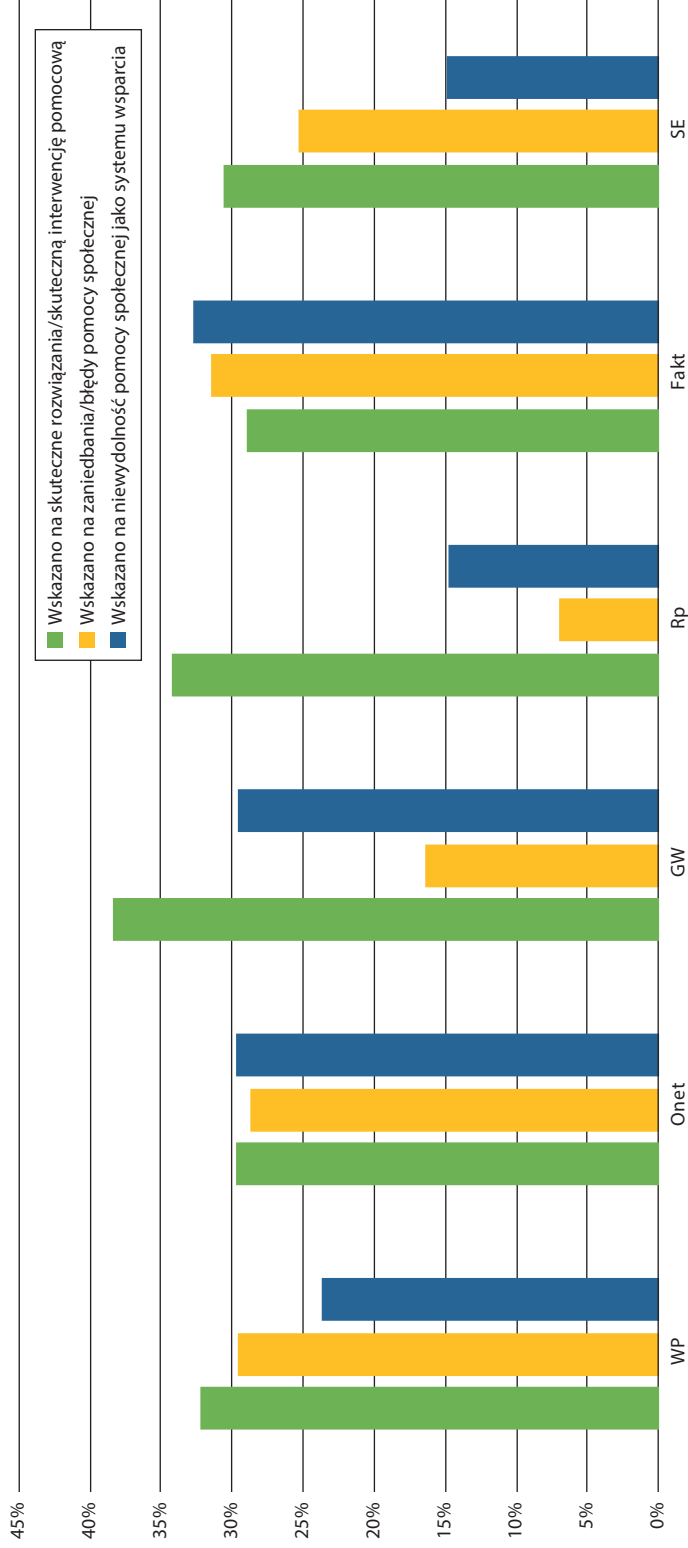
9.3. Pomoc społeczna jako instytucja niewydolna, nieobecna tam, gdzie jest potrzebna

O ile częstym, choć nie dominującym powodem wywołania analizowanej problematyki są zdarzenia negatywne lub niepożądane, a przedstawiciele służb społecznych obarcza się współodpowiedzialnością lub stawia w roli winowajcy, to jedną z konsekwencji takiego obrazowania będzie uaktywnianie dyskursu o **zaniedbaniach** pomocy społecznej. Z kolei eksponowanie w narracjach systemowych ograniczeń, w tym m.in. przeciążenia i niedoceniań pracowników, niewystarczających zasobów, biurokratycznych procedur, braku możliwości podejmowania skutecznej interwencji, niedoboru narzędzi nadzoru i kontroli w środowiskach, w końcu niewłaściwej dystrybucji zasobów, prowadzi do konstatacji o **dysfunkcjach** procedur, tj. mechanizmów pomocy społecznej.

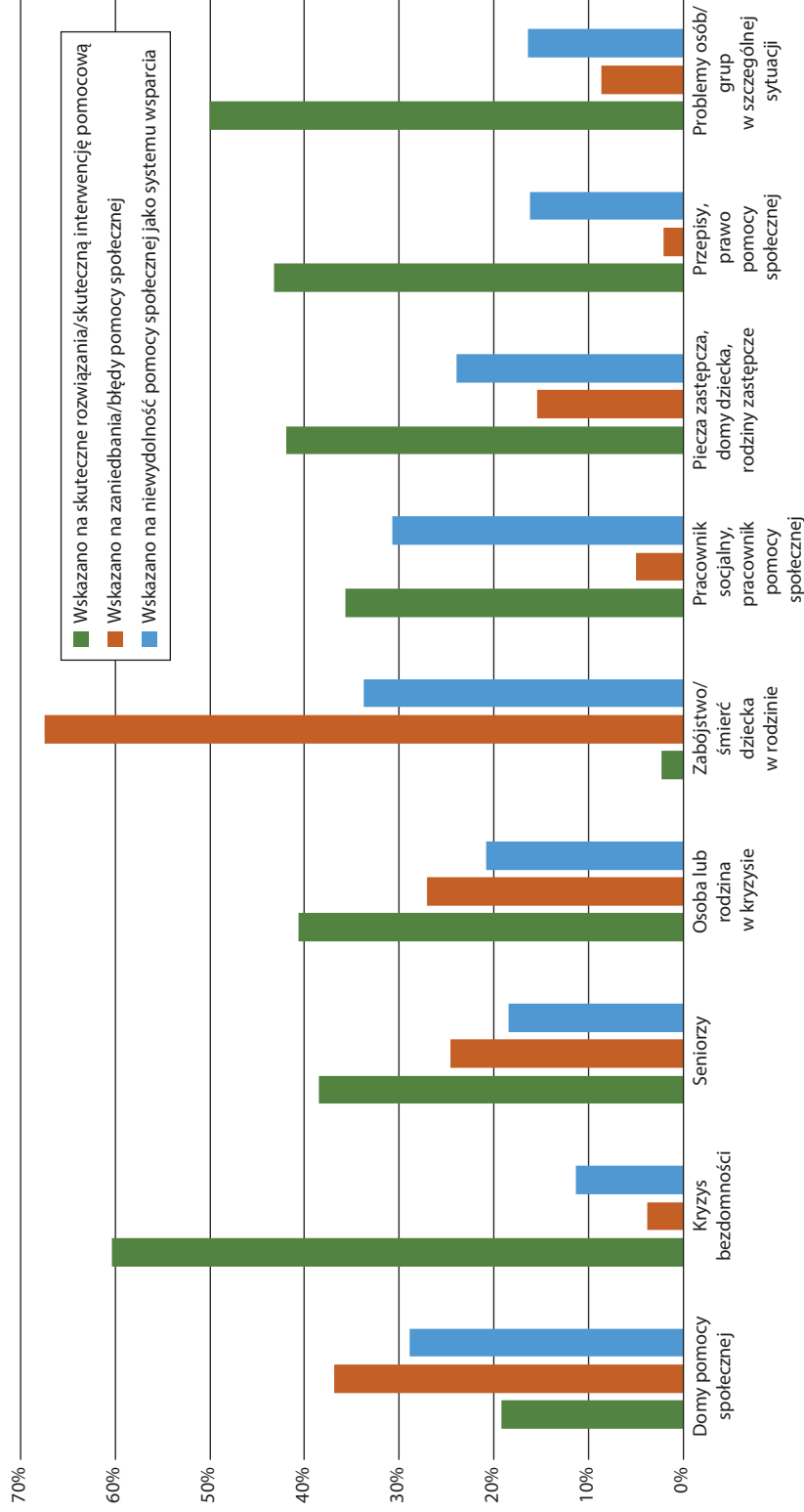
Obie kwestie, tj. frekwencja w narracjach ocen, cech i przywołań wskazujących na doraźne, sytuacyjne zaniedbania pracowników/institucji dotyczących opisywanego kontekstu oraz szerzej ujętą, systemową niewydolność lub dysfunkcję sektora stanowiły przedmiot analizy, a wyniki interpretowane były jako czynniki kształtujące dyskurs wewnątrz ram. W tym punkcie omówione są przekrojowo. Łącznie w badanym korpusie motyw zaniedbań, błędów lub niedopatrzeń ze strony pomocy społecznej pojawił się w niespełna 22% publikacji. Podobną grupę – 23% – stanowią teksty zawierające tezę, wniosek, sugestię lub konstatację o „niewydolności” pomocy jako systemu lub określonej polityki. Obie te kategorie nie są jednak tożsame – ich część wspólna obejmuje 9,4%. Dla porównania – korzystne, skuteczne, pożądane lub właściwie zastosowane procedury pomocy społecznej zostały wskazane w grupie stanowiącej aż 35% korpusu. O ile „zaniedbania” dotyczą najczęściej konkretnych działań, osób lub jednostkowych procedur, o tyle „niewydolność” odnosi się do ogólnej diagnozy, wskazującej, że instytucje nie funkcjonują zgodnie z oczekiwanymi standardami, nie odpowiadają na potrzeby społeczne lub nie spełniają projektowanych ich wymagań. W tym kontekście pomoc oceniana jest w ujęciu systemowym jako element szerszej struktury zabezpieczenia społecznego współczesnego państwa. Najczęściej wskazywane deficyty obejmują:

- niewystarczający zakres i niską dostępność usług opieki, pomocy i wsparcia;
- niską jakość usług socjalnych, zwłaszcza na rzecz osób niesamodzielnych i znajdujących się w trudnej sytuacji w sposób niezawiniony (niepełnosprawni, seniorzy, obłożnie chorzy);
- wysokość świadczeń oraz niewłaściwą ich dystrybucję („pomoc trafia nie tam, gdzie jest niezbędna”);
- fragmentaryczność i doraźność wsparcia w miejsce postulowanego podejścia kompleksowego lub holistycznego;
- krzywdzące, niesprawiedliwe i nieelastyczne procedury, zwłaszcza sztywne i nieuwzględniające indywidualnych sytuacji kryteria poszczególnych świadczeń;
- brak nadzoru (kontroli) nad rodzinami korzystającymi ze świadczeń, wzmacnianie patologii społecznych (pomoc trafia do środowisk, w których staje się „sposobem na życie”);
- ograniczone finansowanie (co przekłada się także na niedostateczną dostępność) ważnych rozwiązań instytucjonalnych i pozainstytucjonalnych: rodzin zastępczych, poradnictwa specjalistycznego, usług asystenckich;
- niedostatek skutecznych narzędzi oddziaływania pozostających w dyspozycji pracowników socjalnych.

Specyficzną i często wskazywaną formą niewydolności jest marginalizacja i niedowartościowanie w systemie pomocowym grupy zawodowej stanowiącej jego najważniejszy zasób. Rozkład tych motywów zależy od tematyki i kontekstu. Zaniedbania



Wykres 9.5. „Skuteczne rozwiązania” a „zaniedbania” i „niewydolność” pomocy społecznej w podziale wg mediów



Wykres 9.6. „Skuteczne rozwiązania” a „zaniedbania” i „niewydolność” pomocy społecznej w podziale wg tematyki dominującej

Źródło: badania własne.

dominują w tabloidach, zwłaszcza w tekstach dotyczących śmierci lub zabójstwa dziecka, opieki nad seniorami oraz funkcjonowania domów pomocy społecznej (najczęściej w ramie *skandalu i interwencji*). Z kolei „dysfunkcje” ujawniane są najczęściej w ramie *polityki społecznej* oraz w tekstach poświęconych pracownikom pomocy społecznej, zwłaszcza na łamach „Gazety Wyborczej”.

9.4. „Pomaganie darmozjadom” i „niesłuszne odbieranie dzieci”

Część klisz wizerunkowych wiąże się z aktywnością zawodową pracowników społecznych. Jedną z nich sprowadza się do przekonania, iż w mediach kształtowany jest wizerunek pomocy społecznej i pracy socjalnej jako zorientowanej na patologie i margines społeczny, a podstawową formułą działania jest – omówione wcześniej – dostarczanie w tej grupie wsparcia socjalnego („pomagają darmozjadom”, „marnują publiczne pieniądze”⁵⁷⁹). Taki obraz stygmatyzuje i deprecjonuje zarówno zawody pomocowe, jak i politykę przeciwdziałania problemom społecznym, wsparcie postrzegane jest bowiem jako niesprawiedliwe, nieefektywne, wręcz szkodliwe. Zgodnie z innym uproszczeniem media powielają wizerunek pracowników społecznych nadużywających prawa (*de facto* obowiązku) wynikającego z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, tj. „odbierania” dzieci dysfunkcyjnym rodzinom i umieszczania ich w pieczy zastępczej („niesłusznie odbierają dzieci”⁵⁸⁰).

Uściślając, termin „odbieranie” wywodzi się z nomenklatury branżowej, jest używanym potocznie skrótem, który przedostał się do dyskursu publicznego oraz języka mediów. W istocie stanowi jedną z sekwencji procedury, określonej w ustawie jako „zapewnienie ochrony dziecku” przez „umieszczenie go u innej niezamieszkującej wspólnie osoby najbliższej (...), w rodzinie zastępczej, rodzinnym domu dziecka lub instytucjonalnej pieczy zastępczej”, a ze względu na znaczenie i konsekwencje instrument ten pozostaje jednym ze szczególnych dylematów profesji. Procedura uruchamiana jest w sytuacji „zagrożenia życia lub zdrowia dziecka”, a decyzja w tej sprawie podejmowana jest wspólnie z funkcjonariuszem policji oraz lekarzem (ewentualnie ratownikiem medycznym lub pielęgniarką), w miarę możliwości w obecności i przy zasięgnięciu opinii psychologa⁵⁸¹.

W konsekwencji nieprecyzyjne i potoczne nazewnictwo, które nosi cechy kontrowersji, a nawet negatywnego wydźwięku, w istocie odnosi się do działań ratunkowych

⁵⁷⁹ M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników społecznych*, op. cit.

⁵⁸⁰ Ibidem.

⁵⁸¹ Por. P. Danielewicz, *Procedury formalnoprawne oraz czynniki warunkujące przymusowe odebranie dziecka rodzicom*, „Problemy Prawa Karnego” 2024, nr 8(1), s. 1–23.

względem ich podmiotu. W dyskursie publicznym kwestia ta ma charakter newralgiczny i była wielokrotnie podejmowana, zwłaszcza przed 2018 rokiem, kiedy miała miejsce nowelizacja ustawy, w tym doprecyzowanie, że przyczyną separacji dziecka od rodziny nie może być wyłącznie ubóstwo jego rodziców lub opiekunów. W okresie poprzedzającym zmianę przepisów⁵⁸² nadużywanie tego środka stanowiło częsty zarzut formułowany w mediach pod adresem służb społecznych. Jednocześnie w debacie często pomijano istotne aspekty, takie jak tymczasowy charakter interwencji, obecność przemocy w rodzinie czy uzależnienie rodziców od alkoholu⁵⁸³.

Z perspektywy przeprowadzonej analizy żaden z przywołanych wyżej stereotypów nie znalazł potwierdzenia. Nie oznacza to, iż wskazane motywy nie występują w przekazach, są jednak w niskim stopniu reprezentowane oraz występują w ograniczonych (wąskich) kontekstach. Opisy zadań, wyzwań czy sytuacji zawodowych, które lokują pracę socjalną blisko „patologii”, obecne są najczęściej w specyficznej grupie tekstów, zakwalifikowanych do ramy *polityki społecznej*⁵⁸⁴, a tematycznie wpisują się (najczęściej) w dyskurs o pracownikach pomocy społecznej⁵⁸⁵. W podobnym polu (głównie ramy *polityki społecznej*, ale także *skandalu* oraz *reakcji*) lokuje się większość narracji dotyczących umieszczania dzieci w pieczy zastępczej. Oba wątki stanowią tym samym w dużej części element bardzo specyficznego dyskursu, skupionego wokół wyzwań, ról, trudów i problemów zawodowych służb społecznych. Co istotne, ważną rolę w jego ukształtowaniu odgrywają sami przedstawiciele sektora, część publikacji stanowią bowiem sylwetki zawodowe, reportaże i wywiady, w których zazwyczaj dominuje oddolna perspektywa, a opis budowany jest na swobodnej wypowiedzi. Poza wymienionymi okolicznościami przywołane motywy pojawiają się przede wszystkim w kontekstach sensacyjno-interwencyjnych, na przykład w odniesieniu do dysfunkcyjnych rodzin, w których notorycznie dochodzi do przemocy, w tym zaniedbania. Choć z ilościowej perspektywy ich znaczenie jest ograniczone, to właśnie w tej grupie publikacji (wykres 8.1) obrazy utrwalonej patologii społecznej, objętej finansowym wsparciem instytucji, oraz nieprawidłowości samej pomocy są przedstawiane w najbardziej dobitny i wymowny sposób. Sprawia to, że mają one wysoki potencjał oddziaływania na odbiorcę.

Jednocześnie badanie ujawniło ilościową przewagę cech dyskursu, które okazują się przeciwstawne przywołanym stereotypom. Przykładem może być liczna grupa

⁵⁸² Nowelizacja ustawy *Kodeks rodzinny i opiekuńczy*, która weszła w życie 30 kwietnia 2016, zawiera przepisy, które zakazują odbierania dzieci prawnym opiekunom wyłączenie z powodu złej sytuacji materialnej. Umieszczenie dziecka w pieczy zastępczej wbrew woli rodziców może nastąpić jedynie wówczas, gdy uprzednio zastosowane inne środki oraz formy pomocy rodzinom dziecka nie doprowadziły do usunięcia stanu zagrożenia jego dobra.

⁵⁸³ M. Danecka, J. Cieślak, *Portret rodzin zastępczych*, op. cit.

⁵⁸⁴ Grupa problemowa: „Sylwetka zawodowa”.

⁵⁸⁵ Grupa tematyczna: „Pracownik socjalny, pracownik instytucji pomocy społecznej”.

tematyczna dotycząca kryzysu bezdomności, która zbliża się do kategorii „pracy z ludźmi z marginesu społecznego”. Pragmatyka działań pomocowych wskazuje, że osoby doświadczające bezdomności często niechętnie korzystają z instytucjonalnych form wsparcia, takich jak noclegownie, hostele, oraz narzędzi aktywizacji (np. kontraktu socjalnego lub programów wychodzenia z bezdomności)⁵⁸⁶. Przyczyny te mają charakter złożony – obejmują zarówno utrwalone uwarunkowania, uzależnienia, jak i brak gotowości do zmiany. Jednak publikacje poświęcone tej problematyce, charakterystyczne dla ramy *konkretnego działania* oraz *polityki społecznej*, nie koncentrują się na niskiej efektywności interwencji socjalnych, nie występują w nich problematyzowanie, a tym bardziej odniesienia sugerujące, iż pomoc sprzyja utrwalaniu zachowań patologicznych. Przeciwnie, w opisach dominuje pozytywny wydźwięk, aprobatywny styl, a także aktywizowanie czytelników do udzielania wsparcia.

Podobnie wygląda kwestia tzw. niesłusznego odbierania dzieci. Motyw ten stanowi główny temat zaledwie pięciu publikacji⁵⁸⁷, głównie w konwencji interwencyjnej oraz reakcji na ludzkie nieszczęście, gdzie nadgorliwość oraz brak odpowiedniej komunikacji pomiędzy urzędami poddane zostały krytyce, jednak ilościowo tematyka ta stanowi marginalny element dyskursu. Jeśli występuje, to – jak wskazano – głównie w publikacjach dotyczących pomocy społecznej, opartych na perspektywie, doświadczeniach i wypowiedziach pracowników sektora⁵⁸⁸. Z kolei analiza treści w obrębie ramy *skandalu i interwencji* oraz ramy *reakcji* (tematy: śmierć dziecka, kryzys osoby lub rodziny, piecza zastępcza) prowadzi do wniosku, że w narracjach zdecydowanie częściej aniżeli krytyka procedury interwencji ma miejsce negatywna ocena **braku należytej reakcji**, która – wobec opisywanych zdarzeń jako konsekwencja właściwie zinterpretowanych sygnałów o przemocy lub zaniedbaniu – powinna sprowadzić się do podjęcia decyzji o „odebraniu” dziecka. Podsumowując, wbrew stereotypowemu pogładowi o kreowaniu wizerunku nadgorliwych pracowników socjalnych, w rzeczywistości media, także tabloidy, częściej wskazują na

⁵⁸⁶ Por. A. Karwacki, A. Ruzik-Sierdzińska, P. Kubicki, *Szanse i bariery aktywizacji zawodowej osób chronicznie bezrobotnych*, Szkoła Główna Handlowa-Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2010.

⁵⁸⁷ M.in. K. Winogrodzki, *Sąd chce odebrać matce z Wierzbicy 11 dzieci. Wiceminister Michał Wójcik: bieda nie jest powodem*, WP 2.03.2020; K. Winogrodzki, *Sąd chciał odebrać matce 11 dzieci. Zapadła decyzja*, WP 10.07.2020; K. Kapusta-Gruchlik, K. Zaremba, *Dramat w Dąbrowie Górniczej. Sąd chce odebrać jej 6 dzieci, bo nie mają warunków do życia*, SE 11.02.2022; korz, eib, *Wiemy dlaczego sąd odebrał matce Radka i Rafała. Powód wiele osób ZBULWERSUJE*, SE 17.02.2021.

⁵⁸⁸ np. E. Strzałkowska, *Troje dzieci odbieramy codziennie. Biologiczne rodziny nie zawsze starają się, by wróciły*, GW, 14.01.2019; A. Urazińska, *Coraz więcej dzieci odbieranych rodzicom. Efekt pandemii. „Mamy krajobraz jak po wojnie”*, GW 9.07.2021.

słuszność tej procedury⁵⁸⁹ oraz piętnując skutki jej niezastosowania, gdy sygnały ostrzegawcze zostały zignorowane lub niewłaściwie zinterpretowane, co doprowadziło do tragicznych konsekwencji.

Jednocześnie – co trzeba podkreślić – w analizowanych przekazach nie występują znane z mediów brytyjskich ideologiczno-symboliczne odniesienia, konotacje, metafory ani inne bardziej złożone figury retoryczne ukierunkowane na dyskredytację. Narracja tego rodzaju ogranicza się do sugestii, kodowania określonego kierunku interpretacyjnego lub wskazania (bądź oznaczenia) domniemyanych winnych bądź odpowiedzialnych.

9.5. Dysfunkcje systemu zabezpieczenia społecznego

Ostatnia z wyodrębnionych kategorii w większym stopniu odnosi się do dyskursu polityki społecznej niż do kwestii stereotypów, jednak ze względu na istotność poruszanej problematyki zasadne jest jej uwzględnienie. Efektywność w pomocy społecznej, będąca od dawna w centrum zainteresowania badaczy polityki społecznej⁵⁹⁰, jest zagadnieniem wielowymiarowym, a jego pogłębiona analiza wykracza poza zakres i możliwości typowych, niespecjalistycznych form dziennikarskich. Mimo to dysfunkcje polskiego systemu pomocowego są istotnym elementem medialnego obrazu, głównie w ramie *polityki społecznej*, choć uproszczone diagnozy i oceny wyrażane są w mniej lub bardziej zawołowany sposób także w pozostałych kontekstach.

Można założyć, że termin dysfunkcja określa stan, w którym zadania i potrzeby przerastają możliwości kadr, a zmieniające się kryteria oceniające sens przyznawania świadczeń wymuszają konieczność dokonywania selekcji zarówno samych świadczeń, jak i podmiotów, które mogłyby zostać objęte pomocą⁵⁹¹. Wyrażane w analizowanych publikacjach twierdzenia i poglądy akcentują różne przejawy i rodzaje dysfunkcji, zarówno niezamierzonej, nieuświadomionej, jak również wynikające z systemowo przyjętej zbyt szerokiej formuły pomocy społecznej, przy jednoczesnej niewystarczających jej zasobach i możliwościach.

Anna Kotlarska-Michalska, podsumowując dyskusję na temat współczesnych problemów sektora pomocy, wskazuje, że główną jego funkcją jest zaspokajanie

⁵⁸⁹ Np. A. Dobkiewicz, *Czwórka dzieci poprosiła policjantów, by odebrać je rodzicom. Były bite i poniżane*, GW 27.12.2021.

⁵⁹⁰ Por. R. Szarfenberg, *Kryteria ewaluacji pomocy społecznej*, Uniwersytet Warszawski, Instytut Polityki Społecznej Warszawa 2008; R. Szarfenberg, *Jakość usług pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2010, nr 13–14, s. 41–58.

⁵⁹¹ A. Kotlarska-Michalska, *Przejawy dysfunkcji w pomocy społecznej i możliwości ich naprawy*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2010, nr 13–14, s. 130.

istotnych potrzeb osób wymagających wsparcia poprzez ustawowo przyjęte sposoby i formy, a niezbędnymi jej elementami tej funkcji są kolejno:

1. Postawy pracowników systemu pomocy wobec adresatów działań pomocowych.
2. Zadania (formy działań i cele wyznaczające sens istnienia instytucji nastawionej na niwelowanie i minimalizowanie skutków zaistniałej trudnej sytuacji życiowej człowieka).
3. Działania pomocowe – wyspecyfikowane i określające dopuszczalny zakres aktywności instytucji w udzielaniu pomocy w określonych formach, sposobach oraz w określonej wysokości.
4. Oddziaływanie wzajemnie – w formie styczności bezpośrednich, w formie kontraktu, kontroli, czyli oddziaływanie wychowawcze, kontrolne, psychiczne i moralne, którego efektem winna być poprawa zaistniałej sytuacji.
5. Skutki – efekty działań polegające na rozwiązaniu problemu, udzieleniu skutecznej pomocy w trudnej sytuacji jednostki czy rodziny.

Przejawy dysfunkcji mogą wystąpić w każdym z wymienionych elementów. W analizowanym korpusie powtarzające się kwestie i wątki sprowadzają się do następujących zagadnień szczegółowych:

Ad. 1.: Krytyka niewłaściwych lub karygodnych postaw i zachowań pracowników w obliczu konkretnych zdarzeń: brak empatii, indolencja, brak uważności w pełnieniu czynności zawodowych, zwłaszcza kontrolnych w pracy środowiskowej z rodziną, biurokratyczne podejście do procedur i obowiązków, przedkładanie przepisów i interesu instytucji nad dobro potrzebujących. Nie jest to diagnoza ogólna, ale raczej utrzymane w konwencji interwencyjnej relacjonowanie incydentalnych sytuacji (opisane szeroko w poprzednim rozdziale).

Ad. 2.: Rozbieżność pomiędzy zakresem i standardami udzielanej pomocy a realnymi potrzebami. W perspektywie opisywanych deficytów i potrzeb system pomocy społecznej nie dostarcza w wystarczającym zakresie wsparcia realnie potrzebującym, których sytuacja jest niezawiniona, a trudności obiektywne (dotyczy to w głównej mierze seniorów, osób z niepełnosprawnościami, osób skrajnie ubogich). Jednocześnie publiczne zasoby w części są marnowane poprzez rozbudowane świadczenia niewarunkowane aktywnością beneficjentów, utrwalające życiową niezaradność i postawy roszczeniowe. Systemowe ograniczenie obecnego modelu pomocy sprowadza się do oferowania niskich, lecz łatwo dostępnych świadczeń, w miejsce koncentracji na aktywizacji osób wykluczonych społecznie oraz opiece nad najbardziej potrzebującymi.

Ad. 3.: W przekazach medialnych podnoszony jest problem niewystarczającej dostępności usług społecznych oraz świadczenia ich na niskim lub bardzo niskim poziomie. W szczególności dotyczy to usług środowiskowych (opiekuńcze, asystenckie, wytchnieniowe). Krytyce poddawany jest sposób dystrybucji świadczeń,

które są zbyt niskie (zależnie od kontekstu) lub zbyt łatwo dostępne. Wskazuje się na chroniczne niedofinansowanie kluczowych obszarów wsparcia, takich jak rodzinna piecza zastępcza, rehabilitacja, integracja społeczna i zawodowa osób z niepełnosprawnościami oraz usługi kierowane do osób starszych. Status dysfunkcji ma także nieskuteczność mechanizmów kontrolnych względem klientów, zwłaszcza rodzin oraz ograniczone możliwości ich aktywizacji zawodowej. Na „dramatyczny” niedobór realnego wsparcia oraz wysokość zasiłków szczególnie nacisk kładą media bulwarowe („groszowe zapomogi”).

Ad. 4.: Pomimo że w mediach praca socjalna – podobnie jak jej narzędzia – nie jest obecna ani w formie definicyjnej, ani opisowej, liczne przykłady dysfunkcji działań pomocowych czy strategii interwencyjnych sprowadzają się do jej niedoboru oraz jednoczesnego przerostu form administracyjno-proceduralnych. Z analizowanych artykułów wyłania się różnie wyrażana diagnoza, wskazująca, iż świadczeniodawstwo – wbrew logice skutecznej interwencji – w licznych przypadkach zastępuje oddziaływanie bezpośrednie, oparte na kontakcie pracownika z adresatami pomocy. Ponadto w praktyce pracownicy socjalni mają mocno ograniczoną autonomię zawodową oraz nie dysponują skutecznymi narzędziami, np. motywowania klientów do podejmowania zmian lub dostosowywania form wsparcia do realnych potrzeb klientów.

Ad. 5: Negatywne skutki ukazywane są zarówno w wymiarach sytuacyjnych, jak i w szerszym – horyzontalnym – ujęciu. Doraźnie (w konkretnych kontekstach) są to opisywane przykłady zaniedbań, niezapobiegania niepożądanym zdarzeniom lub tragedii, do których – w optyce tabloidów – nie doszłoby w przypadku odpowiedniego nadzoru. Obejmują także liczne raportowane przypadki braku, niewystarczającego zakresu oraz zbyt późnej pomocy. Dalekowymiarową i centralną jednocześnie dysfunkcją systemu jest – w świetle analizowanych przekazów – dysonans pomiędzy celami i wartościami a pragmatyką działania, możliwościami i ograniczonym zakresem uprawnień, jakimi dysponują pracownicy pomocy. W uogólnieniu, pomoc zamiast – zgodnie z zasadami subsydiarności i aktywizacji – wspierać proces wychodzenia z trudnych sytuacji życiowych, umożliwiać pokonywanie barier ekonomicznych, społecznych czy psychologicznych, częściej utrwała status klienta, instytucjonalizuje. Nierzadkim obrazem, a jednocześnie metaforą tej dysfunkcji w analizowanych przekazach jest przywoływana możliwość uzyskiwania przez klientów pomocy społecznej wyższych przychodów z tytułu świadczeń niż z tytułu zatrudnienia, co przekłada się na długotrwałe korzystanie ze wsparcia jako alternatywy dla legalnej aktywności zawodowej. Tak zaprojektowana polityka skutkuje utrwalaniem patologii, dziedziczeniem niezaradności, uzależnieniem od świadczeń, „wyuczoną bezradnością”. Mechanizmy pomocy społecznej tym samym premiąją bierność i pasywność na przykład „aktywnych bezrobotnych” lub „zawodowych klientów pomocy społecznej”, zamiast inicjować i utrzymywać oczekiwane

zmiany. Ten dyskurs kształtowany jest głównie w *quality mediach*, choć występuje również w serwisach informacyjnych, rzadziej tabloidach.

Dwie główne dysfunkcje charakterystyczne dla narracji bulwarowych (pkt 3: zbyt niskie świadczenia oraz pkt 5: utrwalanie przez system pomocowy antynormy) są wewnętrznym sprzeczne, zwłaszcza że media te cechuje przychylne podejście do benefitów socjalnych. W serwisach internetowych krytyka wysokości lub ograniczania świadczeń najczęściej odnosi się do kontekstu klientów znajdujących się w obiektywnie trudnej sytuacji (np. osoby zależne, dotkliwie poszkodowane przez los – głównie w ramie *reakcji*). Z kolei krytyka braku nadzoru, niewłaściwie określonych kryteriów przyznawania zasiłków oraz ograniczonej autonomii pracowników socjalnych dominuje w ramie *polityki społecznej* (czyli w dyskursie o pomocy społecznej, a nie o konkretnych działaniach), a także w ramie *skandalu i interwencji*. I tu łatwo zauważyć nieścisłości. W publikacjach przywołujących problematykę sektora w ujęciu ogólnym, bez personalnego kontekstu sytuacyjnego, przeważa krytyka niedoskonałości przepisów prawa socjalnego oraz specyfiki systemu pomocowego (kategoria „niewydolność”). Natomiast w ramach *reakcji* oraz *skandalu i interwencji* najczęściej za nieprawidłowości (np. niesprawiedliwie niskie świadczenia, brak wystarczających usług opiekuńczych, ich niską jakość) obwinia się konkretne urzędy, konserwatywne podejście, niekompetencję lub złą wolę poszczególnych pracowników, którzy „przedkładają sztywne procedury nad dobro potrzebujących”.

10.1. Wyznaczniki i cechy tabloidyzacji

Termin „tabloidyzacja” odnosi się do zjawiska nadawania przekazom medialnym cech charakterystycznych dla prasy bulwarowej. Przejawia się w sposobie konstruowania treści, który podporządkowany jest wzbudzaniu zainteresowania i reakcji emocjonalnych, obejmuje eksponowanie elementów sensacyjnych oraz intensyfikowanie emocji odbiorców – zwłaszcza poprzez podkreślanie negatywnych aspektów wydarzeń. W praktyce oznacza to selekcję tematów, specyficzny sposób ich przedstawienia oraz dobór środków językowych, stylistycznych i graficznych w taki sposób, aby maksymalizować ich atrakcyjność i wpływ na odbiorcę⁵⁹².

W kontekście problematyki pomocy społecznej tabloidyzacja nie przejawia się jedynie w „odwróceniu funkcji mediów”, czyli przedkładaniu aktywizacji odbiorcy nad funkcję informacyjną. Kluczowe jest raczej wykorzystywanie w budowaniu przekazu, także w mediach głównego nurtu, elementów „poetyki tabloidu” – upraszczanie, wyjaśnianie treści, polaryzowanie stanowisk oraz personalizacja narracji, a więc adaptowanie technik narracyjnych charakterystycznych dla mediów ludycznych.

Jako punkt odniesienia dla badanej problematyki uznać można zbliżony pod wieloma względami medialny dyskurs ubóstwa (biedy), rozpatrywany w różnych paradygmatach, m.in. krytycznym oraz analizie ramowej⁵⁹³. Ubóstwo – tak jak

⁵⁹² M. Lisowska-Magdziarz, *Media powszednie: środki komunikowania masowego i szerokie paradygmaty medialne w życiu codziennym Polaków u progu XXI wieku*, Wydawnictwo UJ, Kraków 2008, s. 199.

⁵⁹³ Por. D. Lepianka, *Bieda i biedni w polskiej prasie...*, op. cit.; L. Miś, *Ramy problemu bezrobocia w telewizyjnych programach informacyjnych...*, op. cit.; Kanasz T., *Problem ubóstwa w programie „Interwencja”...*, op. cit.; M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego*, op. cit.; E. Tarkowska, *Zróżnicowanie polskiej biedy w świetle badań jakościowych*, „Problemy Polityki Społecznej” 2002, nr 4, s. 119–132; E. Tarkowska, *Bieda, ubóstwo i inne kategorie dyskursu*

pomoc społeczna – jest tematem newralgicznym, rzadko odzwierciedlanym w polskich mediach, podlega stereotypizacji, a jego medialne ujęcia są spolaryzowane i zależnie od ram, kontekstu oraz specyfiki publikatorów.

Małgorzata Lisowska-Magdziarz wskazała na szereg istotnych cech różnicujących obrazowanie w mediach biedy w opozycji do bogactwa⁵⁹⁴. Z badań wynika, że w tabloidach ubóstwo – podobnie jak pomoc społeczna – nie jest definiowane bezpośrednio, ale przyjmuje się założenie jego „bliskości”. Niedostatek to stan naturalny i permanentny z punktu widzenia „zwykłego” odbiorcy i prezentowany zwykle jako opozycja do bogactwa i zbytku elit. Przekaz w tabloidzie charakteryzuje jednostronny i populistyczny obraz rzeczywistości, a problematyzowanie zastępuje się skryptem wyjaśniającym, zgodnie z którym przyczyny ubóstwa leżą w głównej mierze w dysproporcjach pomiędzy najbogatszymi a najbiedniejszymi. Z kolei skuteczną i najprostszą strategią przeciwdziałania temu zjawisku jest „sprawiedliwy” podział dóbr oraz obciążeń.

Ujęcie to zbliża dyskurs ubóstwa do problematyki pomocy społecznej, przedstawianej (w tej grupie mediów) jako instytucja służąca niwelowaniu nierówności społecznych, m.in. poprzez dystrybucję świadczeń. Inna optyka cechuje media opiniotwórcze: bieda/ubóstwo to istotna kwestia społeczna, podejmowana jest z dystansu („biedni to niektórzy”, „oni”), a przeciwdziałanie zjawisku stanowi złożony i długotrwały proces, wymagający m.in. skutecznych regulacji prawnych, efektywnej polityki społecznej, edukacji, stymulowania korzystnych zjawisk ekonomicznych, zmiany postaw społecznych, a także zbiorowej solidarności. O ile w tabloidzie pozycja (i perspektywa) dziennikarza (w tym kontekście) sytuowana jest „wewnątrz” świata przedstawionego, o tyle w przypadku *quality media* usytuowany jest on jako „reprezentant instytucji medialnej, w pozycji zewnętrznej i hierarchicznie nadrzędnej zarówno w stosunku do przedmiotu oglądu, jak i do odbiorcy (czytelnika)”⁵⁹⁵.

akademickiego w Polsce, w: *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013, s. 49–88; K. Starego, „Ludzie-truskawki” i „niepomagalni” – wizerunek biednych w dyskursie prasowym tygodnika *Polityka*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja” 2012, nr 2, s. 37–62; K. Starego, *Biedny jako Inny – orientalizacja i dehumanizacja biednych w procesie dyskursywnego konstruowania reprezentacji codzienności*, „Rocznik Pedagogiczny” 2013, nr 36, s. 221–242; M. Rek, *Nierówności społeczne w debacie prasowej: Dyskusja o polskiej biedzie na łamach Gazety Wyborczej*, w: *Oblicza nierówności społecznych: Studia interdyscyplinarne*, red. J. Klebaniuk, ENETEIA, Warszawa 2007, s. 357–375; A. Leszczyński, *Paradoks współczucia...*, op. cit., s. 259–269; M. Golka, *Spektakle konsumpcji i biedy*, w: tenże, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 215–227; K. Górniak, *Ubóstwo – kłopotliwa tożsamość*, w: *Socjologia czasu, kultury i ubóstwa: Księga Jubileuszowa dla Profesor Elżbiety Tarkowskiej*, red. K. Górniak, T. Kanasz, B. Pasamonik, J. Zalewska, Wydawnictwo APS, Warszawa 2015, s. 323–334; W. Woźniak, *Nierówności społeczne w polskim dyskursie...*, op. cit.

⁵⁹⁴ M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacja biedy i wykluczenia społecznego*, op. cit.

⁵⁹⁵ Ibidem.

Obok tej fundamentalnej różnicy autorka zauważa, że elementy „poetyki tabloidu” charakterystyczne dla demagogicznego przedstawienia problemów społecznych znajdują odbicie w mediach mainstreamowych – nie tylko w językowych środkach wyrazu, lecz także w strategiach wizualnych. Będzie to m.in. etykietowanie, operowanie stereotypami, przesadą, emocjonalnością oraz dramatyzacją, używanie narracyjnych technik personalizacji i indywidualizacji, kształtowanie świata przedstawionego poprzez kontrasty i opozycje, a także uproszczony sposób przedstawiania wartości. Analiza materiału wskazuje, że wszystkie te cechy charakterystyczne są także dla medialnych strategii prezentacyjnych pomocy społecznej. Podobieństwa, określane jako elementy paradygmatu tabloidowego⁵⁹⁶ w badanym materiale, dostrzec można w obszarze języka (stosowanych formach retoryczno-stylistycznych), wizualizacji oraz treści – w sposobach konstruowania świata przedstawionego, opisywania instytucji pomocowych, projektowania ich roli oraz aksjologii, w tym ocenie pomocy społecznej i jej działań.

Narracje o pomocy społecznej w serwisach „Fakt” oraz „SE” modelowo ilustrują cechy tego gatunku, serwisy WP i Onet szeroko z tej konwencji czerpią, natomiast dzienniki opinii zaledwie zahaczają o poetykę tabloidu. O ile w „Gazecie Wyborczej” jej cechy znaleźć można przede wszystkim w reportażach i artykułach poświęconych problemom społecznym, pracownikom socjalnym oraz materiałach ukazujących kryzys lub wyzwania pomocy społecznej, to w „Rzeczpospolitej” poza drobnymi wyjątkami praktycznie nie znajdziemy śladów tej konwencji.

10.2. Pomoc społeczna w poetyce tabloidu: uproszczenia, dychotomie i „problem do rozwiązania”

Kluczowe cechy obrazowania badanej problematyki w dyskursie tabloidów to schematyzm i uproszczenia, arbitralny dobór faktów, opinii i ocen oraz utylitarna perspektywa. Pomoc społeczna – podobnie jak polityka czy ekonomia – to zagadnienia złożone, których wyjaśnianie wykracza poza ambicje tej formy dziennikarstwa⁵⁹⁷. Z tego powodu w przekazie bulwarowym ukazywana jest w sposób skonkretyzowany, jako określona instytucja, świadczenia, usługi socjalne lub poprzez perspektywę konkretnych przedstawicieli (pracowników). Jako że konwencja tabloidu zakłada punkt odniesienia „typowego odbiorcy”, jedną z prawidłowości będzie przyjęcie optyki „wewnętrznej”, bliskiej światu realnych lub potencjalnych beneficjentów tej instytucji. To ujęcie decyduje całościowo o strategii prezentacyjnej, zarówno

⁵⁹⁶ M. Lisowska-Magdziarz, *Media powszednie...*, op. cit. s. 20, 21.

⁵⁹⁷ B. Sobczak, *Sposoby przyciągania i utrzymywania uwagi w tabloidach na przykładzie dziennika „Fakt”*, „Oblicza Komunikacji” 2011, nr 4, s. 93–107.

w zakresie treści, jak i doboru stylistycznych oraz wizualnych środków wyrazu. W każdym przypadku sposób prezentacji moderowany jest przez wektor preferencji, poglądów lub potrzeb przeciętnego odbiorcy, nie jest zatem wymagane ukazywanie złożoności problematyki czy dopuszczanie do głosu ekspertów. Jeśli już działania pomocowe są komentowane, to przez „przeciętnego Kowalskiego”, wskazanego z imienia i nazwiska, z podanym wiekiem i miejscem zamieszkania, w sposób, który sugeruje bliskość i znajomość. Sprawdza się konkluzja Barbary Sobczak, iż w tabloidach nie pisze się tego, jak się rzeczy mają, tylko jak je sobie wyobraża lub wyobrażać może odbiorca⁵⁹⁸ – w sposób, z którym czytelnik będzie mógł się utożsamić, lub wydadzą mu się znajome.

Ta cecha przekłada się również na wydźwięki opisów oraz współgrające z nimi oceny relacjonowanych działań. W dialektyce aksjologicznego uproszczenia pomoc (jako instytucja oraz jej reprezentanci) będzie oznaczona pozytywnie tylko pod warunkiem, gdy spełnia projektowaną w zakładanej logice rolę – dostarcza oczekiwane świadczenia i usługi lub prowadzi pożądane interwencje. Znajduje to potwierdzenie w licznych tekstach o charakterze informacyjnym, mieszczących się głównie w ramie *konkretnego działania* oraz w ramie *polityki społecznej*, a tematycznie związanych m.in. ze świadczeniami i usługami społecznymi oraz pomocą w okresie pandemii. Z kolei negatywizm staje się wzorcem w kontekście szeroko pojętych skandali, nieprawidłowości, nadużyć czy zaniedbań w instytucjach publicznych, systemie pomocy społecznej lub ochrony zdrowia, a także wobec niesprawiedliwości sytuacyjnych, w których uwidacznia się rozbieżność między potrzebami lub oczekiwaniami a działaniami i możliwościami publicznego wsparcia.

Cechą gatunkową tabloidów jest krytyka, stawianie jednoznacznych, kategorycznych osądów, zwłaszcza wobec elit oraz instytucji publicznych, co z jednej strony przekłada się na tendencję do operowania prostymi, demagogicznymi diagnozami, z drugiej zaś – na wysoką frekwencję motywów i wątków dotyczących badanego tematu. Zła, niewłaściwa pomoc, niesprawności sektora ujmowane są w tej grupie mediów jako nośna płaszczyzna. Jednocześnie ich prezentacja zazwyczaj zawiera się w charakterystycznym ujęciu jako „problem do rozwiązania”⁵⁹⁹. Dysfunkcje i ograniczenia, którym generalnie poświęca się wzmożoną uwagę, przeważnie opisywane są przez pryzmat indywidualnych historii „osób w potrzebie”, z kolei tragedie i niepożądane zdarzenia, których tłem jest działalność pomocowa, mają – w tej konwencji – skonkretyzowanych winowajców. Odpowiedzialność przypisywana jest osobom (np. pracownik socjalny, asystent rodziny, kurator), ich jednostkowym zaniedbaniom, wadliwemu działaniu instytucji samorządowych, złej interpretacji przepisów lub niewłaściwemu ukierunkowaniu wsparcia. W tej uproszczonej optyce

⁵⁹⁸ Ibidem, s. 97.

⁵⁹⁹ Por. M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego...*, op. cit., s. 42, 43.

implicite zawiera się plakatowa diagnoza, że zasady, na których bazuje system państwa opiekuńczego, nie wymagają kwestionowania, a przyczyny opisywanych dysfunkcji są stosunkowo łatwe do usunięcia. Rozwiązaniem miałyby być m.in. „należyte” wykonywanie obowiązków przez pracowników, stosowanie „właściwych” interwencji i wzmoczona kontrola towarzysząca dystrybucji świadczeń. Choć niuanse stawianych „diagnoz” zależą od sytuacyjnych okoliczności, ich ogólny zarys pozostaje *constants*. Taka logika wzmacnia ponadto rolę mediów jako instrumentu kontroli i interwencji, mobilizacji urzędników do należytego działania, efektywnego informowania o nieprawidłowościach oraz angażowania czytelników w niesienie pomocy.

Jednoznaczny i spolaryzowany podział świata przedstawionego to jeden z kodów kultury tabloidów, tym samym kontrast, jako technika retoryczna, a jednocześnie schemat kompozycyjny jest szeroko eksploatowany w analizowanych materiałach. W kontekście obrazowania pomocy społecznej należy zwrócić uwagę na potencjalne konsekwencje asocjacyjne wynikające z zastosowania tego typu techniki kreowania dramaturgii. Szczególnie że jest ona charakterystyczna dla artykułów ramy *skandalu i interwencji*, które często dotyczą bulwersujących zdarzeń, zbrodni oraz nieuzasadnionego ludzkiego cierpienia, a typowymi bohaterami drugiego planu są przedstawiciele sektora pomocy. W uproszczonej aksjologii obraz kształtowany jest binarnie i zgodnie z tą logiką, w narracjach dotyczących tragedii emocjonalnie budowany świat ofiar (np. doświadczających przemocy, skrzywdzonych dzieci, zaniedbywanych seniorów) kontrastuje z dehumanizowanym wizerunkiem sprawców. Pomoc społeczna przeważnie sytuowana jest jako aktor drugoplanowy, instytucja obarczona określonymi rolami i zadaniami (wynikającymi z przepisów prawa) oraz powinnościami moralnymi. Ich spełnianie stanowi przedmiot oceny, a ujawnienie rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami a rzeczywistością prowadzi do „uruchomienia” specyficznego rodzaju narracji, opartego na toposie bezdusznego, odgradzonego urzędu, którego przedstawiciele zaniedbują obowiązki, co w uproszczeniu implikuje współodpowiedzialność. W myśl tej logiki i zgodnie ze wskazówkami interpretacyjnymi niedopatrzeć powinności ma wysoki ciężar konsekwencji, a stawiane w publikacjach oceny są kategoryczne. Po pierwsze, niedopełnione obowiązki dotyczą obszarów, które w narracji definiują i uzasadniają funkcjonowanie opisywanych instytucji. Po drugie, świat przedstawiony w czarno-białych barwach pozbawiony jest wartości pośrednich, co prowadzi do symboliczno-aksjologicznego umiejscowienia pomocy społecznej po tej samej stronie co sprawcy i przestępcy.

Opisaną strategię, a także typową dla tabloidów zasadę oceny *pars pro toto* ilustruje artykuł Martyny Głębockiej i Sylwestra Ruszkiewicza z 2008 roku „Zamiast pomagać ubogim wydają na bankiety!”⁶⁰⁰. Opiera się on w większym stopniu na

⁶⁰⁰ M. Głębocka, S. Ruszkiewicz, *Zamiast pomagać ubogim wydają na bankiety*, SE 27.09.2008, <https://www.se.pl/wiadomosci/polska/zamiast-pomagac-ubogim-wydaja-na-bankiety-aa-8HnK-KkTH-hBzD.html>

spekulacjach i insynuacji niż na realnych nieprawidłowościach (narracja dotyczy wyjazdowego szkolenia dla kadr kierowniczych świętokrzyskich ośrodków). Wykorzystano szereg charakterystycznych dla gatunku środków stylistycznych (metafora, porównanie, kontrast, hiperbola, etykietowanie, ironia, personalizacja), a całość oparta jest na prostej, opisanej wcześniej technice prezentacyjnej, bazującej na dychotomicznym podziale świata przedstawionego, kontraście negatywnie oznaczonej, „marnującej publiczne pieniądze” pomocy społecznej oraz osobistej perspektywie niedostatku i upokorzenia. W artykule *implicite* określona została rola, która konstytuuje i uzasadnia instytucję pomocy społecznej – tj. wsparcie potrzebujących (ubogich) – rozumiana jako dystrybucja świadczeń, a oś przekazu koncentruje się wokół demaskacji stanu rzeczywistego, który sprowadza się do toposu „świata na opak” (pracownicy bawią się, zamiast pomagać). Tym samym bohaterka („Renata Kitlińska, lat 46”), uosabiająca w pewnym sensie beneficjentów, doświadcza podwójnego pokrzywdzenia, zarówno przez los, jak i bezduszny system. Na zasadzie kontrastu ukazane zostały również relacje pomiędzy aktorami (osoba uboga *versus* pomoc społeczna), które są asymetryczne i odzwierciedlają hierarchię władzy (petent *versus* instytucja). Uwagę zwracają ponadto negatywnie nacechowane – w tym kontekście – określenia jak „urzędnicy”, „opieka społeczna”, a także formuła stylistyczna, jaką jest komplementarny kontrast pomiędzy dramatyczną i wzbudzającą litość sytuacją bohaterki a jowialnym obrazem „sytych” pracowników „przejadających” publiczne zasoby. Opis *menu* być może stanowi nieprzypadkowe nawiązanie do literackich tradycji, opisów biesiad dawnych elit: sarmackich lub królewskich uczt przy suto zastawionych stołach.

10.3. Znaczenie problematyki pomocowej w „kulturze tabloidu”

Jedną z przyczyn dużej liczby publikacji dotyczących pomocy społecznej w „Fakcie” i „Super Expressie”, a pośrednio w serwisach informacyjnych, jest jedna z cech typowych dla tabloidów – przywołana w rozdziale pierwszym logika doboru treści. Media te, wpisując się w oczekiwania odbiorców, dokonują selekcji informacji nastawionej przede wszystkim na to, co: a) drastyczne, b) kontrowersyjne, c) niezwykle⁶⁰¹, a także – co należy dodać – d) użyteczne. W kontekście pomocy społecznej będą to przede wszystkim tematy związane z: a) przemocą, zabójstwami, b) zaniedbaniami, niewłaściwie udzielaną pomocą i kuriozami legislacyjnymi, c) skandalami i sensacjami oraz d) dostępnością świadczeń. Logika, która przyznaje przewagę informacjom sensacyjnym, skandalicznym i bulwersującym, niesie konsekwencje w postaci specyficznych mechanizmów kształtowania świata przedstawionego.

⁶⁰¹ B. Sobczak, *Sposoby przyciągania i utrzymywania uwagi w tabloidach...*, op. cit., s. 98.

Pierwszym jest swobodny stosunek dziennikarzy do ustaleń faktograficznych (mieszanie informacji prawdziwych, stronniczych interpretacji i nadinterpretacji wydarzeń, faktów medialnych, plotek, przypuszczeń i podejrzeń oraz całkowitych zmyśleń⁶⁰²) i takie „zarządzanie treścią”, aby niezależnie od sytuacyjnego kontekstu świat przedstawiony umożliwiał eksponowanie elementów mających potencjał przyciągania uwagi i pobudzenia odbiorców. Jedną z taktyk w tym zakresie jest poszukiwanie domniemyanych lub rzeczywistych (choć czasem szeroko warunkowanych i niewynikających z jednoznacznie z zaniedbania obowiązków) błędów lub niedopatrzeń, umożliwiających uruchomienie utorowanej kalki „gdzie była opieka społeczna?”. Jako ilustrację przywołać można relacjonowanie tragedii w Szczycinie z 27 czerwca 2022. Podczas gdy w *quality mediach* zabójstwu poświęcone były pojedyncze informacje, w neutralny sposób przybliżające sytuację i *de facto* wyczerpujące wszystkie, znane z tym czasie ustalenia, tabloidy obfitowały w spekulacje i domysły. Najwięcej ich, łącznie z oskarżeniami o zaniedbania i brak nadzoru ze strony pracownika socjalnego, znajdziemy w „Fakcie”⁶⁰³, a cechy artykułów kwalifikują je do ramy *skandalu i interwencji*.

Druga konsekwencja sprowadza się do multiplikowania komunikatów: kaskadowego „namnażania” publikacji dotyczących najbardziej skandalizujących wydarzeń, w tym takich, gdzie jednym z aktorów jest pracownik lub instytucja pomocy społecznej. Każda nowa okoliczność, niezależnie od jej znaczenia, staje się pretekstem do kolejnych doniesień, odświeżania i „podgrzewania” tematu. Opisy bazują na dywagacjach, spekulacjach, interpretacjach oraz zdjęciach, a przekaz zdominowany jest w gruncie rzeczy przez mechanizmy przyciągania uwagi. Jednocześnie replikowanym treściom, często przypominającym konwencję „mydlanej opery”, towarzyszą sugestie o ich wyjątkowym, kluczowym lub przełomowym znaczeniu oraz o szczególnej roli publikatora, który pierwszy, rzekomo dobrze poinformowany donosi, a jednocześnie wykazuje się odwagą ujawniania niewygodnych bądź nieznanych dotąd faktów.

Jak już wskazywano, tematyka pomocowa w grupie tabloidów podejmowana jest w dużej mierze z perspektywy **użyteczności**. Ten utylitaryzm można rozumieć bezpośrednio, jako pragmatyczne znaczenie dla czytelnika (np. informacje o świadczeniach lub wzruszające historie), ale także pośrednio, w perspektywie modelu biznesowego tego typu mediów – korzyści wydawcy oraz marketingu redakcyjnego. Pomoc społeczna, choć często uważana za problematykę niszową, w rzeczywistości – jak dowodzi badanie – ma duży potencjał funkcjonalności medialnej, szczególnie w zakresie koncentrowania uwagi aktywizowania emocjonalnego odbiorcy. Jeżeli

⁶⁰² M. Lisowska-Magdżiarz, *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego...*, op. cit., s. 35, 36.

⁶⁰³ *Jak można było to zignorować! Rodzice skatowanego Kubusia powinni być pod lupą już po urodzeniu dziecka*, Fakt 7.07.2022; *Bestie ze Szczycina. Rzecznik praw dziecka bada gehennę Kubusia*, „Fakt” 11.07.2022.

zasadą poetyki tabloidów jest krytyka, perspektywa bliskości oraz populizm (potwierdzanie przekonań czytelników o prezentowanych sprawach), to jednym z kluczy do wyjaśnienia częstej obecności tej problematyki, a także specyficznego jej podejmowania jest przypuszczenie, że instytucja ta nie jest anonimowa dla czytelników, a jednocześnie nie cieszy się w tej grupie dobrą reputacją.

10.4. Wpływ poetyki tabloidu

Konwencja informowania o pomocy – podobnie jak opisywania ubóstwa – często pociąga za sobą inklinację stosowania form stylistycznych, charakterystycznych (w wyrazistej postaci) dla prasy bulwarowej. Należą do nich emocjonalizacja języka, uproszczenia, perspektywa personalna, kolokwializmy, etykiety językowe, wartościowanie, dramatyzacja i hiperbolizacja, nierzadko także włączanie w przekaz elementów melodramatycznych⁶⁰⁴. Cech wspólnych można także dopatrywać się w uproszczeniach aksjologicznych oraz wykorzystywaniu schematów (stereotypów) w kształtowaniu świata przedstawionego. Dotyczy to zarówno charakterystyki postaci (pracowników socjalnych, typowych beneficjentów pomocy), jak i środowisk, które są przedstawiane w sposób jednorodny i powtarzalny (typowe i podobnie obrazowane miejsca pracy, zdarzeń). W warstwie językowej przejawia się to w cechach (typowych dla tabloidu, ale także dla reportażu), takich jak: naturalistyczna konwencja, potoczny styl, subiektywizowana perspektywa (wyraźnie zaznaczone „ja” bohaterów), kod oparty na emocjach, częste wartościowanie, stosowanie hiperbol, kontrastów, operowanie osobistymi historiami oraz dosadnymi przykładami (np. realistyczne opisy zagrożeń i niebezpieczeństw napotykanym w pracy socjalnej). W wymiarze ikonycznym będą to z kolei rozwiązania stanowiące wzmocnienia i współgrające z narracją, a także lokowane w ilustracjach (głównie zdjęciach) wskazówki interpretacyjne. Obrazy cechuje prostota, dosadność, czasem brutalność przekazu, czarno-biała konwencja, a także operowanie turpizmem.

Informacyjne serwisy internetowe (Onet i WP) nie spełniają modelowo kryteriów tabloidu, jednak ze względu na sprofilowanie, podejmowaną tematykę oraz cechy przekazu można je kwalifikować jako pośrednie, a wpływ ideologii i stylistyki mediów bulwarowych jest w nich bardzo silny (nie tylko w ramie *skandalu*, ale także w pozostałych grupach). Podobieństwa uwidaczniają się w wielu aspektach. Na plan pierwszy wysuwa się „rekomendowanie” tekstu poprzez ekspresyjne, rozbudowane formy tytułowe, z często obecną leksyką hiperbolizującą⁶⁰⁵ (np. *Wstrząsające*

⁶⁰⁴ M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego...*, op. cit., s. 36.

⁶⁰⁵ D. Suska, *Stylistyka i pragmatyka tytułów internetowych tekstów dziennikarskich*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie” 2012, nr 8, s. 190.

nagrania z domu opieki; Zaraz w łeb dostaniesz; Bracia umarli z głodu? Poznaliśmy szokujące okoliczności tragedii w Bielsku-Białej). Charakterystyczna jest również maniera dramatyzowania komunikatów, zarówno na poziomie treści, jak i stylistyki. Nie ma tu tylu oskarżeń, jednoznacznych ocen, „artykułów z tezą”, typowe jest jednak odwoływanie się do emocji, prezentowanie zjawisk w sposób zorientowany na cechy sensacyjne, eksponowanie ich niezwykłości, przy jednoczesnym marginalizowaniu warstwy merytorycznej, ograniczonym zakresie przekazu informacyjnego⁶⁰⁶. Z kulturą tabloidów serwisy internetowe łączy również specyfika wizualizacji: w miejsce klasycznej multimedialności, gdzie obraz uzupełnia lub dookreśla narrację, obserwujemy eksponowanie środków wizualnych – to zjawisko, które Dorota Suska określa jako „rywalizację ikonosfery z logosferą, substytucję słowa obrazem, z czym wiąże się spłylenie warstwy merytorycznej i aksjologicznej przekazu”⁶⁰⁷.

Wpływ poetyki tabloidu w mniejszym stopniu uwidacznia się w obrazowaniu pomocy społecznej w mediach głównego nurtu. W analizowanych dziennikach informacyjnych (dotyczy to „Gazety Wyborczej”) możemy jednak wskazać na komponenty tabloidyzacji w zakresie selekcji treści oraz stosowanych środków wyrazu. Przejawia się przede wszystkim w doborze narzędzi językowych, w operowaniu etykietami, kontrastami, w często stosowanej przesadzie (hiperbole), emocjonalnym nacechowaniu przekazów, a także w stosowaniu dramatyzujących środków wyrazu – głównie przy opisach problemów społecznych, ubóstwa i ludzkiej krzywdy, jednak bez charakterystycznej dla tabloidów jednoznaczności, wyrazistości i agresywności⁶⁰⁸.

O ile tabloidyzacja dotyczy detali i przede wszystkim warstwy językowej, różnice lokują się głównie w wymiarze treściowym i pozostają fundamentalne. Jak wskazywano, w konwencji mediów bulwarowych pomoc społeczna, gdy sytuowana jest w centrum fabuły, najczęściej przedstawiana jest w określonym porządku aksjologicznym: negatywnym lub pozytywnym, ale przy oznaczonym wydzźwięku, a w sytuacjach kryzysowych przeważnie wskazywani są winni. W mediach głównego nurtu unika się jednoznacznych ocen, o ile nie wynika to jednoznacznie z kontekstu sytuacyjnego (np. jak ma to miejsce w publikacjach dotyczących zabójstwa Hani z Kłodzka). Jednocześnie w rozpoznanych i opisywanych jednostkowych przypadkach zaniedbań nie generalizuje się ich, jak ma to miejsce w tabloidach. Częściej zamiast jednostronnych diagnoz i gotowych odpowiedzi stawia się pytania, wątpliwości, dywaguje odnośnie do procedur, adekwatności przepisów prawa, kondycji zabezpieczenia społecznego, choć nie są to wielowymiarowe czy pogłębione analizy. W dyskursie przewijają się tożsame argumenty, tj. braki kadrowe, przeciążenie pracowników

⁶⁰⁶ M. Bugajski, *Kultura tabloidów a język*, „Oblicza Komunikacji” 2010, nr 3, s. 67.

⁶⁰⁷ D. Suska, *Stylistyka i pragmatyka...*, op. cit., s. 190.

⁶⁰⁸ Por. T. Kanasz, *Media masowe wobec biedy w Polsce*, op. cit.

Tabela 10.1. Przykład tabloidyzacji dyskursu: tytuły odnoszące się tych samych wydarzeń

„Fakt”	SE	Onet	WP	GW	Rp
Monterstwo 9-miesięcznej Blanki. Urzędnicy pod lupą prokuratury, 27.06.2019. Zabójstwo malutkiej Blanki. Ujawniany nowe, szokujące fakty! To się w głowie nie mieści, 29.06.2019. Zabójstwo 9-miesięcznej Blanki w Olecku. Są wyniki kontroli MOPS-u, 5.07.2019.	Olecko: Przez 2 miesiące katowali niemowlę – bili, gwałcili i zamordowali córeczkę. Kulisy porażają!, 25.06.2019.	Kontrola w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej po śmierci dziewczynki, 28.06.2019. Burmistrz Olecka ws. dziwieńciomiesięcznej Blanki: MOPS był przeciwny temu, by dziecko wróciło do matki, 5.07.2019.	Mała Blanka nie żyje. Kontrola w MOPS-ie. „Sprawdzamy działania pracowników”, 28.06.2019.	Pracownicy socjalni po śmierci 9-miesięcznego dziecka z Olecka. „Nikt śladów bicia nie widział”, 25.06.2019.	Kto zawiódł w sprawie dziwieńciomiesięcznej Blanki?, 27.06.2019.
To nie lodowaty prysznic zabił 3-letnią Hanię. Prawda jest dużo gorsza, 25.02.2021.	SZOK! Mała Hania miała połamany nos i siniaki! Kuratorka nie zrobiła NIC! W końcu ją zabili, 16.06.2021.	Śmierć trzyletniej Hani. Dziewczynka była bita od narodzin, 1.03.2021.	Śmierć 3-letniej Hani. Opieka społeczna wiedziała o przemocy w rodzinie?, 16.04.2021.	Śmierć 3-letniej Hani. Sędzi złożyli urzędowi przemoc w jej domu. Dotarliśmy do poruszającego nagrania, jakie zrobili, 28.02.2021.	
Wyплаты 500+ zagrożone?, 23.04.2019.	Strajk w MOPS. Nie będzie wypłat 500 plus i 300 plus, 16.04.2019 Za 500 plus są oblewani kwasem i atakowani siekierami. Karygodne warunki pracy w MOPS, 25.04.2019.	40 tys. pracowników pomocy społecznej szykuje się do strajku, 13.03.2019. Do nauczycieli dołączy pomoc społeczna. Opóźnienia w wypłatach 500 plus?, 23.04.2019.	Czarne chmury nad 500+. Pracownicy socjalni grożą strajkiem. „Czas mobilizacji”, 18.04.2019.	Jeden pracownik socjalny ma pod opieką średnio 70 rodzin. „Jeśli nic się nie zmieni, latem zastrajemy”, 24.04.2019. Chodzi nie o 500+, ale o ludzi. Pracownicy socjalni doświadczają przemocy za 1,9 tys. zł netto. Będzie strajk, 27.04.2019.	Kto pomoże pracownikom pomocy społecznej?, 22.04.2019. Strajk pracowników pomocy społecznej: żądają podwyżek, dłuższych urlopów i bezpieczeństwa, 23.04.2019.

Tabela 10.1. cd.

„Fakt”	SE	Onet	WP	GW	Rp
To ostatni moment na wniosek o pieniądze na dzieci. Inaczej przepadną, 26.11.2023.	Wyprawka szkolna 300 plus. Jak złożyć wniosek o pieniądze z programu Dobry start?, 26.06.2022.	„Dobry start”. Od kiedy można składać wnioski o 300 plus?, 2.07.2020.	300 Plus. Nie wszyscy rodzice mogą składać wnioski o pieniądze na wyprawkę szkolną, 7.07.2020.	300 zł piechotą nie chodzi. Ostatnie dni, by dostać pieniądze na wyprawkę szkolną dla dziecka, 7.11.2019.	
Będzie tanio! We Wrocławiu powstaje sklep społeczny, 3.10.2022.	W tych sklepach zrobisz zakupy za darmo. Mamy adresy sklepów, 17.10.2022.	W Katowicach otwarto pierwszy w Polsce sklep socjalny, 11.12.2020.	Tanie zakupy. W mieście powstaje sklep socjalny, 3.03.2021.	Sklep socjalny w Katowicach to strzał w dziesiątkę. Powstanie też w Starachowicach, 21.12.2020.	Sklepy dla najuboższych, gdzie kupić tanio lub dostaną za darmo, 12.10.2022.
Piećto dzieci w Jordanowie. Siostry zakonne miały latami znęcać się nad podopiecznymi, 03.06.2022. Piećto dzieci w Jordanowie. Skandaliczne zachowanie jednej z siostr po ujawnieniu przemocy w placówce, 13.06.2022.	Horror w DPS w Jordanowie! Zakonnice miały znęcać się nad dziećmi! Bicie, wiązanie, trzymanie w klatce, 13.06.2022. Skandal w DPS Jordanów. Przełożona zakonnice mówi o zemście i oskarża dziennikarzy!, 13.06.2022.	Piećto u zakonnice. Horror dzieci w Domu Pomocy Społecznej, 13.06.2022. Piećto w DPS w Jordanowie. Przełożona zakonnice zabrała głos, 13.06.2022.	Piećto u zakonnice. Bicie, wiązanie, zamykanie w klatce. Horror dzieci w DPS pod Krakowem, 13.06.2022. Nieludzkie traktowanie podopiecznych. Reakcja Rzecznika Praw Obywatelskich na tekst WP, 13.06.2022.	Piećto w domu pomocy społecznej. Zakonnice biły dzieci, wiązały, zamykały w klatce, 13.06.2022. Po skandalu w DPS-ie w Jordanowie. „To tylko czubek góry lodowej”, 23.06.2022.	Zakonnice w DPS-ie znęcały się nad niepełnosprawnymi dziećmi, 13.06.2022. Skandal w Jordanowie. Kościół utracił autorytet, ciężko będzie go odbudować, 13.06.2022 RPO przygląda się sprawie okrutnych praktyk w DPS w Jordanowie, 13.06.2022.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

zadaniami, urzędowa biurokracja, rozproszona odpowiedzialność pomiędzy instytucjami (nie tylko pomoc społeczna, ale również policja, sądy) oraz niedoskonałość procedur kontroli. Dyskurs mediów opiniotwórczych cechuje przekonanie o ważności pomocy społecznej jako instytucji, wątpliwości dotyczą jej obecnych mechanizmów i efektywności. Dywagacje odnoszą się do szerszych kontekstów i uwarunkowań (organizacyjnych, prawnych, ekonomicznych). Przekłada się to również na kwestie zapotrzebowania na pomoc i jej zasadności, w tym współodpowiedzialności beneficjentów za własną trudną sytuację (bezrobocie, patologie społeczne, utrwalona niezaradność życiowa, brak ubezpieczenia), co w tabloidach stanowi tabu.

Istotna różnica sprowadza się do perspektywy narracji. Sposób ujęcia problematyki w tym przypadku odzwierciedla postulowaną rolę publikatorów i dziennikarstwa. W narracjach „Faktu” i SE (często także Onetu i WP) problemy i kwestie, które „wywołują” temat pomocy społecznej, przeważnie opisuje się „od wewnątrz”, a optyka dziennikarska zwraca się w domyślnym „my” lub „nas”. W większym stopniu dotyczy to zagadnień odzwierciedlających zapotrzebowanie na pomoc (niedostatek, ubóstwo, problemy, potrzeba opieki), w mniejszym zaś – problemy polityki społecznej (np. strajki pracowników socjalnych), jednak perspektywa „przeciętnego”, niezamożnego odbiorcy jest uchwytana. W mediach *mainstreamowych* dziennikarz usytuowany jest „na zewnątrz”, jako przedstawiciel instytucji medialnej, w pozycji hierarchicznie nadrzędnej zarówno wobec opisywanej sytuacji (zgodnie z założeniem obiektywizmu i neutralności), jak i względem czytelnika (jako dostarczyciel rzetelnej informacji). Taki sposób obrazowania obejmuje większość tematów i ram sytuacyjnych, uwidacznia się w strategiach kształtowania świata przedstawionego oraz w niuansach. Przykładowo informacje o sklepach socjalnych „Fakt” tytułuje *W tych sklepach zrobisz zakupy za darmo. Mamy adresy sklepów*, a Rzeczpospolita *Sklepy dla najuboższych, gdzie kupią tanio lub dostaną za darmo* (por. tabela 10.2). Umieszczenie pola obserwacji problemów i kwestii stanowiących tło i kontekst badanej problematyki bezpośrednio przekładają się na sposób jej obrazowania. W perspektywie dzienników opiniotwórczych deficyty lub problemy tej instytucji są zjawiskiem obiektywnym i neutralnym znaczeniowo, wymagającym analizy lub wyjaśnienia. Z kolei w charakterystycznym dla poetyki tabloidów polu „my” pomoc społeczna ma odgrywać role użyteczne – jej dysfunkcje angażują emocjonalnie (dotykają „nas”), są jednoznacznie negatywnie nacechowane (wywołują uzasadnione wzburzenie), wymagają zatem interwencji.

Wskazana wyżej zależność przekłada się m.in. na sposoby prezentacji problematyki, stosowaną terminologię (np. „opieka społeczna”), ale można wskazać na jej ideologiczne umocowanie. Jak wspomniano, w tabloidach opisom świadczeń (zwłaszcza materialnych) towarzyszy punkt widzenia odbiorcy, co można sprowadzić do roli rzeczywistego lub potencjalnego beneficjenta (zwroty „dostaniesz”,

„sprawdź co ci się należy” etc.). Taka nomenklatura odzwierciedla typową w tej grupie mediów perspektywę, co z kolei można odnieść do wyrażanej wizji polityki społecznej oraz – szerzej – relacji czytelnik (obywatel) – system instytucji publicznych (państwo). O ile w mediach mainstreamowych preferowany jest model liberalno-konserwatywny („Rzeczpospolita”) lub socjaldemokratyczny (GW)⁶⁰⁹ – w obu jednak przypadkach partycypacyjny (partnerski) – dla kultury tabloidu charakterystyczne jest anachronicznie ujęte podejście paternalistyczne lub klientelistyczne, w którym świadczenia są niekwestowanymi przywilejami, ale i elementem struktury relacji pomiędzy „zwykłym człowiekiem” a władzą (systemem publicznych instytucji), która je zapewnia. Z kolei w mediach opiniotwórczych świadczenia pieniężne ujmowane są jako forma pomocy należna w szczególnych i uzasadnionych sytuacjach, w założeniu pełni określone funkcje (można je sprowadzić do redystrybucyjno-wyrównawczej, zabezpieczająco-ochronnej, aktywizującej oraz prewencyjnej), a wskazania na beneficjentów zamykają się w metaforze „oni”/„inni”. Jednocześnie nieco inaczej (dotyczy to zwłaszcza „Gazety Wyborczej”) podchodzi się do niematerialnych form wsparcia (poradnictwo specjalistyczne, opieka senioralna, interwencja kryzysowa). Usługi społeczne najczęściej uplasowane są w paradygmacie powszechności i dostępności, zgodnie z którym korzystanie z takiej formy pomocy nie stygmatyzuje. Przeciwnie, ta grupa świadczeń, mimo że nie zawsze spełnia w wystarczającym stopniu kryteria jakości i dostępności, prezentowana jest jako konstruktywne i pożądane we współczesnym społeczeństwie narzędzie kompensacji deficytów i ograniczonych możliwości samodzielnej, oddolnej organizacji pomocy przez najbliższych (np. rodzinę), a także wobec wszelkich dysfunkcji współczesnych rodzin (np. przemoc, uzależnienia).

Reasumując, tabloidy oraz media opiniotwórcze różnią się strategiami obrazowania pomocy społecznej i jej pracowników. Różnicuje je ujęcie problematyki, style prezentacji, podejmowane tematy, oceny działań, inaczej kształtuje się ilościowe nasycenie poszczególnych ram. Możemy jednak mówić o wielu cechach wspólnych, głównie stylistycznych, adaptacji części środków. Trafnie określa to Małgorzata Lisowska-Magdziarz, wskazując, że „tabloidyzacja wyraża się w przejściu pewnych środków formalnych, przy zachowaniu jednak odmiennego zaadresowania i odrębnych konceptualizacjach samego problemu”⁶¹⁰. Podobna – choć zróżnicowana pod kątem zakresu i szczegółów – dla obu grup jest także leżąca u podstaw licznych publikacji ogólna diagnoza, wskazująca na systemowy deficyt pomocy społecznej: ograniczone zasoby, niewydolność procedur i niewystarczający zakres świadczeń.

⁶⁰⁹ Podział wg klasyfikacji zaproponowanej przez Gøsta Esping-Andersena w książce *Three worlds of welfare capitalism* (Trzy światy kapitalistycznego państwa dobrobytu).

⁶¹⁰ Ibidem, s. 50, 51.

Tabela 10.2. Zróżnicowanie ujęć tego samego tematu w nagłówkach i leadach charakterystycznych dla badanych mediów

	„Gazeta Wyborcza”	„Rzeczpospolita”	Onet	WP	„Fakt”	SE
Tytuł	Asystent rodziny nie odnotował nawet, że trzyletnia Hania nie żyje. Dotarliśmy do wyników kontroli w OPS-ie w Kłodzku, 17.04.2021	Zbigniew Ziobro: Prokurator będzie domagać się najsurowszej kary za śmierć Hani, 7.02.2021	Kulisy kontroli w ośrodku pomocy społecznej po śmierci trzyletniej Hani. Tego wątku prokuratura nie zbadała, 15.12.2022	Śmierć 3-letniej Hani. Zatrważające wyniki kontroli, 18.04.2021	Szokujący raport w sprawie bestialsko zamordowanej 3-letniej Hani z Kłodzka. „Hania ma spuchnięte oko, jednak Pani Lucyna nie wie dlaczego”, 18.04.2021	SZOK! Mała Hania miała polamany nos i siniaki! Kuratorka nie zrobiła NIC! W końcu ją zabili, 16.06.2021
Lead	Są wyniki kontroli przeprowadzonej na zlecenie burmistrza Kłodzka w Ośrodku Pomocy Społecznej po śmierci 3-letniej Hani zakatowanej przez opiekunów. Z raportu wynika, że asystent rodziny nie reagował na siniaki u dziewczynki i krzyki Łukasza B., jedyne czynności, jakie podejmowała, to rozmowy z matką i jej konkubentem. Gdy sąsiedzi skarżyli na nich, „motywowała Lucynę K. do unikania kontaktu z nimi”.	Trzyletnia Hania z Kłodzka została ciężko pobita. Matka dziecka Lucyna K. oraz jej konkubent Łukasz B. usłyszeli zarzuty zabójstwa ze szczególnym okrucieństwem.	Z kontroli przeprowadzonej w Ośrodku Pomocy Społecznej w Kłodzku po śmierci trzyletniej Hani, wynika, że asystentka rodziny ignorowała obrażenia na ciele dziewczynki, krzyki konkubenta i skargi sąsiadów. Prokuratura nie mogła postawić kobiecie zarzutów, bo nie jest ona funkcjonariuszem publicznym. Roli innych pracowników OPS śledczy nie badali, choć jak wskazuje osoba, która kontrolowała placówkę po śmierci dziewczynki, podpisywali się oni pod dokumentami, w których były sygnały o stosowaniu przemocy. Ale w żaden sposób nie reagowali.	Znane są wyniki kontroli Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kłodzku ws. 3-letniej Hani. Pracownica MOPS miała wiedzę na temat znęcania się nad małą dziewczynką. Po tragedii kobieta straciła pracę.	Karygodne zaniedbania i szokujące zlekceważenie życia bezbronnego 3-letniego dziecka. To obraz zaniechań ze strony pracowników OPS z Kłodzka (Dolny Śląsk), pod którego pieczęą znajdowała się rodzina bestialsko zamordowanej i, jak się okazuje, przez lata katowanej Hani. „Fakt” dotarł do raportu, z którego wynika, że nie brakowało sygnałów dotyczących przemocy wobec dziewczynki. Asystent rodziny jednak jedynie napomknął o nich w notatkach, bez – jak wynika z raportu – późniejszej weryfikacji. Miał uznać też, że sąsiedzi „uwzięli się” na Lucynę (30 l.) i jej o 5 lat młodszego konkubenta.	Historia śmierci małej Hani z Kłodzka wstrząsnęła Polską. Lucyna K. (30 l.) oraz Łukasz B., jej 25-letni konkubent katowali małą dziewczynkę od urodzenia. Ostatnie godziny życia trzylatki były koszmarem! Dziewczynka zmoczyła się w łóżku. Łukasz B. kopnął ją w brzuch! Jej matka oblewała ją zimną wodą. Mała Hania umarła. Lucyna K. i jej konkubent – sądysta czekają na proces. Tymczasem przeprowadzono bardzo istotne kontrole, które wykazały, że tragedii można było uniknąć.

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

10.5. Rozwiązania wizualne

Ikosfera, zwłaszcza w tabloidach oraz serwisach internetowych, odgrywa ważną rolę, pełniąc takie funkcje, jak wizualizacja, uwiarygodnienie, wzmacnianie dramaturgii, a czasem stanowi ramę i punkt odniesienia całej narracji⁶¹¹. Jest to jednocześnie ważny środek oddziaływania w *quality mediach*, choć w kontekście tematów dotyczących problemów lub ludzkiej krzywdy, będących częstym tłem pomocy społecznej, granica pomiędzy funkcją ilustracyjną wizualizacji a poetyką perswazji i ekspresji emocjonalnej jest płynna i zawiera się w subtelnych detalach. Dobór wizualnych reprezentacji – niezależnie od ramy i kontekstu tematycznego – przeważnie stanowi jeden z elementów szerszej logiki, zorientowanej na skupienie uwagi oraz wywołanie konkretnych efektów.

W badanym kontekście, niezależnie od gatunku mediów, dominuje przekaz prosty, bezpośredni, sugestywny, jednoznacznie kierowany oraz ilustracyjny. Można mówić o wizualizacji realistycznej oraz o paralelizmie między warstwą tekstową a warstwą obrazową – tematyce (wraz z jej kontekstami) towarzyszą fotografie o charakterze dokumentacyjnym, dobierane zgodnie z zasadą jednoznacznego odzwierciedlenia treści przekazu⁶¹². Obrazy streszczają zdarzenie lub akcentują jego najważniejsze elementy bądź cechy, a ilustracje symboliczne lub nacechowane kodem niebezpośrednim, wymagające dekodowania znaczeń, charakterystyczne są – w badanej grupie – praktycznie wyłączenie dla „Gazety Wyborczej”.

Techniki narracji wizualnej odpowiadają charakterowi przekazów, co z kolei wpisuje się w konwencję typu medialnego. I tak w tabloidzie, a zwłaszcza w ramie *sensacji* dominuje prosty przekaz ikoniczny, oparty na sugestywnej, wyeksponowanej, wartościującej fotografii, współtworzący z tekstem spójny i jednoznaczny aksjologicznie kod. Dobór zdjęć zorientowany jest przede wszystkim na skupienie uwagi czytelnika oraz wzmocnienie i uwiarygodnienie. Czasem multimedia pełnią autonomiczną funkcję: stają się pretekstem, punktem wyjścia do „odnowienia” tematu. Dobór ten bazuje na zasadzie emocjonalności (zdjęcie ma wywołać efekt: zaskoczenie, zdumienie, oburzenie), dramatyzmu oraz zgodności.

Wizualizacje mediów bulwarowych oraz serwisów informacyjnych manifestują tendencję do przedstawiania rzeczywistości w sposób uproszczony, a jednocześnie spolaryzowany. Strategia prezentacyjna oparta na konflikcie znajduje odzwierciedlenie w doborze materiałów dotyczących pomocy społecznej o określonym wyrazie symbolicznym i wartościowaniu. Obrazy – zależnie od kontekstu – podkreślają dystans, efekt odgrożenia, urzędniczy charakter, obcość i anonimowość instytucji,

⁶¹¹ Np. R. Strzelec, *To tutaj siostra Bernadetta KATOWAŁA malutkie dzieci! Wiemy, co było potem w środku. SZOK!*, SE 13.02.2021; P. Zywar, *Poruszające zdjęcie – zupa rozdawana bezdomnym w kanałach*, Onet 9.03.2021.

⁶¹² T. Piekot, *Dyskurs polskich wiadomości prasowych*, Universitas, Kraków 2006, s. 124.

sprawiając wrażenie zamkniętego, pozbawionego empatii „biura” lub – przeciwnie – sugerują bliskość, zwyczajność i codzienność, ukazując egalitarny charakter i ludzki wymiar świadczeń pomocowych.

Współzależność pomiędzy wizualizacją a fabułą z jednej strony ułatwia odczytanie zgodne z intencjami, wzmacnia określoną interpretację lub wyjaśnienie, ostatecznie umożliwiając szybką i jednoznaczną orientację aksjologiczną⁶¹³. Zwłaszcza w ramach *skandalu*, *reakcji* oraz *konkretnego działania* trudno szukać obrazów symbolicznych – zarówno w tabloidach, jak i serwisach informacyjnych w tym kontekście nie obciąża się odbiorcy dekodowaniem znaczeń, dominuje bezpośredni sposób przedstawiania.

Siła sugestywna wizualizacji doceniana jest nie tylko w tabloidach. Potencjał obrazu jako komentarza, elementu budującego klimat przekazu i świat wartości można zaobserwować zwłaszcza w reportażach i artykułach „Gazety Wyborczej”, co stanowi główne odstępstwo od reguły. Wizerunki przedstawicieli pomocy społecznej, pracowniczki socjalne portretowane lub „uchwycone” w terenie, na ulicy, w przestrzeni osiedli czy blokowisk harmonizują z narracją i wprowadzają odbiorcę w meandry świata przedstawionego. To samo dotyczy problemów społecznych, ilustrowanych przeważnie przez pryzmat konkretnych osób lub sugestywnych miejsc. Można skonkludować, że tło ilustracyjne – zgodnie z zasadą – odzwierciedla prostotę lub pogmatwanie opisywanej rzeczywistości.

Stałym elementem obrazowania pomocy społecznej są zatem wizerunki jej przedstawicieli zasiadających w gabinetach, na tle biur lub gmachów urzędów, zdjęcia budynków, portali wejściowych z wyeksponowanymi czerwonymi tabliczkami „Ośrodek Pomocy Społecznej”, zbliżenia dokumentów, formularzy, zapisów z naniesionymi pieczęciami i adnotacjami. Wizerunki negatywne – adekwatnie do kontekstu – często operują dodatkowymi „wskazówkami interpretacyjnymi”, takimi jak kasa urzędu, tłok, oczekujący w kolejce petenci, biurka pełne teczek i segregatorów, kalkulatory oraz inne atrybuty biura, pracownicy w niekorzystnych ujęciach (np. zza biurka lub w zamkniętej postawie ciała, a także czarne paski na twarzach lub zapikselowanie części obrazu).

Gdy przedstawiane są zaniedbania, brak wsparcia lub nacisk pada na skalę problemów, eksponowana jest – przeważnie w naturalistycznej konwencji – nędza i brzydota otoczenia. Zwraca się uwagę na tragiczne warunki mieszkaniowe, obudowując przekaz obrazami ruder, piwnic, poddaszy, zawałających się budynków, barłogów, brudu i skrajnego zaniedbania. Typowe elementy takiej wizualizacji to zniszczone łóżka, zacieki i grzyb na ścianach, zlewy przepełnione brudnymi naczyniami, stare i zniszczone sprzęty. Świat przedstawiony w ten sposób staje się intertekstualny, jednocześnie wprost odzwierciedla skalę zaniedbań dozorującej instytucji.

⁶¹³ M. Lisowska-Magdziarz, *Reprezentacje biedy...*, op. cit., s. 13

Z kolei w kontekście tematyki przemocy, w tym zabójstw, w przekazie bulwarowym przeważnie operuje się kontrastem wizualizacji, co wpisuje się w omówioną już strategię. Zdjęciom ukazującym oprawców, a także ich ofiary, zabawki i sprzęty dziecięcych pokoi towarzyszą bezpośrednio obrazy instytucji pomocowych oraz jej przedstawicieli, często sugerujące ujęcie z ukrycia. Przeciwstawne, sugestywne fotografie zestawiane są w serie, co podnosi potencjał ich oddziaływania.

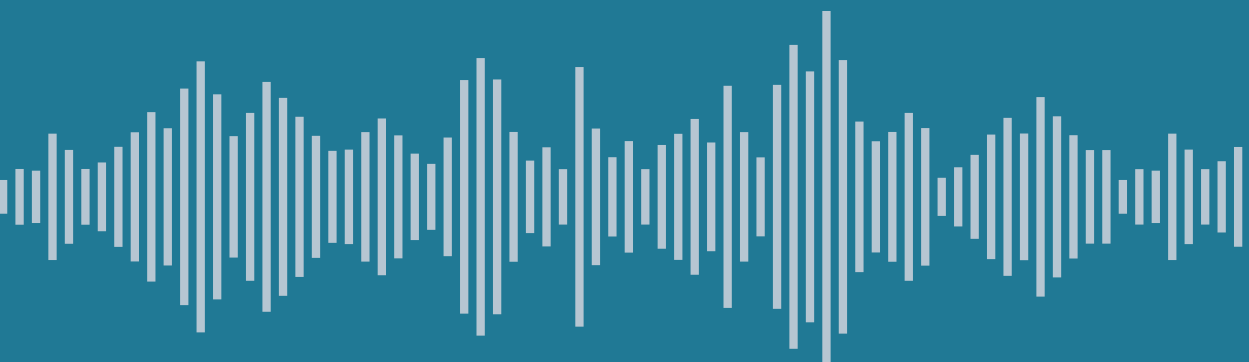
Odmienne techniki wizualizacyjne towarzyszą z kolei tematyce pracowników socjalnych i problemów pomocy społecznej jako instytucji. Obrazy w tym przypadku pozbawione są negatywnego wydźwięku. Ze względu na kontekst – najczęściej używane są wizerunki pracowników (i liderów) w otoczeniu urzędu, w przestrzeni miejskiej lub – najczęściej – w trakcie strajku. Charakterystyczne emblematy to „czarne koszulki”, banery, flagi, afisze, megafony, tablice informacyjne, hasła i postulaty.

Z kolei narracje pozytywnie nacechowane, np. dotyczące konkretnych działań lub świadczeń z reguły współtworzą atrakcyjne zdjęcia, przeważnie ilustracyjne, również dobierane wg zasady zgodności. Będą to m.in. obrazy pracowników w terenie, w środowisku, fotografie opisywanych faktów (np. sklep socjalny, jadalnia, sale i pracownie etc.). W takim kontekście przeważa naturalne ujęcie bohaterów lub przedstawicieli instytucji oraz perspektywa komunikacji lub działania (otoczenie ludzi, grupy wolontariuszy, beneficjenci itd.).

Wskazane wyżej cechy, choć typowe dla tabloidów odzwierciedlają również sposoby wizualizacji w serwisach informacyjnych (Onet i WP), a w dużej mierze także w „Gazecie Wyborczej”, choć naturalistyczne i wyraziste środki wyrazu zanurzone w innych narracjach, nadają ikonografii odmienną semantykę. Badane media różnicuje przede wszystkim kultura obrazu i dbałość o jakość narracji wizualnej, w tym wstrzeźliwość w stosowaniu dosadnych, agresywnych form ekspresji. W wizerunkach pracowników socjalnych będzie to przykładowo selekcja i dobór materiałów (jest ich mniej), wykorzystanie potencjału symbolicznego oraz operowanie ikonografią wysokiej jakości (poprawność kompozycji i relacji przestrzennych, intencjonalnie dobrana kolorystyka, spójność stylu i konwencji oraz inne szczegółowe rozwiązania syntagmatyczne).

CZĘŚĆ TRZECIA

Praktyki komunikacyjne w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej



Jak wskazano w rozdziale trzecim, problematyka *media relations*, a szerzej – komunikacji publicznych instytucji świadczących pomoc i wsparcie społeczne – rozpatrywana jest w głównej mierze w kontekście znaczenia wizerunkowego⁶¹⁴. Jednocześnie praktyki komunikacyjne jednostek organizacyjnych pomocy społecznej pozostają obszarem niedostatecznie zbadanym, co skutkuje wyraźną luką poznawczą. Celem niniejszej części nie jest jej kompleksowe wypełnienie – *media relations* nie stanowi bowiem *sensu largo* głównego przedmiotu monografii. Analiza ma charakter eksploracyjny i koncentruje się na wybranych aspektach omawianej problematyki; w związku z tym przedstawione ustalenia należy postrzegać jako propedeutyczne oraz stanowiące punkt wyjścia do dalszych, pogłębianych studiów.

Prezentowane badanie zostało przeprowadzone w ramach autorskiego projektu pt. *Relacje publiczne instytucji pomocy i integracji społecznej*, realizowanego (z przerwami) od 2018 do 2022 roku. Obejmowało diagnozę wybranych aspektów funkcjonowania jednostek, istotnych z perspektywy kształtowania polityki informacyjnej oraz relacji z mediami. Przyjęta perspektywa poznawcza koncentruje się na praktykach instytucjonalnych, przy założeniu, że są one wytwarzane i podtrzymywane przez ich pracowników⁶¹⁵. W związku z tym wnioski sformułowano na podstawie analizy opinii oraz wypowiedzi przedstawicieli jednostek działających na kluczowych poziomach organizacyjnych systemu pomocy społecznej (OPS, PCPR, DPS, OW, IOK)⁶¹⁶.

⁶¹⁴ D. Dzienniak-Pulina, *O konieczności działań public relations...*, op. cit., s. 58–70; M. Chelchowska, *Publiczne relacje i promocja działań pomocy społecznej...*, op. cit., s. 5–31.

⁶¹⁵ M. Schultz, *On Studying Organizational Cultures: Diagnosis and Understanding*, Walter de Gruyter, Berlin 1995.

⁶¹⁶ Pkt. 5 art. 6 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593.

Przeprowadzona diagnoza wpisuje się w szerszy nurt badań nad komunikacją społeczną w instytucjach sektora publicznego⁶¹⁷, a zarazem stanowi pierwsze tej skali badanie dotyczące polskiego systemu zabezpieczenia społecznego. W projekcie uwzględniono, iż *media relations* w tak specyficznym sektorze, stanowią – zgodnie z ujęciem Harolda N. Weinera – zagadnienie „złożone i wymagające”, a dbałość o komunikację wizerunkową w jednostkach, w których przeważa deficyt zasobów ludzkich, czasowych, materialnych, finansowych i organizacyjnych często ustępuje innym priorytetom. Dodatkowo praktyki komunikacyjne w tej grupie instytucji nierzadko podlegają rygorom biurokratycznym i podporządkowane są formalnym procedurom typowym dla administracji publicznej. Uwzględniając te uwarunkowania, specyfikę funkcjonowania jednostek pomocy społecznej, a także ich fundamentalne zasady partnerstwa i subsydiarności – przyjęto horyzontalną perspektywę, w której *media relations* traktowane są jako integralny komponent PR, rozumianego jako całość działań ukierunkowanych na nawiązywanie i utrzymywanie wzajemnie korzystnych relacji pomiędzy instytucją a jej otoczeniem (*publics*), od którego zależy jej sukces lub klęska⁶¹⁸. PR ujmowany jest jako funkcja zarządzania⁶¹⁹, a relacje z mediami – będące przedmiotem zainteresowania – stanowią jeden z sześciu równorzędnych obszarów komunikacji instytucjonalnej, obok PR wewnętrznego i zewnętrznego, budowania tożsamości organizacyjnej, promocji działań oraz zarządzania sytuacjami kryzysowymi⁶²⁰.

W niniejszym badaniu przyjęto paradygmat pozytywistyczny, zakładający, że wiedza naukowa powinna stanowić podstawę organizacji procesu badawczego. Podejście to, wywodzące się z nauk przyrodniczych, opiera się na przesłance, że formułowanie problemów badawczych oraz hipotez musi wynikać z dotychczasowego dorobku naukowego, w tym literatury przedmiotu i wcześniejszych badań empirycznych. W ramach tej orientacji kluczową rolę odgrywa dedukcja – hipotezy są formułowane na podstawie wiedzy teoretycznej, a następnie „poddawane” testom empirycznym. Proces jest iteracyjny: hipotezy mogą zostać potwierdzone bądź wymagają dalszej weryfikacji i modyfikacji, aż do momentu uzyskania spójnego obrazu badanego zjawiska: „z ogólnego wyjaśnienia teoretycznego badacz wyprowadza (dedukuje) spodziewane zjawiska, a na koniec sprawdzalną hipotezę”⁶²¹.

⁶¹⁷ Por. K. Thorbjørnsrud, T. Ustad Figenschou, Ø. Ihlen, *Mediatization in public bureaucracies: A typology*, „Communications” 2014, nr 39(1), s. 3–22; M. Fredriksson, J. Pallas, *Diverging principles for strategic communication in government agencies*, „International Journal of Strategic Communication” 2016, nr 10(3), s. 153–164.

⁶¹⁸ J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania...*

⁶¹⁹ A. Adamus-Matuszyńska, *Public relations jako funkcja zarządzania innowacyjną komunikacją w organizacji, Przegląd teoretycznych modeli*, Prace Naukowe/Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2018, s. 185–198.

⁶²⁰ M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej...*, op. cit., s. 27.

⁶²¹ E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003, s. 70.

11.1. Cel główny, problemy badawcze i hipotezy

Tytułowe *relacje publiczne* wyznaczają ramy analityczne przeprowadzonej diagnozy. W odniesieniu do tematyki monografii oraz dla zachowania spójności wyводу w niniejszej części przedstawiono wybrane wyniki badania skoncentrowane na aspektach kluczowych z perspektywy komunikacji medialnej. Przyjętym założeniem jest próba określenia i wyjaśnienia specyfiki praktyk komunikacyjnych jednostek pomocowych, w tym analiza ich roli i znaczenia, zakresu wykorzystywania podstawowych narzędzi komunikacyjnych, a także doświadczeń pracowników w kontaktach z przedstawicielami mediów. Uzupełnieniem tej perspektywy jest rekonesans przekonań pracowników JOPS na temat sposobu przedstawiania pomocy społecznej oraz pracowników socjalnych w przekazach medialnych.

Przekładając powyższe założenia na cel badawczy, jest nim analiza i wyjaśnienie, *w jaki sposób praktyki komunikacyjne instytucji pomocowych różnicują się w zależności od ich typu oraz sektora, w świetle deklarowanych doświadczeń i przekonań zatrudnionych w nich pracowników*. Zakres diagnozy obejmuje dwa główne problemy badawcze, na których opierają się problemy szczegółowe oraz hipotezy.

Problem nr 1: Jakie uwarunkowania instytucjonalne kształtują praktyki komunikacyjne w zakresie relacji z mediami w badanych jednostkach pomocowych – w ocenie ich pracowników?

- **Problem 1.1:** Jaka jest deklarowana rola działań *media relations* w funkcjonowaniu badanych jednostek oraz na bazie jakich rozwiązań organizacyjnych są one prowadzone?
- Hipoteza 1.1.1: Z uwagi na brak jednolitego modelu implementowania *media relations* w JOPS, zakłada się, że stosowane są zróżnicowane praktyki, w zależności od typu jednostki i dostępnych zasobów.
- Hipoteza 1.1.2: Działania komunikacyjne w JOPS nie mają charakteru profesjonalnego.
- Hipoteza 1.1.3: Strategie *media relations* różnicuje się ze względu na typ, wielkość, sektor oraz strukturę budżetu ośrodka.
- **Problem 1.2:** Które narzędzia komunikacyjne są najczęściej wykorzystywane w praktyce jednostek pomocy społecznej?
- Hipoteza 1.2.1: W działaniach komunikacyjnych JOPS dominują tradycyjne narzędzia zorientowane na podtrzymywanie relacji, podczas gdy nowoczesne narzędzia multimedialne i interaktywne, zorientowane na komunikację ze zróżnicowanymi grupami otoczenia są stosowane rzadziej.
- Hipoteza 1.2.2: Wybór narzędzi komunikacyjnych różnicuje typ, sektor oraz struktura budżetu ośrodka.

- **Problem 1.3:** W jakim stopniu jednostki pomocy społecznej są przygotowane do kontaktów z mediami pod względem posiadanych zasobów oraz wdrożonych procedur i narzędzi?
- Hipoteza 1.3.1: Jednostki pomocy społecznej – zarówno na poziomie instytucjonalnym, jak i indywidualnym – cechuje niski poziom przygotowania organizacyjnego i kompetencyjnego do współpracy z mediami.
- Hipoteza 1.3.2: Ocena poziomu przygotowania do współpracy z mediami różnicuje się w zależności od typu, sektora i struktury budżetu jednostki.
- **Problem 1.4:** Jakie są deklarowane doświadczenia pracowników jednostek pomocy społecznej w kontaktach z mediami i w jakim stopniu są one zależne od typu oraz sektora instytucji?
- Hipoteza 1.4.1: Większość pracowników jednostek pomocy deklaruje negatywne doświadczenia we współpracy z mediami lub brak takich doświadczeń.
- Hipoteza 1.4.2: Ocena doświadczeń w kontaktach z mediami różnicuje się w zależności od typu i sektora instytucji pomocowej, w której zatrudniony jest respondent.

Problem nr 2: Jak kształtują się przekonania przedstawicieli jednostek pomocowych na temat sposobu obrazowania pomocy społecznej oraz ich zawodu w mediach?

- **Problem 2.1:** Jakie wzorce prezentacyjne – w ocenie pracowników – dominują w medialnym przekazie dotyczącym pomocy społecznej oraz zawodu pracownika socjalnego?
- Hipoteza 2.1.1: Wśród przedstawicieli instytucji dominuje przekonanie, że pomoc społeczna jest prezentowana w mediach w sposób stronniczy i nieprzychylny.
- Hipoteza 2.1.2: Wśród przedstawicieli pomocy społecznej dominuje przekonanie, że media prezentują ich rolę i działalność na bazie schematów akcentujących negatywne cechy.
- Hipoteza 2.1.3: Przekonania pracowników JOPS dotyczące sposobu obrazowania ich profesji nie mają związku z rzeczywistymi negatywnymi doświadczeniami w kontaktach z mediami.
- Hipoteza 2.1.4: Przekonania na temat medialnego obrazowania pomocy społecznej różnicują się w zależności od typu i sektora instytucji, w której pracownik jest zatrudniony.

11.2. Strategia badawcza oraz zastosowana technika i narzędzie

Badanie oparte jest na strategii ilościowej, zastosowano metodę sondażu diagnostycznego i technikę ankiety. Przeprowadzone zostało w modelu CAWI z użyciem

platformy Webankieta. Narzędzie (ankieta online) składa się z dwóch niezależnie opracowanych, spójnych tematycznie, modułów. Pierwsza część kwestionariusza „Kształtowanie relacji publicznych w instytucji pomocy społecznej” została opracowana jako narzędzie autorskie na podstawie literatury przedmiotu oraz wyników wcześniejszych badań⁶²² i dotyczy w głównej mierze narzędzi i działań *public relations* w praktyce funkcjonowania instytucji. Składa się z 10 itemów, które obejmują pytania z możliwością wyboru odpowiedzi (dla zmiennych nominalnych), oraz pytania oceny, do których można odnieść się na 5-stopniowej skali Likerta. Drugi moduł pt. „Komunikacja medialna” został opracowany na podstawie literatury przedmiotu⁶²³, obejmuje 10 itemów i jest podobnie skonstruowany, przy czym pytania dotyczą dotychczasowych doświadczeń reprezentowanej jednostki w kontaktach z mediami oraz indywidualnych przekonań pracowników na temat medialnego obrazu ich profesji. Pytania zostały pogrupowane wg obszarów badawczych, z zachowaniem spójności problemowej. W narzędziu zawarto metryczkę socjodemograficzną, która służyła uzyskaniu informacji na temat wykształcenia oraz płci, pełnionego stanowiska, stażu zawodowego, doświadczeń edukacyjnych, typu reprezentowanej instytucji i jej cech (województwo, wielkość gminy, sektor, struktura budżetu).

Przed właściwym etapem badania przeprowadzono pilotażowe testowanie kwestionariusza ankiety w celu oceny jego rzetelności wewnętrznej. Zastosowano współczynnik alfa Cronbacha, który mierzy spójność odpowiedzi w ramach zestawu pozycji odnoszących się do tych samych konstrukcji teoretycznych. Analizie poddano wszystkie skale ankiety. Uzyskane wartości alfa Cronbacha dla poszczególnych skal mieściły się w przedziale od 0,77 do 0,86, co wskazuje na dobrą oraz bardzo dobrą rzetelność wewnętrzną narzędzia. Na podstawie wyników testu nie było konieczności modyfikacji treści ani struktury pytań.

⁶²² T. Watson, *Public relations research priorities: A Delphi study*, „Journal of Communication Management” 2008, 12(2), s. 104–123; T. Watson, P. Noble, *Evaluating public relations: A best practice guide to public relations planning, research and evaluation*, Kogan Page, London 2007; M. Szyszka, *Public Relations as Viewed by Employees of Polish Welfare Institutions...*; M. Szyszka, *Conditions of media and social image...*

⁶²³ M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...* op.cit., s. 121–140; A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w Polsce: portret zbiorowy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013; M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...*, s. 37–92; L. Beddoe, B. Staniforth, Ch. Fouche, *‘Proud of what I do but often... I would be happier to say I drive trucks’: Ambiguity in social workers’ self-perception*, „Qualitative Social Work” 2019, nr 18(3), s. 530–546; S. Sjöström, A. Öhman, *What if an Investigative Journalist Calls?...*

11.3. Dobór próby badawczej

W Polsce wg danych MRiPS⁶²⁴ w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej w 2022 roku zatrudnionych było ogółem 132 991⁶²⁵ osób (w przełożeniu na pełne etaty: 127 115,83). Wyodrębniając poszczególne szczeble organizacyjne, we wskazanej populacji dominującą grupą są pracownicy ośrodków pomocy społecznej (53 255 osób, 51 264,51 etatów) oraz domów pomocy społecznej (54 710 osób, 52 585 etatów). Pozostałe grupy brane pod uwagę to osoby zatrudnione w powiatowych centrach pomocy rodzinie (7424), w ośrodkach interwencji kryzysowej (939) oraz ośrodkach wsparcia (16 223). W badaniu – podobnie jak w innych diagnozach – ze względu na odrębną specyfikę działalności nie zostały uwzględnione kadry regionalnych ośrodków polityki społecznej (ROPS) oraz służby wojewodów realizujące zadania z zakresu pomocy społecznej.

Z perspektywy omawianej problematyki zakładanie jako podstawy doboru próby (operatu) pełnej populacji pracowników sektora rozmiąłoby się z logiką pomiaru, w zdecydowanej większości bowiem nie są to stanowiska związane *sensu stricte* z pracą socjalną i udzielaniem pomocy. Wśród przedstawicieli JOPS należało wyodrębnić kategorie istotne z uwagi na cel badań, co determinuje dobór.

Mając na uwadze powyższe, wyodrębniono dwie kategorie zatrudnionych, których praca zawodowa poprzez posiadane formalnie uprawnienia, zakres obowiązków, a także kompetencje merytoryczne i organizacyjne w sposób istotny kształtuje funkcjonowanie ośrodków, ich relacje publiczne oraz działania pomocowe (pracę socjalną). Pierwszą stanowią „merytoryczni pracownicy pomocy społecznej”, a więc relatywnie wąskie, specyficzne i najważniejsze z perspektywy diagnostycznej środowisko osób zajmujących się pracą socjalną. Będą to osoby zatrudnione na stanowisku pracownik socjalny, a także specjalista pracy socjalnej, specjalista będący pracownikiem socjalnym, asystenci rodzin i specjaliści pracy z rodziną będący pracownikami socjalnymi. Łącznie grupa w ostatnim roku badania (2022) liczyła **22 309** osób. Druga kategoria to osoby zatrudnione na stanowiskach kierowniczych w JOPS (dyrektor/zastępca, kierownik/zastępca, koordynator). Sumarycznie, nie uwzględniając wyłączonych z badania przedstawicieli ROPS-ów oraz służb wojewody grupa ta liczyła **8644** osób⁶²⁶.

Ze względu na specyfikę badanych środowisk, a więc pracowników sieci instytucji o zróżnicowanej strukturze i wysokim rozproszeniu, dobór próby został oparty na technikach nieprobabilistycznych i miał charakter kwotowy, zgodnie z założeniem, że jej struktura ma być zgodna ze strukturą populacji generalnej. W procedurze tej badacz konstruuje próbę na podstawie znanych i istotnych z perspektywy poznawczej cech

⁶²⁴ Sprawozdanie MRiPS za I–XII 2022 r., Ark. 6, 2022.

⁶²⁵ Łącznie ze służbami wojewody realizującymi zadania z zakresu pomocy społecznej.

⁶²⁶ Dane za: Sprawozdanie MRiPS 2022.

populacji, a następnie pozyskuje respondentów zgodnie z ustalonymi wcześniej proporcjami. Kryteriami budowy kwot są w tym przypadku zmienne zawodowe (typ jednostki i region, w którym funkcjonuje). Dobór taki umożliwia odtworzenie struktury populacji w odniesieniu do wybranych zmiennych, minimalizując ryzyko zniekształcenia wyników związanego z nadmierną reprezentacją określonych grup⁶²⁷.

Metoda kwotowa jest szczególnie uzasadniona w badaniach społecznych, gdy losowy dobór próby jest zbyt kosztowny lub technicznie niewykonalny, a jednocześnie konieczne jest zapewnienie odpowiedniego zróżnicowania i reprezentatywności ze względu na kluczowe zmienne⁶²⁸. W badaniu zastosowano technikę dotarcia do respondentów poprzez sieć instytucji: zaproszenia do wypełnienia ankiety kierowano bezpośrednio do jednostek, za pośrednictwem adresów e-mail dostępnych w publicznych rejestrach. Już na wstępnym etapie badania nie budziło wątpliwości, że taki sposób kolportażu narzędzia badawczego obciążony jest ryzykiem dysproporcji, niedoszacowania lub przeszacowania danych odnoszących się do części typów instytucji lub regionów; badane zjawiska mogą mieć różny rozkład, zależnie na przykład od wielkości gminy⁶²⁹. Usystematyzowanie tego procesu umożliwia zastosowana technika. Na podstawie opracowanej macierzy, odzwierciedlającej strukturę ilościową oraz rozkład geograficzny jednostek organizacyjnych, zweryfikowano procentowy udział respondentów reprezentujących poszczególne warstwy – typy instytucji oraz województwa (regiony) – w proporcji odpowiadającej rzeczywistej organizacji systemu pomocy społecznej⁶³⁰. Dzięki temu próba w maksymalny możliwy sposób odzwierciedlała cechy i strukturę populacji, z której pochodziła.

11.4. Procedura realizacji badania

Właściwe badanie poprzedził pilotaż, w dalszej kolejności list intencyjny z prośbą o udział w sondażu był rozsyłany w formie mailowej do wszystkich funkcjonujących w Polsce jednostek pomocy społecznej, których dane kontaktowe zawarte były w wykazach prowadzonych przez urzędy wojewódzkie oraz (ze względu na niepełność i nieaktualność części danych) udostępnione zostały przez regionalne ośrodki polityki społecznej (łącznie 3988 adresów). Wysyłka zaproszeń do udziału w badaniu rozpoczęła się w listopadzie 2021, a wyniki zbierane były do 15 czerwca 2022 roku.

⁶²⁷ Por. E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 224, 225; A. Bryman, *Social Research Methods*, Oxford University Press, Oxford 2016, s. 187, 188.

⁶²⁸ W. E. Saris, I. N. Gallhofer, *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research*, Wiley, Hoboken 2014, s. 99, 100.

⁶²⁹ Jednostki cechowała różna responsywność, nie wszystkie instytucje udzieliły odpowiedzi, a część adresów mailowych udostępnionych w publicznych bazach okazała się nieaktualna.

⁶³⁰ E. Babbie, *Podstawy badań społecznych...*, op. cit., s. 213.

Na prawie 4 tys. wysłanych zaproszeń otrzymano łącznie 912 wypełnionych ankiet, a po odrzuceniu odpowiedzi odnoszących się do kategorii innych niż badane, uzyskana próba wyniosła ostatecznie 860 respondentów. Wskaźnik odpowiedzi (*response rate*), rozumiany jako stosunek liczby kompletnych wypełnień do liczby wysłanych ankiet wyniósł 26%⁶³¹. Jednocześnie należy zaznaczyć, że nie było możliwe precyzyjne ustalenie rzeczywistej liczby doręczonych zaproszeń, ponieważ część korespondencji została odrzucona przez serwery lub pozyskane adresy e-mail okazały się nieaktualne⁶³². Wskaźnik dokończenia ankiety (*completion rate*), obliczony jako stosunek liczby pełnych odpowiedzi do liczby rozpoczętych ankiet⁶³³, wyniósł 40%. Średni czas odpowiedzi na pytania wyniósł 26 minut. Stosunkowo wysoki poziom zaangażowania respondentów można tłumaczyć tematyką badania, dotyczącą kwestii istotnych oraz niewrażliwych z perspektywy funkcjonowania jednostek pomocowych, sugeruje ponadto adekwatne dostosowanie konstrukcji narzędzia badawczego do możliwości percepcyjnych i oczekiwań grupy docelowej⁶³⁴.

Etyka badań

Projekt uzyskał akceptację Wydziałowej Komisji ds. Badań Naukowych jednostki finansującej, tj. Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej. Badania przeprowadzono z zachowaniem etyki nauk społecznych. Udział pracowników był dobrowolny i anonimowy, ankietowani mogli zrezygnować z wypełniania ankiety na każdym etapie. Respondenci zostali poinformowani o celu badań, a także sposobach przetwarzania danych (udzielonych odpowiedzi). Narzędzie badawcze nie zawierało pytań o dane umożliwiające identyfikację uczestniczących w sondażu, nie były zbierane dane poufne ani drażliwe.

11.5. Ograniczenia diagnostyczne i metodologiczne

W tym przypadku – podobnie jak w innych analizach opartych na opiniach respondentów – mamy do czynienia z indywidualnymi ocenami przedstawicieli instytucji, kształtowanymi przez różnorodne czynniki⁶³⁵. Przyjęta strategia badawcza ograniczała

⁶³¹ E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce...*, op. cit., s. 289–291.

⁶³² R. M. Groves, F. J. Fowler, M. P. Couper, J. M. Lepkowski, E. Singer, R. Tourangeau, *Survey Methodology*, Wiley, Hoboken 2009, s. 46–50.

⁶³³ R. D. Fricker, M. Schonlau, *Advantages and Disadvantages of Internet Research Surveys: Evidence from the Literature*, „Field Methods” 2002, nr 14(4), s. 347–367.

⁶³⁴ D. A. Dillman, J. D. Smyth, L. M. Christian, *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*, Wiley, Hoboken 2014, s. 23–25.

⁶³⁵ U. Flick, *Projektowanie badania jakościowego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 57–60.

możliwość zastosowania bardziej zobiektywizowanego pomiaru, jednak zgodnie z założeniem, że kultury organizacyjne są konstruowane przez ich członków⁶³⁶ sposób postrzegania badanych zjawisk przez przedstawicieli instytucji pomocowych ma istotną wartość poznawczą i jest adekwatny do przyjętego celu. Perspektywa ta pozwala na formułowanie uogólnień oraz wpisuje się w ważny nurt badań nad komunikacją społeczną w określonych sektorach zawodowych i instytucjach użyteczności publicznej.

Drugim ograniczeniem prezentowanego badania jest zastosowanie nielosowego doboru próby przy jednoczesnym wykorzystaniu metod wnioskowania statystycznego opartych na założeniach teorii prawdopodobieństwa. Do udziału w badaniach zaproszono wszystkie instytucje pomocy społecznej w kraju, których adresy były dostępne, a wyniki były zbierane do nasycenia poszczególnych kwot. W związku z powyższym dobór próby zwiększa ich trafność opisową w odniesieniu do kontrolowanych cech, lecz formalnie nie spełnia kryteriów losowości, a zatem bezpośrednie ekstrapolowanie wyników na całą populację powinno być prowadzone z ostrożnością.

Należy jednak podkreślić, że próba uwzględniała podstawowe cechy strukturalne populacji (typ jednostki pomocowej, region), co pozwala uznać ją za względnie reprezentatywną w sensie strukturalnym, dzięki czemu ryzyko wystąpienia błędu systematycznego zostało istotnie ograniczone⁶³⁷. W takich warunkach dopuszczalne jest przeprowadzanie analiz statystycznych wewnątrz próby (m.in. korelacji, testów różnic między grupami), przy czym wartości istotności statystycznej (p-value) należy interpretować w kontekście badanej próby, a nie całej populacji. Formalnie testy takie (np. Kruskala-Wallisa, chi-kwadrat) zakładają losowość doboru jednostek, jednak w literaturze metodologicznej akceptuje się ich stosowanie również w badaniach o charakterze eksploracyjnym lub przy próbach, które – mimo nielosowości – są odpowiednio duże i zachowują podstawowe proporcje i cechy populacji⁶³⁸. Tym samym wykorzystanie metod analizy statystycznej w niniejszym badaniu znajduje uzasadnienie, choć wyniki powinny być interpretowane w ramach przyjętych ograniczeń⁶³⁹.

W prezentowanym badaniu, ze względu na formułę postawionych hipotez zakładających różnicowanie praktyk komunikacyjnych względem kilku zmiennych jednocześnie (typu jednostki, sektora oraz struktury budżetu), analizę statystyczną prowadzono osobno dla każdej z tych zmiennych poprzez stosowanie testów różnic międzygrupowych. Analiza łączna, z wykorzystaniem metod regresji wielozmiennej lub modelowania wieloczynnikowego, stanowi istotne poznawczo wyzwanie dla przyszłych badań. Przy

⁶³⁶ Por. H. Schein, *Organizational Culture and Leadership*, Jossey-Bass, San Francisco 2010, s. 3–5.

⁶³⁷ S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 150, 151.

⁶³⁸ E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce...*, op. cit., s. 245–247; A. Bryman, *Social Research Methods...*, op. cit., s. 179–182.

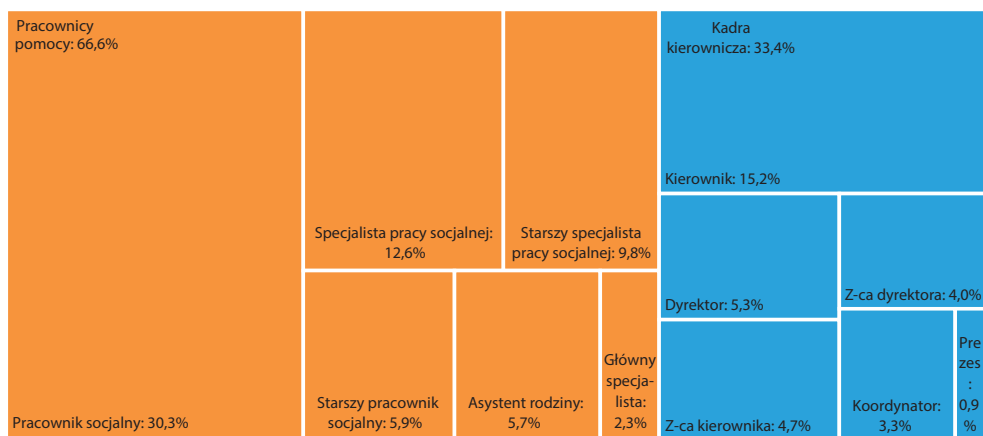
⁶³⁹ A. Field, *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.), Sage 2013, s. 20 i nast.

jej realizacji należy jednak wziąć pod uwagę wymóg w pełni losowego doboru próby, co zagwarantuje spełnienie założeń statystycznych oraz reprezentatywności wyników.

11.6. Charakterystyka próby badawczej

Rozkład cech socjometrycznych respondentów odzwierciedla strukturę zatrudnienia w sektorze pomocy. W badanej grupie zdecydowanie przeważają kobiety (87,6% ogółu względem 12,4% mężczyzn) zgodnie z obecną tendencją, iż pomoc społeczna, obok opieki zdrowotnej, to najbardziej sfeminizowany zawód w Polsce⁶⁴⁰. Staż pracy badanych zawiera się w przedziale od 1 roku do 40 lat, przy czym jego średnia kształtuje się na poziomie 17 lat, a długość stażu pracy odchyła się od średniej o ok. 10,6 roku i ma on rozkład prawostronnie asymetryczny, co oznacza, że w próbie przeważają pracownicy o stażu krótszym niż średnia.

Zgodnie z założeniami badania najliczniej reprezentowana jest grupa osób bezpośrednio zaangażowana w proces wsparcia. Jest to łącznie 67% respondentów, co w odniesieniu do stanu zatrudnienia w JOPS⁶⁴¹ stanowi 2,57% pełnej populacji pracowników socjalnych (zatrudnionych na stanowiskach: pracownik socjalny/aspirant pracy socjalnej, specjalista pracy socjalnej, główny specjalista itd.). Na drugą wyłonią grupę (osoby kierujące jednostkami pomocy lub jej komórkami⁶⁴²) składa się



Wykres 11.1. Struktura próby ze względu na stanowisko pracy

Źródło: badania własne, n=860.

⁶⁴⁰ Dane GUS: *Informacje statystyczne. Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce w 2022 r.*, Warszawa–Bydgoszcz, 2023 [online, dostęp: 15 września 2023]. Dostępne w internecie: <www.stat.gov.pl>.

⁶⁴¹ Sprawozdanie MRiPS 2022.

⁶⁴² Dyrektor, specjalista, główny specjalista, kierownik, koordynator.

łącznie 33% ogółu respondentów, co stanowi 3,32% populacji zatrudnionych w tej kategorii. W próbie dominują zatem osoby pełniące funkcje merytoryczne, organizacyjno-kierownicze oraz *sensu stricte* związane ze świadczeniem pomocy, co w pełni koresponduje z koncepcją i problematyką badania oraz pozwala wiarygodnie wprowadzać wnioski i generalizacje.

Także profil wykształcenia badanych odzwierciedla strukturę środowiska⁶⁴³. W próbie przeważają osoby z wykształceniem wyższym magisterskim (75,3%) oraz z wyższym licencjackim (21,0%). Legitymujący się wykształceniem pomaturalnym/policealnym oraz absolwenci kolegów pracowników służb społecznych stanowią odpowiednio 10,2% oraz 10,1% ogółu respondentów⁶⁴⁴. Analizując poszczególne kategorie, zauważamy, że im krótszy staż pracy, tym więcej osób ma wykształcenie wyższe, i odwrotnie – wśród badanych z dłuższym stażem przybywa osób z wykształceniem średnim, co w dużym stopniu odzwierciedla kształtujący się proces profesjonalizacji zawodu, któremu towarzyszyło rozwijanie kształcenia akademickiego na kierunku praca socjalna⁶⁴⁵. Prawie połowa respondentów (48,0%) ukończyła minimum jeden kierunek studiów podyplomowych lub kursów kwalifikacyjnych (np. organizacja pomocy społecznej, specjalizacja w zawodzie pracownik socjalny etc).

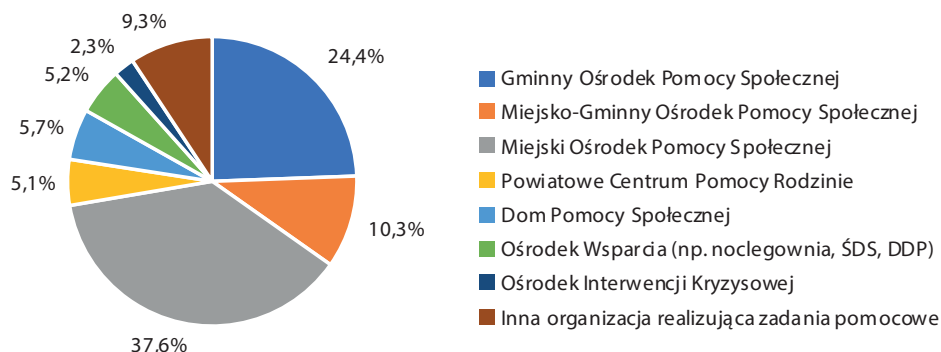
Wśród badanych najliczniejszą grupę stanowią osoby reprezentujące podstawowe jednostki organizacyjne, tj. ośrodki pomocy społecznej: miejskie (MOPS – 37,6%), gminne (GOPS – 24,4%) oraz miejsko-gminne (MGOPS – 10,3%). Próbę cechuje mniejszy udział przedstawicieli domów pomocy społecznej (DPS – 5,7%), ośrodków wsparcia (OW – 5,2%), powiatowych centrów pomocy rodzinie (PCPR – 5,1%) oraz ośrodków interwencji kryzysowej (OIK – 2,3%). Mniej niż co dziesiąty badany reprezentuje organizację zaklasyfikowaną do kategorii „inne” (9,3%) i trzeba wziąć pod uwagę, że ze względu na złożoność struktury systemu pomocowego i jego finansowania, a także specyficzne uwarunkowania prawno-organizacyjne jednostek grupa ta zdominowana jest przez podmioty niepubliczne, realizujące zadania wsparcia, jak usługi społeczne na rzecz osób w kryzysie bezdomności, samotnych matek, osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, a także organizacje świadczące różne

⁶⁴³ Por. A. Olech, K. Sobczak, *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej...*, op. cit.; *Analizy statystyczne. Pomoc społeczna i opieka nad dzieckiem i rodziną w 2023 r.*, Warszawa 2004 [online, dostęp: 10 maja 2024]. Dostępne w internecie: <www.stat.gov.pl>; T. Zbyrad, *Pracownicy socjalni. Od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu – studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków 2014.

⁶⁴⁴ W tym przypadku procenty nie sumują się, część absolwentów kolegów i studiów licencjackich ukończyła jednocześnie studia uzupełniające magisterskie.

⁶⁴⁵ Por. P. Frączek, *Edukacja formalna i pozaformalna w procesie profesjonalizacji pracowników socjalnych*, „Edukacja – Technika – Informatyka” 2018, nr 9(3), s. 103–113; B. Kowalczyk, *System pomocy społecznej po dwudziestu latach – kierunki i ocena zmian*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2012, nr 19.

formy specjalistycznego poradnictwa. Struktura próby odzwierciedla populację wyjściową, dlatego najliczniej reprezentowany jest sektor publiczny (wszystkie kategorie OPS oraz PCPR), co stanowi 89,1%. 11-procentowy udział jednostek niepublicznych koncentruje się w grupach OIK, DPS, OW oraz kategorii „inna organizacja”.



Wykres 11.2. Struktura próby ze względu na typ instytucji

Źródło: badania własne.

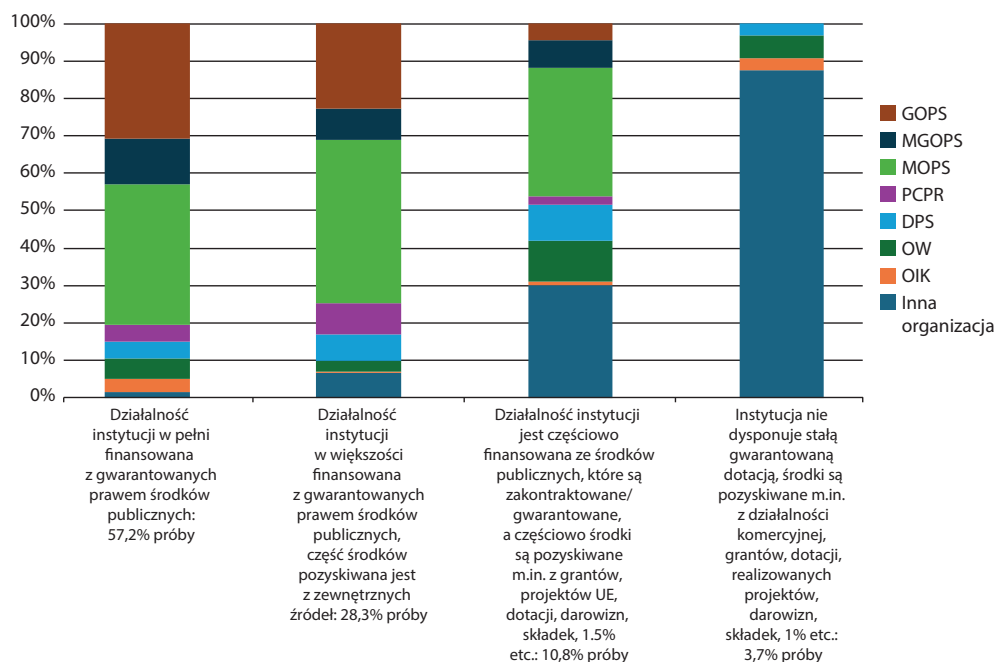
Wysoka reprezentacja przedstawicieli OPS ma istotne znaczenie merytoryczne. Ten typ instytucji odgrywa szczególną rolę w systemie, realizując najszerzy, nakładany przez liczne ustawy, zakres działań w gminach. W całościowej strukturze zabezpieczenia społecznego stanowi kluczowe i najbardziej widoczne ogniwo, pełniąc funkcję lokalnego, samorządowego lidera i koordynatora, co związane jest m.in. z obowiązkiem prowadzenia diagnozy społecznej, planowania, organizowania, finansowania oraz ewaluowania działań socjalnych. Szeroki wachlarz aktywności, zatrudnienie największej grupy specjalistów, szczególne uprawnienia, w tym do prowadzenia wywiadów środowiskowych, dystrybucja głównych form pomocy materialnej oraz zlecanie i finansowanie usług społecznych, a także ścisłe powiązanie z władzami samorządowymi to cechy wyróżniające OPS spośród innych, przeważnie wąsko sprofilowanych placówek. Pracownicy OPS-ów są też najczęściej utożsamiani z zinstytucjonalizowaną, publiczną pomocą społeczną⁶⁴⁶, ponadto, jak dowodzi analiza dyskursu, te jednostki – obok DPS – najczęściej opisywane są w mediach w sytuacjach kryzysowych.

Rozkład geograficzny podmiotów reprezentowanych przez badanych jest równomierny, zbliżony dla wszystkich 16 województw, plasujący się pomiędzy 2,8–3,6% na region, przy wyższej reprezentacji trzech województw, charakteryzujących się najbardziej rozbudowaną siecią instytucjonalnego wsparcia: śląskiego (19,1%), dolnośląskiego (11,6%) oraz mazowieckiego (10,9%). Również kategoria „miejsco-

⁶⁴⁶ Por. T. Zbyrad, *O biurokracji w systemie pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2011, nr 6, s. 38–42.

wość zatrudnienia” rozkłada się równomiernie, proporcjonalnie do liczby jednostek w strukturze organizacyjnej: w badanej grupie największy odsetek stanowią osoby zatrudnione w miastach do 50 tys. mieszkańców (31,6%) oraz na wsi (21,9%). Najmniej osób zatrudnianych jest natomiast w miastach 250–500 tys. mieszkańców (7,3%) oraz w miastach ponad 500 tys. mieszkańców (10,7%).

Mniej oczywistą, lecz ważną zmienną, różnicującą specyfikę funkcjonowania badanych jednostek jest „struktura budżetu”. Ustawa o pomocy społecznej dzieli zadania podmiotów na własne oraz zlecone przez administrację rządową, jednocześnie zakłada mieszane finansowanie: z państwa oraz gminy. Jednostki samorządu terytorialnego otrzymują gwarantowane dotacje celowe z budżetu centralnego na dofinansowanie realizacji zadań, a „dostawcy usług” (ośrodki wsparcia, DPS-y i inne jednostki) – subwencje umożliwiające prowadzenie zleconego działania. Przy czym usługi i programy realizowane na poziomie lokalnym mogą być dodatkowo subwencjonowane ze środków unijnych, zewnętrznych grantów, konkursów, a także w ramach innych mechanizmów. W dużym stopniu montaż budżetowy JOPS warunkowany jest ich aktywnością, operatywnością, zakresem i skalą podejmowanych projektów, a także współpracą z zewnętrznymi podmiotami. Ponadto różne działania, zwłaszcza wykraczające poza ramy zadań obowiązkowych, dotowane są m.in. ze środków prywatnych, jak darowizny, odpis podatkowy 1,5%, sponsoring, zbiórki



Wykres 11.3. Specyfika badanych instytucji ze względu na strukturę budżetu

Źródło: badania własne.

publiczne, dobroczynność indywidualna i CSR, zyski z prowadzonej działalności gospodarczej, składki członkowskie, przychody przedsiębiorstw społecznych itp. Aby zróżnicować instytucje w zakresie dominującego modelu finansowania, na podstawie literatury przedmiotu⁶⁴⁷ określone zostały cztery typy organizacji finansów (ich opis wraz z danymi ilościowymi zaprezentowano na wykresie).

Dominującą pozycję w próbie badawczej ma model charakterystyczny dla urzędu: cechujący się stabilnością finansowania, jednocześnie „statyczny” organizacyjnie (57,2%), a także model, w którym dodatkowe, pozyskiwane środki (granty, subwencje etc.) mają znaczenie drugorzędne – uzupełniają podstawową dotację (28,3%). Model finansowania charakterystyczny dla organizacji pozarządowych oraz prężnie (projektowo) działających jednostek publicznych to łącznie niespełna 15% próby.

Ważną cechą, która profiluje respondentów i stanowi jednocześnie punkt odniesienia dla omawianej problematyki, jest zakres kompetencji formalnych, tj. nabytych w trakcie dotychczasowej edukacji. Wyniki potwierdzają dotychczasowe obserwacje, iż wysokim i specyficznym wymogom kwalifikacyjnym, jakie muszą spełniać osoby zatrudniane na stanowiskach merytorycznych w sektorze pomocowym, towarzyszą ograniczone doświadczenia edukacyjne w obszarze komunikowania społecznego. Pomimo że respondenci w większości posiadają wykształcenie wyższe II stopnia, a prawie połowa kształciła się podyplomowo, jedynie 1/3 z nich (28%) wskazała na ukończenie modułu (przedmiotu), kursu lub szkolenia, który obejmował problematykę związaną z komunikacją z mediami lub/i *public relations*. 2/3 badanych nie uczestniczyło w tego typu zajęciach, przy czym 43,3% respondentów nie spotkało się z tą problematyką w ogóle, a 28,7% wskazało, że temat ten był przybliżany lub omawiany fragmentarycznie w kontekście innej tematyki zajęć lub szkoleń. Dane te korespondują ze specyfiką edukacji kierunkowej, obejmującej kształcenie kwalifikacyjne uprawniające do pracy w pomocy społecznej (socjologia, pedagogika społeczna, praca socjalna). Programy studiów, zarówno w przeszłości, jak i obecnie, w znikomym lub wąskim zakresie uwzględniały moduły tematyczne z zakresu *public relations*, w tym komunikacji z mediami, przy czym treści te wprowadzane są do programów dopiero od niedawna⁶⁴⁸. Brak systematycznego kształcenia przygotowującego absolwentów do efektywnego zarządzania informacją w instytucji, w tym do wykorzystywania narzędzi *media relations*, stanowi istotny deficyt i jest wskazywany jako jedna z barier skutecznych działań wizerunkowych sektora. Choć przeprowadzone badanie nie rozstrzyga w pełni tej kwestii, jednoznacznie potwierdza ograniczony zakres doświadczeń edukacyjnych pracowników w tym obszarze.

⁶⁴⁷ I. Sierpowska, *Pomoc społeczna jako administracja świadcząca: studium administracyjno-prawne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2022; I. Sierpowska, *Pomoc społeczna. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2023.

⁶⁴⁸ M. Szyszka, V. Bělk, *Opinie pracowników socjalnych na temat działań komunikacyjnych*, op. cit.

Pierwszy ze sformułowanych problemów badawczych koncentruje się na mechanizmach komunikacji instytucji pomocy społecznej z otoczeniem medialnym, wpisujących się jednocześnie w szerszy kontekst kształtowania relacji publicznych. W tej części badania główny nacisk położono na instytucjonalny wymiar analizowanych zjawisk. Kwestionariusz ankiety został skonstruowany w taki sposób, aby w segmencie dotyczącym praktyk komunikacyjnych umożliwić – w możliwie największym stopniu – uzyskanie jednoznacznych i precyzyjnych odpowiedzi, odzwierciedlających rzeczywistość stosowane w badanych jednostkach rozwiązania. Konstrukcja pytań ukierunkowana była na ograniczenie wpływu subiektywnych opinii, preferencji oraz przekonań respondentów w celu zwiększenia obiektywizmu uzyskanych danych.

12.1. Kto odpowiada za kontakty z mediami?

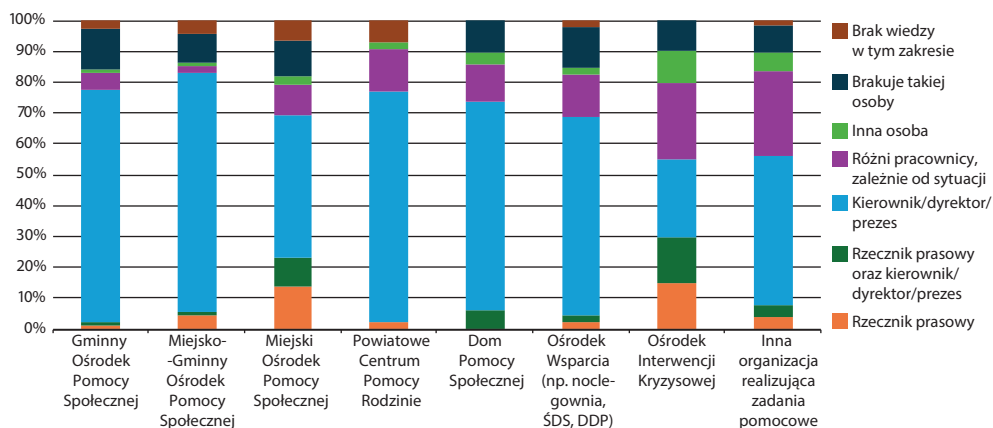
Jak wskazuje analiza przedstawiona w części drugiej, instytucje pomocy społecznej ze względu na specyfikę swojej działalności są w wysokim stopniu narażone na zainteresowanie mediów oraz sytuacje problemowe, które mogą prowadzić do kryzysów wizerunkowych. Kluczowe w tym kontekście wydaje się umiejscowienie w strukturze organizacyjnej specjalisty ds. komunikacji społecznej, odpowiedzialnego za koordynowanie działań informacyjnych, w tym relacji z mediami. Na potrzebę powołania takiego stanowiska, a jednocześnie na deficyty i ograniczenia w funkcjonowaniu jednostek pomocy zwracają uwagę autorzy dotychczasowych badań⁶⁴⁹;

⁶⁴⁹ D. Dzienniak-Pulina, *O konieczności działań public relations...*, op. cit., s. 59; M. Badora, *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych...*, op. cit. Włączenie rzecznika prasowego w strukturę organizacyjną pozostaje zazwyczaj możliwe jedynie w przypadku dużych instytucji i organizacji, dysponujących odpowiednim zapleczem kadrowym i budżetowym. Niemniej jednak

brak spójnej i skoordynowanej polityki informacyjnej prowadzi do szeregu negatywnych konsekwencji, w tym błędnej interpretacji działań instytucji przez dziennikarzy, ograniczonej możliwości reagowania na jednostronne publikacje oraz w dłuższej perspektywie – kształtowania nieprzychylnego dyskursu.

Przeprowadzone badanie jednoznacznie potwierdza brak utrwalonych praktyk w tym zakresie. Obecność rzecznika prasowego lub pracownika pełniącego taką funkcję jest stosunkowo rzadka (wskazało na nią niecałe 7% respondentów), natomiast za kontakty z mediami oraz opinią publiczną w większości instytucji odpowiadają osoby na stanowiskach zarządzających (kierownik/dyrektor/prezes wg 60,2% respondentów). Co dziesiąty z badanych wskazał (wg zestawienia ogólnego), że odpowiedzialność za działania komunikacyjne przypisana jest różnym pracownikom – w zależności od sytuacji (10,8%), taki sam odsetek zadeklarował, że brakuje takiej osoby (10,3%).

Analiza materiału empirycznego umożliwia jednocześnie określenie kilku prawidłowości (wykres 12.1). W małych, gminnych i miejsko-gminnych ośrodkach, podobnie w powiatowych centrach pomocy rodzinie, zadaniami komunikacyjnymi obciążona jest przeważnie osoba kierująca instytucją, a podział zadań można określić jako sztywny. W ośrodkach miejskich częściej występuje stanowisko rzecznika prasowego lub specjalisty ds. komunikacji⁶⁵⁰. Z kolei w ośrodkach interwencji



Wykres 12.1. Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami oraz opinią publiczną – podział wg typu instytucji

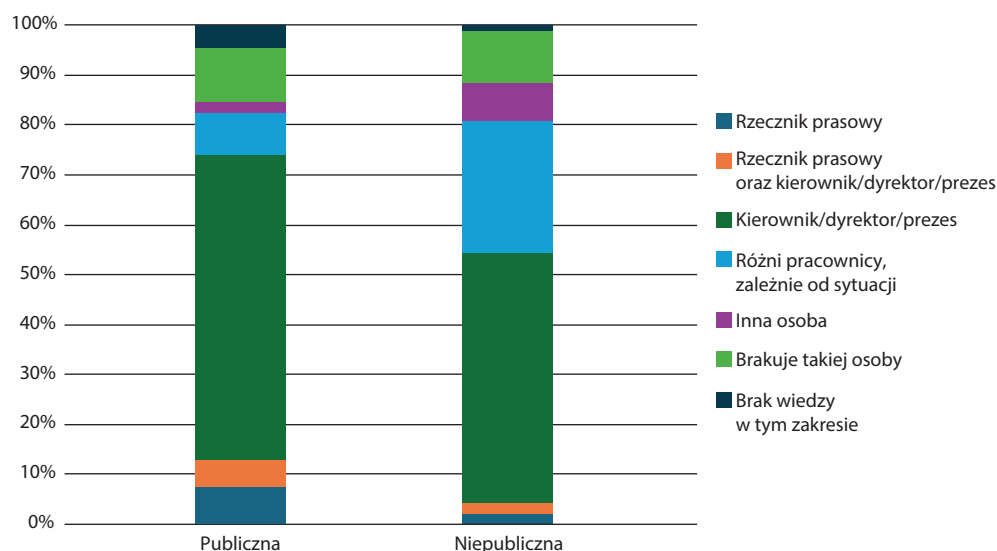
Źródło: badania własne.

również w mniejszych jednostkach celowe – a w perspektywie skuteczności komunikacyjnej wręcz konieczne – wydaje się wyznaczenie osoby kompetentnej i odpowiednio przygotowanej do realizacji zadań komunikacyjnych.

⁶⁵⁰ Dane w skali kraju nie są dostępne, w województwie śląskim jedynie 6 miejskich ośrodków posiada w swojej strukturze takie stanowisko, za: M. Badora, *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych...*, op. cit., s. 104.

kryzysowej, ośrodkach wsparcia oraz „innych” organizacjach działania komunikacyjne są w większym stopniu rozproszone, mniej zhierarchizowane; kontaktami z mediami, a także szerszym zakresem *public relations* zajmują się różni pracownicy – adekwatnie do sytuacji lub potrzeby. Przywołana zależność jest istotna statystycznie na poziomie istotności 0,05 (w dokładnym teście Fishera-Freemana-Haltona $p < 0,001$)

Powyższą obserwację potwierdza analiza wyników pogrupowanych wg kategorii „sektor” (wykres 12.2). Niezależnie od publicznego lub niepublicznego statusu jednostki za kontakty z mediami najczęściej odpowiada kierownik/dyrektor lub prezes (dotyczy to 2/3 instytucji przynależnych do sektorów I oraz połowy III oraz II). Jednostki niepubliczne jednak wyróżnia częstsze delegowanie tych zadań różnym pracownikom, zależnie od sytuacji (28% wskazań). Z kolei w jednostkach publicznych częściej niż w niepublicznych powoływany jest rzecznik prasowy, który samodzielnie lub wspólnie z osobą zarządzającą odpowiada za tego typu działania i relacje. Różnice w tym zakresie są statystycznie istotne (w teście niezależności chi-kwadrat, $p < 0,001$).



Wykres 12.2. Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami oraz opinią publiczną – podział wg kategorii „sektor”

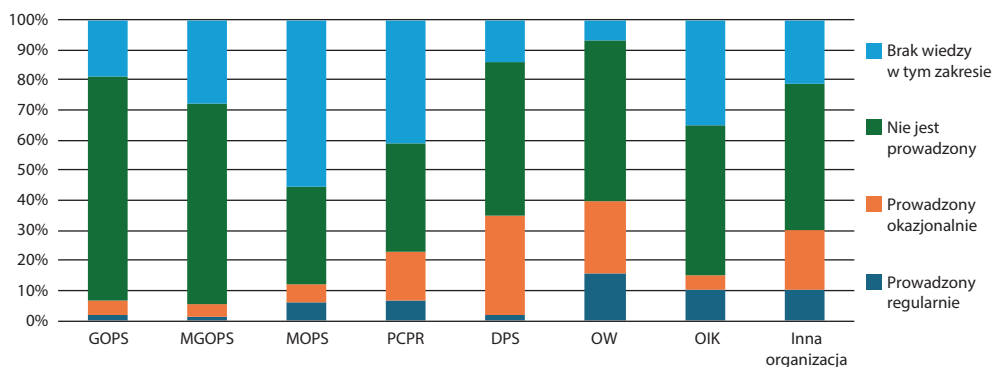
Źródło: badania własne.

12.2. Monitoring mediów

W kontekście analizowanej problematyki i w świetle wniosków wpływających z rozdziałów szóstego i siódmego istotną kwestią jest wykorzystanie w ośrodkach

pomocowych jednego z elementarnych narzędzi, umożliwiającego śledzenie, gromadzenie i analizę publikacji na temat jednostki, które ukazują się w mediach. Prowadzenie monitoringu, nawet w formie uproszczonej, bez wykorzystywania zaawansowanych narzędzi analitycznych przez instytucje, a przynajmniej te, w których świadomie prowadzi się działania wizerunkowe, wydaje się istotne, szczególnie w kontekście rozpowszechnionego przekonania w środowisku, że medialne informowanie o pomocy społecznej najczęściej cechuje się brakiem obiektywizmu, niezręcznością lub tendencyjnością.

Analiza wykazuje jednak, że jest to praktyka rzadko stosowana, rozpoznana jedynie przez niewielki odsetek respondentów (wykres 12.3). Dotyczy to zwłaszcza mniejszych jednostek, odpowiedzi przeczące (monitoring nie jest prowadzony) dominują w gminnych (3/4 wskazań) i miejsko-gminnych (2/3) ośrodkach pomocy społecznej oraz ośrodkach interwencji kryzysowej. W grupie MOPS najczęstsze były odpowiedzi „nie wiem” (55%), z kolei w PCPR oba te warianty były podobnie często wymieniane. Regularny monitoring mediów ma miejsce rzadko, a na taką częstotliwość zwykle wskazują (16%) pracownicy ośrodków wsparcia. Okazjonalnie prowadzenie rejestrów obserwowane jest zwłaszcza w domach pomocy społecznej (33%), ośrodkach wsparcia (24%), podmiotach sklasyfikowanych jako „inne” (20%) i powiatowych centrach pomocy rodzinie (16%). Różnice w tym zakresie nie są statystycznie istotne – w dokładnym teście Fishera-Freemana-Haltona $p < 0,001$.



Wykres 12.3. Monitoring mediów w podziale na typ jednostki

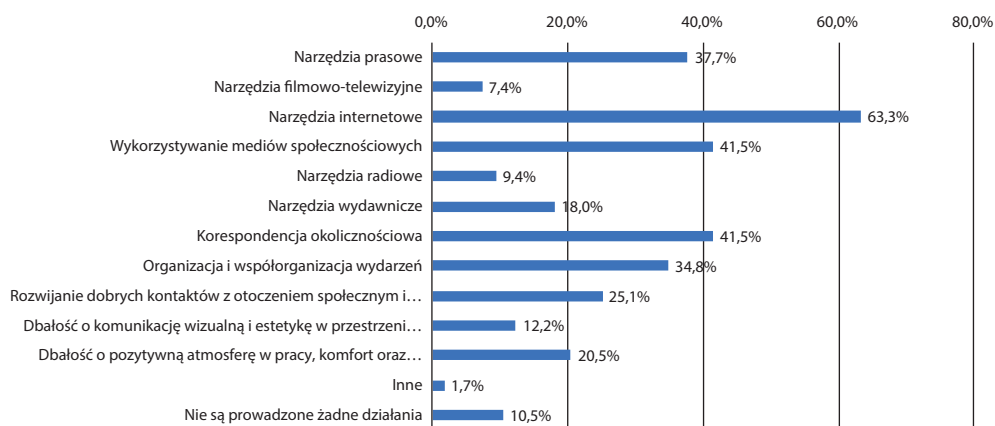
Źródło: badania własne.

12.3. Zakres podejmowanych aktywności medialno-komunikacyjnych

W kontekście omawianej problematyki istotne jest również określenie konkretnych działań, narzędzi i rozwiązań stosowanych w badanych jednostkach. Pomimo że

aktywności wizerunkowe oraz informacyjno-promocyjne w sektorze pomocy społecznej postrzegane są jako mające marginalny zasięg i okazjonalny charakter⁶⁵¹, należy zauważyć, że większość realizowanych przez jednostki zadań ma inherentnie komunikacyjny charakter. Dostarczanie zróżnicowanych form pomocy i wsparcia, które zwykle mają charakter interdyscyplinarny, wymaga współpracy z otoczeniem – zarówno instytucjonalnym, jak i społecznym – oraz stosowania mniej lub bardziej sformalizowanych narzędzi lub polityk informacyjnych. Z tego względu diagnoza została oparta na hipotezach zakładających, że w jednostkach podejmowane są różnorodne, choć zazwyczaj nieskomplikowane (tradycyjne) działania ukierunkowane na utrwalanie bądź podtrzymywanie relacji (H.1.1 oraz H1.2.1), które jednak nie są wprost identyfikowane przez pracowników jako elementy *public* lub *media relations*. Ponadto przyjęto założenie, że aktywności te nie mają charakteru profesjonalnego (H1.1.2): nie są oparte na sformalizowanych planach ani strategiach, nie wynikają z obowiązujących wytycznych i nie podlegają systematycznej ewaluacji. W konsekwencji ich efektywność (w tym potencjał wizerunkowy) jest nisko oceniana.

Uzyskane wyniki potwierdzają powyższe supozycje, co ilustruje ilościowe zestawienie wyników (wykres 12.4). Jako najczęściej wykorzystywane wskazywano te kanały komunikacyjne, które można określić jako łatwo dostępne i cechujące się niskim stopniem skomplikowania: internetowe (63,3%), wykorzystanie mediów społecznościowych – publikowanie informacji i materiałów nt. działań (41,5%),



Wykres 12.4. Narzędzia (działania) komunikacyjne wykorzystywane w instytucjach pomocowych. Zestawienie ogólne

Źródło: badania własne.

⁶⁵¹ M. Badora, *Wizerunek publiczny...*, op. cit.; M. Dudkiewicz, *Wizerunek pomocy społecznej: dlaczego ważny...*, op. cit., s. 61–65; M. Szyszka, K. Walotek-Ściańska, *Nie tylko praca socjalna...*, op. cit.

tradycyjna korespondencja okolicznościowa (41,5%), a także narzędzia prasowe, obejmujące m.in. rozsyłanie i publikowanie notatek prasowych oraz przekazywanie zaproszeń oraz informacji dziennikarzom. Rozwiązania bardziej zaawansowane (interaktywne, multimedialne), wymagające specyficznych zasobów lub przygotowania merytorycznego pojawiają się w wypowiedziach najrzadziej.

Trzeba jednocześnie zwrócić uwagę na ograniczenia przeprowadzonego badania, wynikające ze specyfiki przyjętej strategii. Przykładowo, wśród najczęściej wskazywanych narzędzi sieciowych znajduje się podstawowy instrument, jakim jest strona internetowa, i *de facto* spełnienie warunku jej stosowania sprowadza się do samego posiadania serwisu, niezależnie od jego jakości, funkcjonalności, walorów estetycznych czy częstotliwości aktualizacji. Podobnie sytuacja przedstawia się w odniesieniu do mediów społecznościowych – już samo posiadanie fanpage'a przez daną placówkę było wystarczające do zakwalifikowania jej do tej kategorii, niezależnie od faktycznej aktywności czy realnego zasięgu oddziaływania.

Drugim istotnym zagadnieniem pozostaje rozbieżność pomiędzy formalnym, zadaniowym charakterem działalności instytucji pomocowych, wynikającym z regulacji ustawowych, a logiką działań komunikacyjno-wizerunkowych, zorientowanych na kształtowanie pozytywnych relacji z otoczeniem, w tym z mediami. Mimo że oba te obszary nie są ze sobą sprzeczne, lecz potencjalnie komplementarne, to różnią się pod względem priorytetów, specyfiki działania oraz wymaganych środków instytucjonalnych. W praktyce oznacza to, że zasoby przeznaczane na aktywności komunikacyjne są zazwyczaj ograniczone. W kontekście funkcjonowania instytucji pomocy społecznej wyróżnić można zatem dwie zasadnicze ich formy: działania podstawowe oraz działania towarzyszące⁶⁵². Pierwsza kategoria – jak pokazują wyniki – ma charakter incydentalny i obejmuje autonomiczne działania bezpośrednio ukierunkowane na kreowanie wizerunku, pozyskiwanie uwagi mediów oraz budowanie relacji z otoczeniem, realizowane najczęściej przez wyznaczonego specjalistę (np. rzecznika prasowego). Druga kategoria obejmuje natomiast praktyki komunikacyjne towarzyszące bieżącej działalności jednostek – zintegrowane z realizacją zadań statutowych. To właśnie te działania, choć nie są *explicite* identyfikowane jako elementy *public relations* lub *media relations*, stanowią w praktyce najczęstszy sposób kontaktu instytucji pomocowych z ich otoczeniem społecznym i medialnym.

Pełny obraz rozwiązań stosowanych w badanych podmiotach oraz obserwowanych uwarunkowań oddaje analiza wykorzystywanych narzędzi, uwzględniająca klasyfikację ze względu na typ instytucji, sektor oraz strukturę budżetu. Pierwsze zestawienie przedstawia tabela 12.1.

⁶⁵² M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej...*, op. cit., s. 39.

Typ instytucji różnicuje w sposób istotny większość praktyk komunikacyjnych. Podobne podejście jednostki różnego typu stosują jedynie w odniesieniu do kategorii „rozwijanie dobrych kontaktów z otoczeniem społecznym i instytucjonalnym” (w teście niezależności chi-kwadrat, $p = 0,155$), „dbałości o komunikację wizualną i estetykę w przestrzeni instytucji” ($p = 0,199$), „korespondencji okolicznościowej” ($p = 0,062$) oraz kategorii „inne rozwiązania” ($p = 0,715$). W większości jednostek najczęściej wskazywano na „narzędzia internetowe”, przy czym odsetek stosujących je waha się od 43% (domy pomocy społecznej), przez ok. 60% (gminne i miejsko-gminne OPS, ośrodki wsparcia) po 80–85% (PCPR, OIK). W ośrodkach wsparcia (69%) i „innych organizacjach pomocowych” (76%) częściej niż na „narzędzia internetowe” wskazywano na „media społecznościowe” (co ciekawe, wysoki odsetek wskazujących na „social media” wystąpił też w przypadku PCPR⁶⁵³). „Narzędzia prasowe” wskazywano najczęściej w PCPR (2/3 badanych z tego typu instytucji), ośrodkach interwencji kryzysowej oraz innych organizacjach pomocowych (połowa badanych), podczas gdy w gminnych i miejsko-gminnych OPS-ach oraz domach pomocy społecznej ich wykorzystywanie potwierdziło mniej niż 1/3 badanych. Mniej oczywiste, bardziej zaawansowane, a tym samym wymagające odpowiednich zasobów oraz specyficznych kompetencji kadry „narzędzia filmowo-telewizyjne” oraz „radiowe” w większości typów instytucji stosowane były rzadko. Relatywnie częściej (co piąta jednostka) wskazywano na rozwiązania audiowizualne w ośrodkach wsparcia i grupie „innych organizacji”, zaś na obecność w audycjach radiowych – w PCPR, miejskich OPS oraz „innych organizacjach” (12–25%). Generalnie niewielkie pozostaje też zainteresowanie aktywnością wydawniczo-publicacyjną⁶⁵⁴. Podobnie niska we wszystkich typach analizowanych podmiotów jest częstotliwość występowania specyficznej kategorii, jaką jest dbałość o komunikację wizualną i estetykę przestrzeni instytucji – najczęściej wskazywano na nią w domach pomocy społecznej (co piąta odpowiedź). Z kolei korespondencja okolicznościowa praktykowana jest przez około jedną trzecią jednostek (MOPS, inne organizacje) do 50–60% w przypadku ośrodków wsparcia i powiatowych centrów pomocy rodzinie (PCPR). Ośrodki wsparcia i ośrodki interwencji kryzysowej angażują się częściej niż inne jednostki we „(współ)organizację wydarzeń” (ponad połowa wskazań wobec tylko 1/4 GOPS i MGOPS), „rozwijanie kontaktów z otoczeniem” (ponad 1/3 wobec tylko 14% PCPR). Instytucje te, podobnie jak GOPS i MGOPS, częściej też stosują wewnętrzny PR (dbałość o „pozytywną atmosferę w pracy, komfort, motywowanie, szkolenie pracowników” – ok. 30% wskazań). Podsumowując, gminne i miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej (często jednostki małe, dysponujące ograniczonymi

⁶⁵³ 59% wobec 30% dla gminnych i miejsko-gminnych OPS i OIK.

⁶⁵⁴ Zwłaszcza w GOPS, MGOPS, DPS – 8–12%, dla porównania w ośrodkach wsparcia, PCPR i innych organizacjach stosuje je, według deklaracji respondentów, 1/4–1/3 podmiotów.

Tabela 12.1. Zakres działań komunikacyjnych wg podziału na typ instytucji

Typ instytucji	Najczęściej wykorzystywane/podejmowane narzędzia/działania komunikacyjne						
	Narzędzia prasowe	Narzędzia filmowo-telewizyjne	Narzędzia internetowe	Wykorzystywanie mediów społecznościowych	Narzędzia radiowe	Narzędzia wydawnicze	Korespondencja okolicznościowa
Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej	30,0%	1,0%	58,6%	28,6%	3,8%	7,6%	40,5%
Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej	32,6%	3,4%	57,3%	29,2%	4,5%	11,2%	46,1%
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej	38,1%	9,6%	65,9%	39,6%	11,8%	19,8%	37,2%
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	63,6%	2,3%	84,1%	59,1%	25,0%	25,0%	52,3%
Dom Pomocy Społecznej	30,6%	4,1%	42,9%	38,8%	8,2%	12,2%	46,9%
Ośrodek Wsparcia (np. noclegownia, ŚDS, DDP)	40,0%	17,8%	62,2%	68,9%	6,7%	31,1%	60,0%
Ośrodek Interwencji Kryzysowej	50,0%	5,0%	80,0%	30,0%	5,0%	25,0%	45,0%
Inna organizacja realizująca zadania pomocowe	47,5%	20,0%	68,8%	76,3%	15,0%	36,3%	36,3%
p	<0,001*	<0,001*	<0,001*	<0,001*	<0,001*	<0,001*	0,062

Typ instytucji	Najczęściej wykorzystywane/podejmowane narzędzia/działania komunikacyjne						
	Organizacja i współorganizacja wydarzeń	Rozwijanie dobrych kontaktów z otoczeniem społecznym i instytucjonalnym	Dbłość o komunikację wizualną i estetykę w przestrzeni instytucji	Dbłość o pozytywną atmosferę w pracy, komfort oraz motywowanie, szkolenie pracowników	Inne	Nie są prowadzone żadne działania	Nie wiem
Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej	23,8%	24,3%	13,8%	31,0%	1,4%	17,6%	2,4%
Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej	27,0%	27,0%	7,9%	29,2%	1,1%	14,6%	9,0%
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej	39,0%	22,9%	9,3%	12,1%	2,8%	8,0%	6,5%
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	40,9%	13,6%	13,6%	15,9%	0,0%	0,0%	6,8%
Dom Pomocy Społecznej	40,8%	24,5%	20,4%	16,3%	0,0%	18,4%	2,0%
Ośrodek Wsparcia (np. noclegownia, ŚDS, DDP)	51,1%	37,8%	17,8%	28,9%	2,2%	4,4%	0,0%
Ośrodek Interwencji Kryzysowej	55,0%	35,0%	15,0%	35,0%	0,0%	5,0%	0,0%
Inna organizacja realizująca zadania pomocowe	33,8%	31,3%	15,0%	13,8%	1,3%	2,5%	0,0%
p	<0,001*	0,155	0,199	<0,001*	0,715	<0,001*	0,013*

Źródło: badania własne.

możliwościami kadrowymi, zlokalizowane w mniejszych miejscowościach) zdecydowanie rzadziej niż pozostałe sięgają po działania bezpośrednio związane z mediami (internetem, social mediami, prasą, telewizją, filmami, wydawnictwami), podczas gdy w grupie „innych organizacji realizujących zadania pomocowe” oraz w powiatowych centrach pomocy rodzinie popularność tych rozwiązań jest zdecydowanie większa. W GOPS, MGOPS i DPS najwyższy jest też odsetek niestosujących żadnych z przywołanych działań⁶⁵⁵. Najbardziej holistyczne podejście cechuje ośrodki wsparcia (69% stosuje 5 z analizowanych narzędzi, średnio 4,2 narzędzia, $Me = 5$), PCPR (52% z pięcioma rozwiązaniami, $M = 4,0$, $Me = 5$) oraz „inne organizacje zajmujące się zadaniami pomocowymi” (52%, $M = 4,0$, $Me = 5$), podczas gdy najsłabiej pod tym względem wypadają GOPS (22%, $M = 2,6$), DPS (27%, $M = 2,9$) i MGOPS (29% jednostek z pięcioma rozwiązaniami PR, $M = 2,8$). Różnica w tym zakresie jest statystycznie istotna (w teście Welcha $p < 0,001$).

Sektor instytucji również w sposób istotny różnicuje stosowanie większości praktyk komunikacyjnych. Badanie ujawniło, że najbardziej typowymi dla jednostek publicznych są działania (narzędzia) internetowe (63%) oraz korespondencja okolicznościowa (41%). W jednostkach niepublicznych natomiast wykorzystuje się głównie media społecznościowe (korzysta z nich 76% badanych jednostek, znacząco więcej niż jednostek publicznych – $p < 0,001$), a także narzędzia internetowe (67%) i narzędzia prasowe (48%)⁶⁵⁶. Jednostki niepubliczne trzykrotnie częściej korzystają z rozwiązań filmowo-telewizyjnych ($p < 0,001$), ponad dwukrotnie częściej z wydawnictw ($p < 0,001$). Ostatecznie, w instytucjach niepublicznych aż pięciokrotnie rzadziej wskazywano na brak jakichkolwiek działań ($p = 0,037$), a żadna z osób nie wskazała na brak wiedzy w tym zakresie (wobec 5% reprezentantów jednostek publicznych, $p = 0,016$). W pozostałych kwestiach deklaracje przedstawicieli jednostek publicznych i niepublicznych nie różniły się istotnie.

Praktyki komunikacyjne JOPS różnicuje także **struktura budżetu**. Zgodnie z opinią badanych najbardziej popularną formą rozwijania kontaktów z otoczeniem były narzędzia internetowe, aczkolwiek istotnie częściej stosowały je jednostki ze stałym budżetem: w większości finansowane z gwarantowanych prawem lub zakontraktowanych środków publicznych ($p < 0,001$). W instytucjach w pełni finansowanych ze środków publicznych częściej niż w innych grupach prowadzi się korespondencję okolicznościową (39%). W jednostkach niedysponujących stałą, gwarantowaną dotacją najczęściej wykorzystuje się media społecznościowe (81%), znacznie rzadziej sięgają po nie inne instytucje, zwłaszcza te, które są w pełni

⁶⁵⁵ 15–18%, podczas gdy w PCPR odpowiedzi tej nie wybrała żadna osoba, a w innych organizacjach pomocowych, ośrodkach interwencji kryzysowej i ośrodkach wsparcia odsetek ten nie przekraczał 5%.

⁶⁵⁶ Dla tej danej różnice względem jednostek publicznych nie są statystycznie istotne.

finansowane ze środków publicznych – 28%; $p < 0,001$). Także narzędzia prasowe są bardziej popularne w tej grupie.

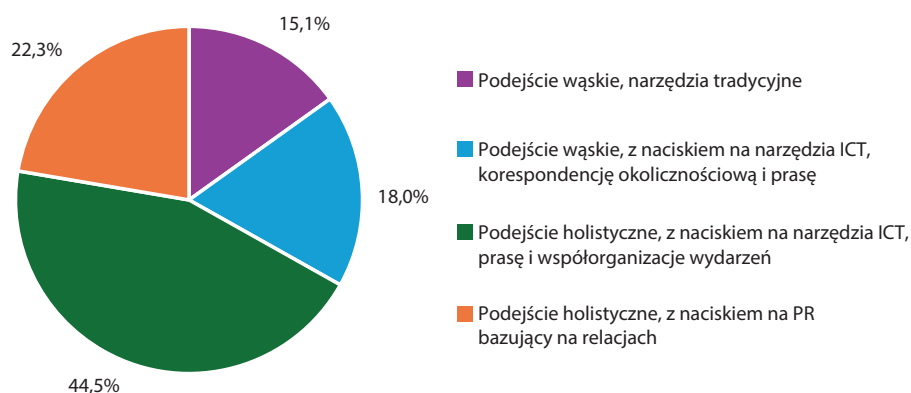
W jednostkach niedysponujących stałą gwarantowaną dotacją (a opierających działania na środkach pozyskiwanych z zewnętrznych źródeł, m.in. z działalności komercyjnej, grantów, realizowanych projektów itd.) stosowanie nowoczesnych narzędzi komunikacyjnych jest bardziej popularne niż w pozostałych. Dotyczy to zwłaszcza „narzędzi filmowo-telewizyjnych” (28%), wspomnianych „mediów społecznościowych” (81%), ale też działań środowiskowo-relacyjnych „dobrych kontaktów z otoczeniem społecznym i instytucjonalnym” (41%). W tej grupie sięga się po nowoczesne rozwiązania, a także szerszą pulę wykorzystywanych kanałów komunikacyjnych (filmowo-telewizyjne, media społecznościowe, CSR).

12.4. Analiza skupień

Wynikom można przyjrzeć się z innej perspektywy. Bazując na udzielonych odpowiedziach, przeprowadzono procedurę grupowania przypadków w klastry, charakteryzujące się względną jednorodnością wewnętrzną w zakresie deklarowanego wykorzystania narzędzi komunikacyjnych. Analiza została oparta na danych binarnych (0–1), wskazujących, czy dana instytucja wykorzystuje określony obszar komunikacji. Zastosowano dwustopniową analizę (*two-step cluster analysis*), umożliwiającą przetwarzanie danych jakościowych i mieszanych, co pozwoliło na wyodrębnienie czterech klastrów, różniących się profilem praktyk komunikacyjnych⁶⁵⁷.

Łącznie blisko 1/3 badanych wskazało na taki inwentarz narzędzi stosowanych w ich instytucjach, który zakwalifikowany został jako **wąskie podejście** do komunikacji społecznej (wykres 12.5), przy czym 15% stosuje tylko pojedyncze „tradycyjne narzędzia” – radiowe i wydawnicze (po niespełna 1%), dbałość o komunikację wizualną i estetykę w przestrzeni instytucji (2%) oraz angażują się we (współ) organizację wydarzeń (5%), szczegółowe zestawienie ilustruje wykres 12.6. Druga grupa, obejmująca 18% badanych, również ogranicza się tylko do niektórych rozwiązań PR, **głównie ICT** (narzędzia internetowe – 77%, media społecznościowe – 45%), ale także wykorzystuje korespondencję okolicznościową (39%) i narzędzia prasowe (32%). Na podstawie deklaracji respondentów ustalono, że 2/3 instytucji stosuje **podejście holistyczne z naciskiem na ICT**. Blisko połowa wszystkich jednostek plasuje się w grupie trzeciej, której cechą jest podejście mocniej zróżnicowane, ale oparte przede wszystkim na bardziej tradycyjnych narzędziach – poza

⁶⁵⁷ Jakość klasyfikacji jest poprawna – miara Silhouette, mierząca spójność i odrębność wyodrębnionych skupień, osiąga wartość 0,3. Por. B. S. Everitt, S. Landau, M. Leese, D. Stahl, *Cluster Analysis*, Wiley, Chichester 2011.

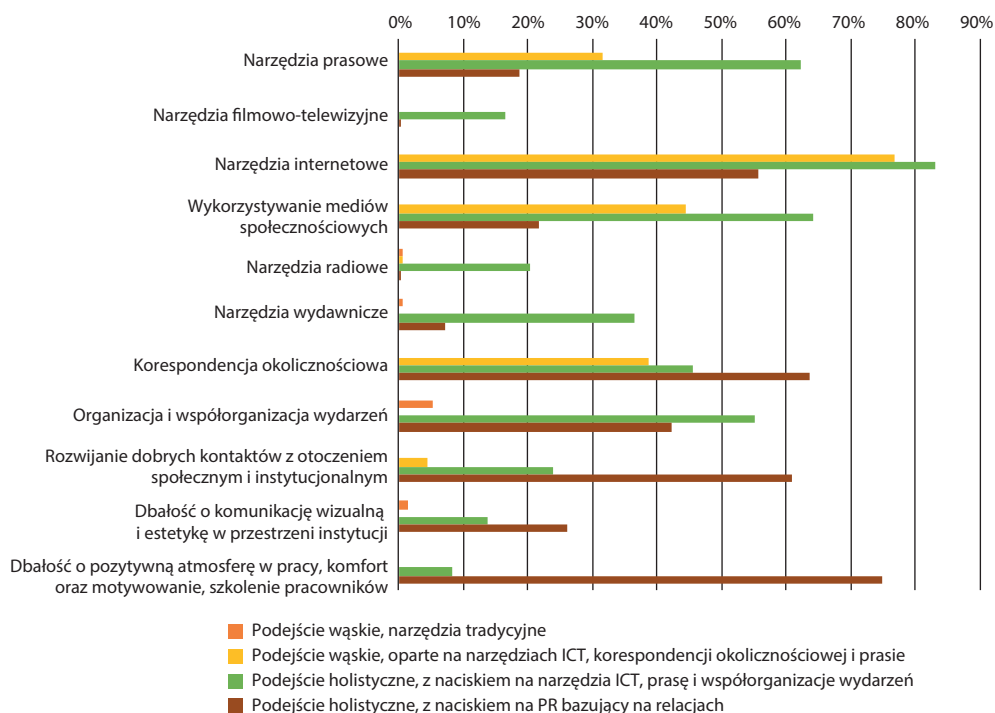


Wykres 12.5. Stosowanie narzędzi komunikacyjnych w opinii przedstawicieli jednostek pomocowych

Źródło: badania własne.

internetowymi (83%) i mediami społecznościowymi (64%) głównie na prasie (62%), (współ)organizacji wydarzeń (55%), korespondencji okolicznościowej (46%), narzędziach wydawniczych (37%). Ostatnia grupa, obejmująca 22% badanych, stosuje **podejście holistyczne**, oparte na **relacjach** oraz na bardziej nowoczesnych narzędziach. 75% z nich wskazuje na dbałość o pozytywną atmosferę w pracy, komfort i motywowanie, szkolenie pracowników, 61% – na rozwijane dobrych kontaktów z otoczeniem społecznym i instytucjonalnym, 42% – na (współ)organizację wydarzeń, 64% na korespondencję okolicznościową, ale też (56%) na narzędzia internetowe. W tej grupie najwyższy (w porównaniu z innymi skupieniami) jest też odsetek wskazujących na dbałość o komunikację wizualną i estetykę w przestrzeni instytucji (26%), natomiast marginalne znaczenie mają narzędzia filmowo-telewizyjne, radiowe i wydawnicze.

Charakteryzując „metryczkowo” wyodrębnione cztery skupienia, należy zauważyć przede wszystkim, że **jednostki niepubliczne** istotnie częściej niż jednostki sektora publicznego ($p < 0,001$) stosują podejście holistyczne, z wyraźnym akcentem na wykorzystanie narzędzi ICT, prasy oraz (współ)organizację wydarzeń – dotyczy to dwóch trzecich jednostek niepublicznych, w porównaniu z 42% instytucji publicznych. Z kolei podejście wąskie, oparte głównie na narzędziach tradycyjnych, znacznie częściej deklarują **podmioty publiczne** (16,4%) niż niepubliczne (4,3%). Typ instytucji również istotnie różnicuje przyjęte podejście do działań komunikacyjnych ($p < 0,001$). W przypadku gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej (GOPS i MOPS) obserwuje się względnie równomierny rozkład skupień. Podobną strukturę wykazują domy pomocy społecznej (DPS), choć w ich przypadku najczęściej identyfikowano podejście holistyczne (37%). W powiatowych centrach pomocy rodzinie (PCPR), ośrodkach wsparcia oraz w jednostkach sklasyfikowanych jako „inne” dominują podejścia spolaryzowane – około dwóch trzecich



Wykres 12.6. Porównanie wypowiedzi nt. wykorzystywanych kanałów komunikacji według skupień

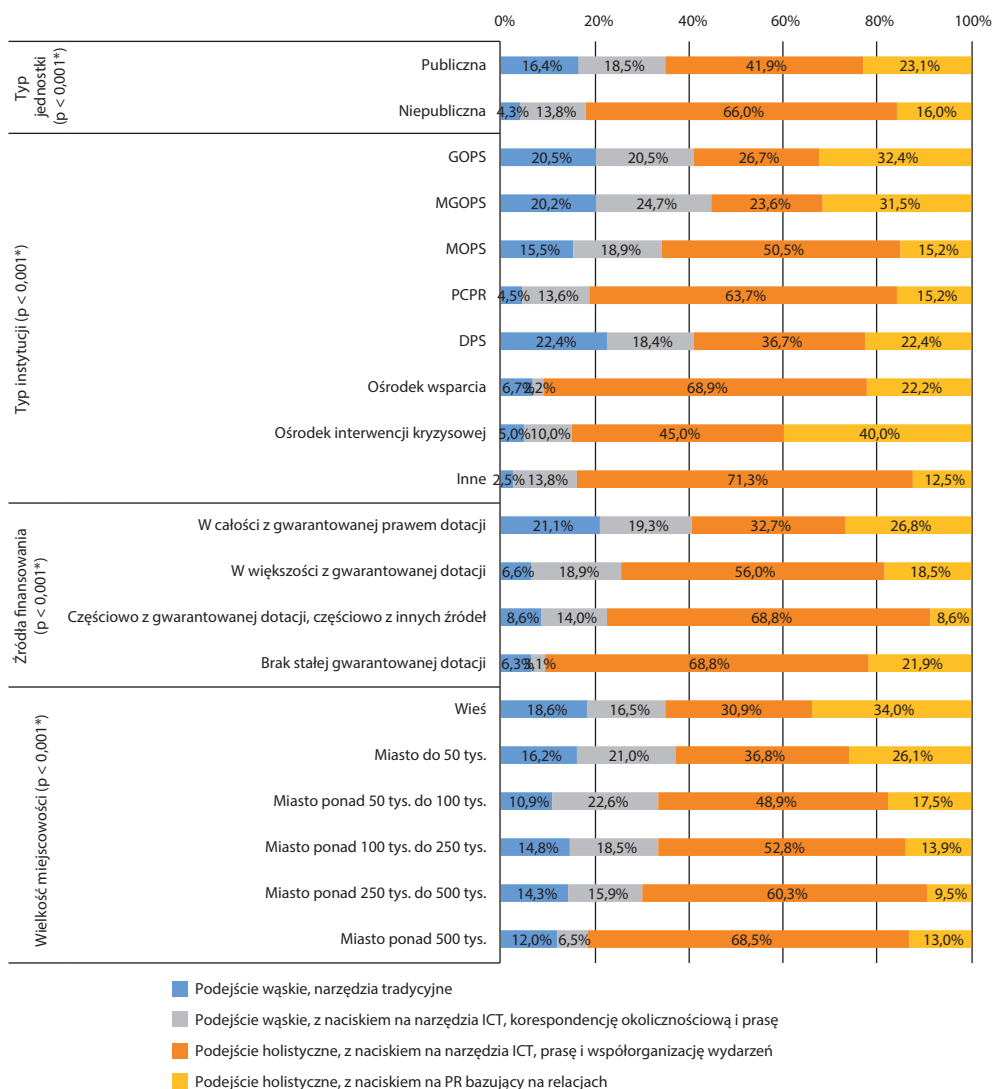
Źródło: badania własne.

z nich przypisano do trzeciego skupienia, czyli stosujących podejście holistyczne, z naciskiem na ICT, prasę oraz organizację wydarzeń. W ośrodkach wsparcia niemal zupełnie nie występują przypadki wskazujące na podejście wąskie (skupienia 1 i 2), a w PCPR i „innych” jednostkach podejście tradycyjne (skupienie 1) notowane jest sporadycznie. W grupie MOPS również dominuje trzecie skupienie (50%). Z kolei ośrodki interwencji kryzysowej rozkładały się równomiernie między skupieniami trzecim a czwartym – tym samym jednostki te stosują podejście holistyczne, przy czym 40% opiera swoje działania głównie na relacjach z otoczeniem, a kolejne 40% – na wykorzystaniu ICT, prasy oraz wydarzeń o charakterze promocyjno-informacyjnym.

W odniesieniu do źródła finansowania⁶⁵⁸ w jednostkach w całości finansowanych z gwarantowanej przepisami subwencji, rozkład skupień pozostaje względnie równomierny. W przypadku jednostek, w których przynajmniej częściowy udział w finansowaniu mają inne źródła niż ustawowo gwarantowana subwencja, najliczniej reprezentowane jest trzecie skupienie – 56%, jeśli ten udział jest mniejszościowy,

⁶⁵⁸ Różnice są istotne statystycznie ($p < 0,001$).

69% – gdy jednostka w pełni lub w większości finansowana jest ze źródeł innych niż dotacja. Wśród podmiotów nie dysponujących stałą subwencją tj. stosujących montaż finansowy wąskie podejście do narzędzi PR (skupienia 1 i 2) ma znikomy udział. Gdy środki pozyskiwane przeważają nad stałą dotacją, po 9% jednostek reprezentuje skupienia 1 i 4, zaś 14% – skupienie 2. Udział stosujących podejście wąskie tradycyjne jest najwyższy w jednostkach w całości subwencionowanych (21% wobec 6–9% dla pozostałych), a podejście wąskie bazujące na narzędziach ICT, korespon-



Wykres 12.7. Stosowanie narzędzi komunikacyjnych (przynależność do skupień) według własności jednostek pomocy społecznej

Źródło: badania własne.

dencji okolicznościowej i prasie – dominuje w jednostkach finansowanych w całości lub w większości z dotacji (ok. 20%). Skupienie czwarte (podejście holistyczne, z naciskiem na relacje) najczęściej występuje w JOPS, korzystających w całości z dotacji (27%), ale niewiele niższy jest ten udział w grupie jednostek „bez gwarantowanej dotacji” (22%) oraz działających w większości na podstawie gwarantowanej dotacji (19%).

Znaczenie w tym względzie odgrywa także lokalizacja jednostki pomocowej ($p < 0,001$). Im większa miejscowość, tym średnio częściej stosowane jest podejście holistyczne, z naciskiem na ICT, prasę i (współ)organizację wydarzeń⁶⁵⁹. Z kolei podejście holistyczne, z naciskiem na narzędzia oparte na relacjach jest popularniejsze w mniejszych miejscowościach⁶⁶⁰.

12.5. Częstotliwość działań komunikacyjnych

Kolejną objętą badaniem kwestią jest częstotliwość podejmowanych działań komunikacyjnych. W celu uniknięcia wieloznaczności, w formularzu diagnostycznym zostały one sprecyzowane w sposób umożliwiający jednoznaczną identyfikację, tj. działania na rzecz budowania wizerunku, promocji, kontaktów z mediami i opinią publiczną, jednak bez określania konkretnych narzędzi i kanałów, co mogłoby zawęzić profil odpowiedzi. Taka konstrukcja pytania wiąże się m.in. z postawioną na podstawie obserwacji oraz wcześniejszych badań⁶⁶¹ hipotezą (H1.1.1), zakładającą brak jednolitego modelu implementowania *media relations* w JOPS i stosowanie zróżnicowanych praktyk, zależnie od dostępnych zasobów, doświadczeń oraz uwarunkowań organizacyjnych.

Sumaryczne zestawienie wyników, choć odzwierciedla obserwowane zjawisko w sposób nieostry, umożliwia jednak potwierdzenie hipotezy roboczej dotyczącej niskiej oceny prowadzonych polityk informacyjnych oraz praktyk kształtowania relacji z otoczeniem przez pracowników instytucji. Zdecydowana większość respondentów (38,7%) wskazała na **brak planowanych i zorganizowanych działań komunikacyjnych**, ich incydentalność (np. raz w roku – 21%) lub sporadyczny charakter (2–3 razy w roku, 14,9%). Regularną aktywność, podejmowaną np. w każdym miesiącu, zadeklarowało jedynie 14,4% badanych. Wyniki te wskazują na wyraźne deficyty w zakresie strategii informacyjnych oraz brak systematycznych działań wizerunkowych w większości analizowanych instytucji.

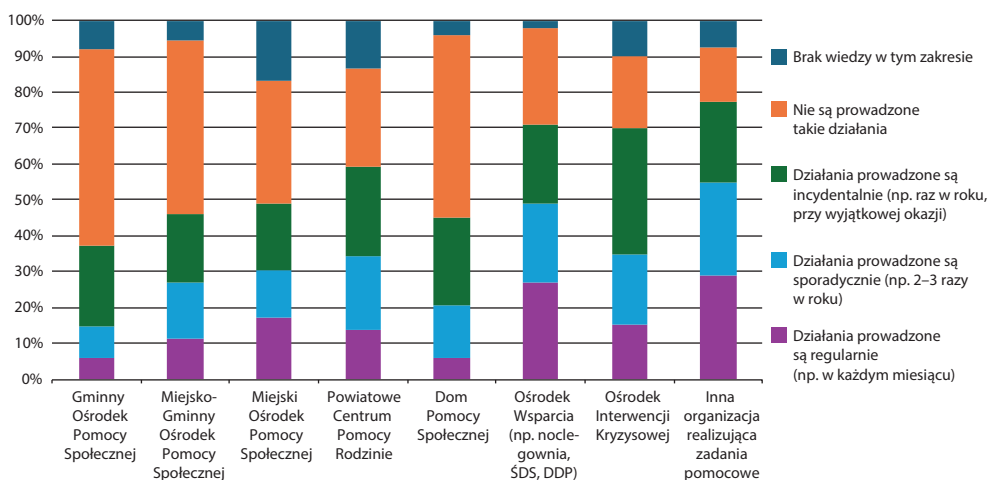
⁶⁵⁹ Odsetek ten waha się od 31% dla wsi i 37% dla najmniejszych miast, przez ok. 50% w miastach 50–250 tys. mieszkańców i 60% w miastach 250–500 tys., po 69% w największych miastach.

⁶⁶⁰ 34% dla wsi, 26% dla miast do 50 tys. wobec 10% dla miast 250–500 tys.

⁶⁶¹ M. Szyszka, V. Bělík, *Opinie pracowników socjalnych na temat działań komunikacyjnych...*, op. cit.

Podział ze względu na typ ośrodka

Analiza udzielonych odpowiedzi prowadzi do wniosku, że im mniejsza instytucja w typie OPS, tym rzadziej prowadzone są działania komunikacyjne, i odwrotnie – w dużych, miejskich ośrodkach wskazuje się wyższą ich częstotliwość (wykres 12.8). Na brak jakichkolwiek działań wskazuje 34% reprezentantów miejskich podmiotów, 48% miejsko-gminnych i aż 55% gminnych. Aktywności podejmowane są regularnie najczęściej w ośrodkach wsparcia (27%) oraz w organizacjach realizujących zadania pomocowe zaklasyfikowanych jako „inne” (29%). Omawiana zależność jest statystycznie istotna na poziomie istotności 0,05 (w teście niezależności chi-kwadrat $p < 0,001$).



Wykres 12.8. Częstotliwość działań komunikacyjnych, zestawienie wg typu instytucji

Źródło: badania własne.

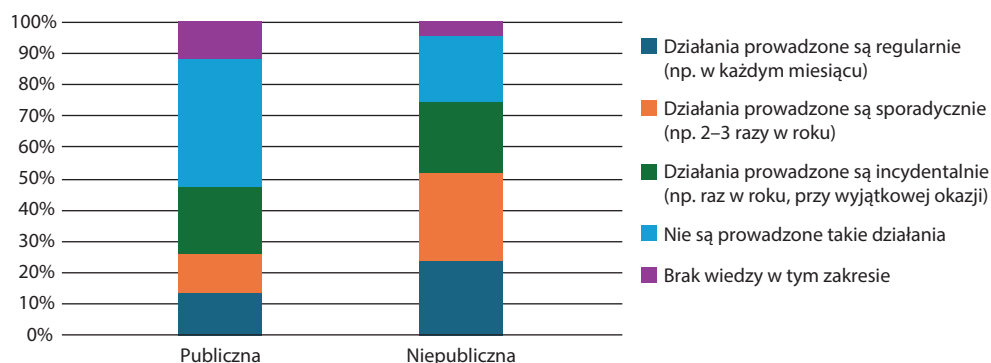
Podział ze względu na sektor

Powyższa obserwacja, wskazująca na zróżnicowanie w poszczególnych typach jednostek, skłania do rozróżnienia ze względu na sektor. Zgodnie z przypuszczeniem (H1.1.3) w organizacjach pozarządowych poświęca się więcej uwagi komunikacji z mediami, promocji oraz działaniom wizerunkowym niż w instytucjach publicznych. Generalnie rzecz ujmując, z perspektywy obecności w przestrzeni medialnej podmioty tej kategorii znajdują się w pewnym sensie w uprzywilejowanej pozycji. Na ich korzyść przemawiają takie czynniki jak: wyższy poziom zaufania społecznego, reputacja sektora pozarządowego⁶⁶², brak obciążeń wizerunkowych charakterystycznych dla administracji publicznej, niższy stopień biurokratyzacji, a także większa

⁶⁶² Por. m.in. Komunikat z badań CBOS: *Zaufanie społeczne* Nr 43/2020, Nr 40/2024.

dynamika komunikacyjna i aktywność medialna⁶⁶³. Organizacje trzeciosektorowe częściej wykorzystują strategie marketingowe, a ich funkcjonowanie w znacznym stopniu opiera się na liderstwie i partnerstwach. Nie bez znaczenia pozostają również uwarunkowania budżetowe – ograniczony dostęp do stałych mechanizmów finansowania zwykle zmusza NGO do poszukiwania zewnętrznych źródeł wsparcia, co sprawia, że komunikacja wizerunkowa i dbałość w relacjach z mediami staje się elementem ich strategii działania. W tym kontekście istotnym czynnikiem sprzyjającym skuteczniejszej komunikacji jest także lepsza dostępność narzędzi wspierających PR, takich jak specjalistyczne podręczniki, poradniki, szkolenia czy serwisy informacyjne.

Przeprowadzone badanie potwierdza założoną hipotezę: w sektorze publicznym częstotliwość prowadzenia działań komunikacyjnych, zorientowanych na kontakty z mediami jest istotnie niższa niż w sektorze niepublicznym (wykres 12.9). Zgodnie z opinią respondentów w przypadku 40% jednostek publicznych nie są prowadzone działania, w grupie podmiotów niepublicznych odsetek ten jest dwukrotnie mniejszy. Z drugiej strony działania regularne są blisko dwukrotnie częstsze w organizacjach społecznych, zwłaszcza w fundacjach. Różnice w tym zakresie są statystycznie istotne (w dokładnym teście Fishera-Freemana-Haltona, $p < 0,001$). Co również ważne, tylko nieliczni pracownicy jednostek trzeciosektorowych (4%) deklarują brak wiedzy w tym zakresie⁶⁶⁴.



Wykres 12.9. Częstotliwość działań komunikacyjnych wg sektora

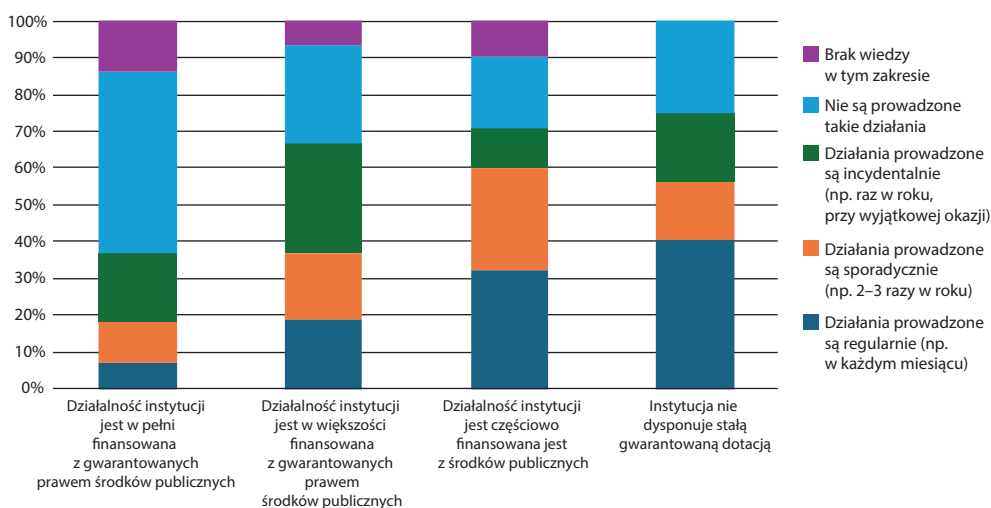
Źródło: badania własne.

⁶⁶³ Por. M. du Vall, *Efektywność działań polskich organizacji pozarządowych w dobie nowych mediów*, Oficyna Wydawnicza AFM, Kraków 2007.

⁶⁶⁴ Wg testu niezależności chi-kwadrat ($p < 0,001$) – w przypadku 41% tych podmiotów aktywności takie nie są w ogóle realizowane, a tylko w co czwartej realizowane są sporadycznie lub regularnie. Dla kontrastu, w instytucjach niepublicznych blisko 1/4 jednostek prowadzi je regularnie, w 29% sporadycznie, a tylko w co piątą nie są one prowadzone w ogóle.

Podział ze względu na strukturę budżetu

Omawiana zależność ujawnia się także przy uwzględnieniu kolejnej zmiennej niezależnej, tj. struktury budżetu. W instytucjach w pełni finansowanych ze środków publicznych, niepozyskujących lub niezmuszonych do pozyskiwania zewnętrznych dotacji (np. granty, postępowania konkursowe), również działania komunikacyjne zazwyczaj mają mniejsze znaczenie – nie są prowadzone lub mają charakter incydentalny. Instytucje częściowo finansowane ze środków publicznych prowadzą takie działania sporadycznie lub regularnie, natomiast w jednostkach niedysponujących stałą gwarantowaną dotacją zazwyczaj podejmowane są regularnie (wykres 12.10). Potwierdza to hipotezę roboczą, iż stopień zależności od zewnętrznych subwencji organizacji pozostaje w związku z podejmowaniem działań zorientowanych na relacje publiczne.



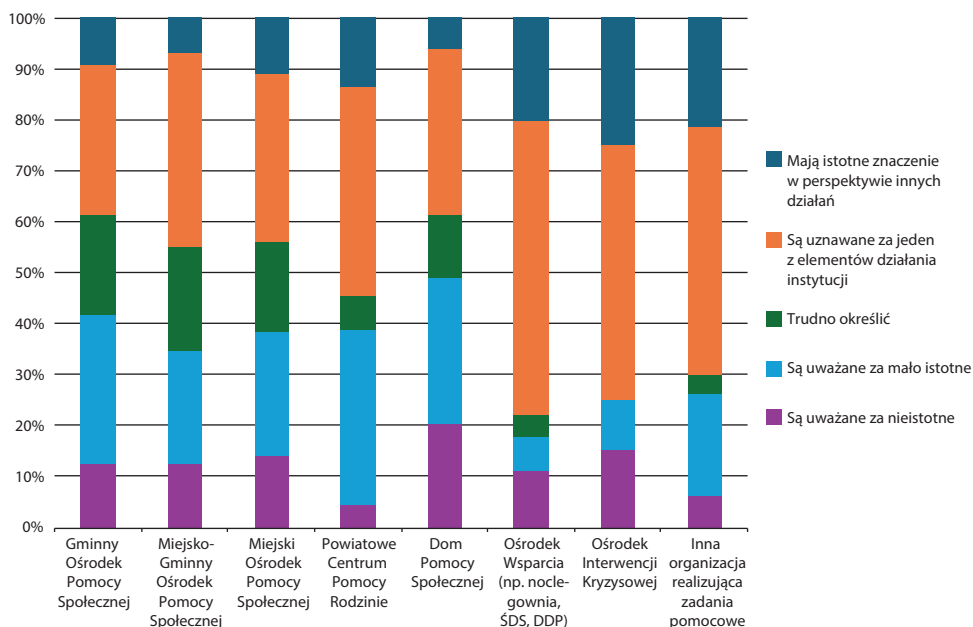
Wykres 12.10. Częstość działań komunikacyjnych wg struktury budżetu

Źródło: badania własne.

12.6. Ocena ważności działań komunikacyjnych

Kolejnym aspektem analizowanej problematyki jest ocena priorytetyzacji praktyk komunikacyjnych. W badaniu zastosowano pięciostopniową skalę, umożliwiającą określenie miejsca działań komunikacyjnych w hierarchii ważności w odniesieniu do innych obszarów funkcjonowania jednostek. Zgodnie z opiniami respondentów – niezależnie od typu JOPS, przynależności sektorowej czy struktury budżetu – działania tego obszaru najczęściej plasowane były w środkowej części skali, jako „jeden

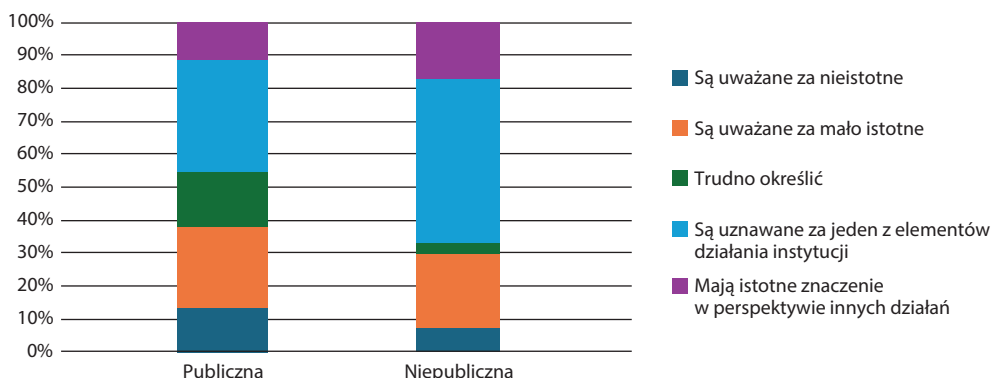
z elementów działalności instytucji” (por. wykres 12.11). Oznacza to, że są one postrzegane jako aktywności uzupełniające, wpisujące się w realizację innych, nadrzędnych celów organizacyjnych. Na takie ulokowanie wskazało 36,6% badanych. Drugą co do częstości wybieraną odpowiedzią była ocena tych działań jako „mało istotnych”, na co wskazał co czwarty respondent – potwierdza to tendencję do ich marginalizacji w praktyce instytucjonalnej.



Wykres 12.11. Ocena ważności działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji w podziale na typ jednostki

Źródło: badania własne.

Klasyfikując dane ze względu na typ instytucji, można zauważyć, że generalnie *media relations* ma wyższy priorytet w ośrodkach o mniej rozbudowanej strukturze. Na „duże znaczenie” tych form komunikacji wskazali reprezentanci co czwartego ośrodka interwencji kryzysowej, co piątego ośrodka wsparcia oraz organizacji w kategorii „inne”. Łącznie z odpowiedziami „są uważane za jeden z elementów działania instytucji” jej rolę dostrzega się w mniej więcej trzech na czterech instytucjach tej grupy, wobec niespełna połowy ośrodków pomocy społecznej i DPS. Różnice w tym zakresie są statystycznie istotne (w teście Kruskala-Wallisa, $p < 0,001$). Pomijając osoby, które wskazały opcję „trudno określić”, ogólnie rzecz biorąc, najniższe oceny charakterystyczne są dla DPS i GOPS (mediana poniżej 3), zaś najwyższe w grupach przedstawicieli ośrodków wsparcia, ośrodków interwencji kryzysowej oraz „innych organizacji realizujących zadania pomocowe” (mediana 3,6–3,7).



Wykres 12.12. Ocena ważności działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji wg podziału na sektor
Źródło: badania własne.

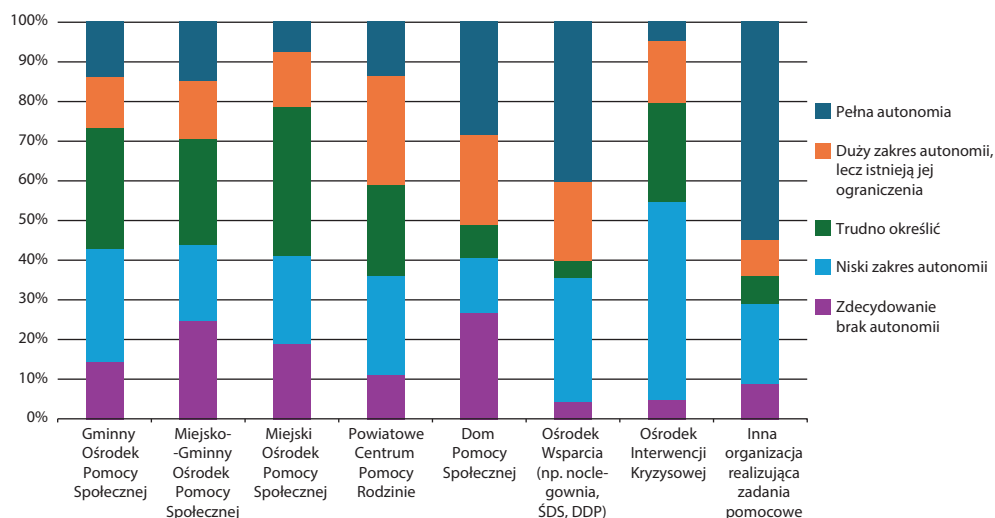
Ostatnią zaobserwowaną zależność potwierdza zestawienie wyników wg kategorii sektor (wykres 12.12). Do działań komunikacyjnych generalnie większą wagę przywiązuje się w jednostkach pozarządowych i prywatnych. Jako „jeden z elementów działań instytucji” oceniane są aż w połowie jednostek sektorów II i III i tylko w 1/3 publicznych, z kolei duże znaczenie działaniom komunikacyjnym przypisuje się w proporcjach 17% (niepubliczne) wobec 11% (publiczne). Różnice w tym zakresie są statystycznie istotne (w teście Manna-Whitneya, $p = 0,007$).

Czynnikiem istotnie różnicującym jest także struktura budżetu. Przy pełnym i większościowym finansowaniu jednostki w ramach stałej (gwarantowanej) dotacji znaczny jest odsetek respondentów, którzy wskazują, że działania komunikacyjne są mało istotne lub wręcz nieistotne (łącznie ok. 40%). Z kolei dla mniej więcej co piątej jednostki opierającej swoje funkcjonowanie w całości lub w większości na środkach pozyskiwanych z zewnętrznych źródeł komunikacja społeczna ma bardzo duże znaczenie. Omawiane różnice są statystycznie istotne (test niezależności chi-kwadrat $p < 0,001$). Wśród jednostek wskazujących, że takie działania są całkowicie nieistotne najliczniej reprezentowane są instytucje w pełni finansowane z gwarantowanych prawem środków publicznych.

12.7. Zakres autonomii w prowadzeniu działań komunikacyjnych

Analizę uzupełnia ocena autonomii instytucji w zakresie doboru i kształtowania działań komunikacyjnych. Zakres swobody decyzyjnej warunkuje możliwość elastycznego dostosowywania strategii informacyjnych do specyfiki oraz potrzeb danej jednostki. Ograniczona autonomia – wynikająca z podporządkowania decyzjom

organów nadrzędnych – może natomiast skutkować obniżoną aktywnością komunikacyjną lub też prowadzeniem zachowawczej, mało innowacyjnej polityki informacyjnej. Analiza materiału empirycznego (wykres 12.13) wykazała istotne różnice między badanymi typami instytucji (test Kruskala-Wallisa, $p < 0,001$). Pełna autonomia charakterystyczna jest dla ośrodków wsparcia oraz „innych” organizacji realizujących zadania pomocowe. Umiarkowany stopień autonomii wskazywano najczęściej w powiatowych centrach pomocy rodzinie oraz ośrodkach interwencji kryzysowej. Z kolei w ośrodkach pomocy społecznej (OPS), które bezpośrednio podlegają organom jednostek samorządu terytorialnego (np. urzędom gminy), zauważalnie wzrastał odsetek odpowiedzi „trudno określić”. Może to sugerować, iż silne osadzenie OPS w strukturze samorządowej oraz zależność od decyzji wójta, burmistrza lub prezydenta miasta ma istotne znaczenie na ich politykę informacyjną, dobór działań oraz zakres i charakter kształtowanej komunikacji.



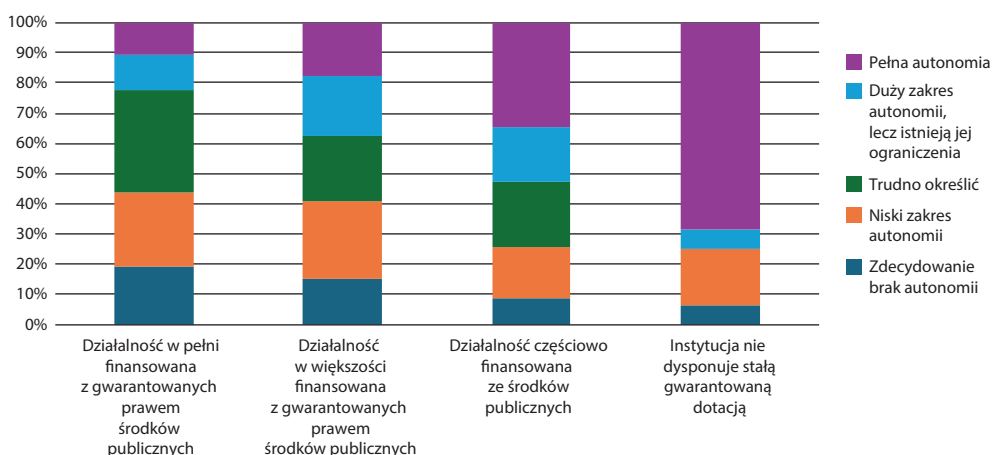
Wykres 12.13. Autonomia w zakresie kształtowania działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji wg typu jednostki

Źródło: badania własne.

Analiza wyników w podziale na sektor dodatkowo uwypatnia zaobserwowaną zależność. Blisko 2/3 przedstawicieli jednostek niepublicznych wskazuje na pełną autonomię, a podobnego zdania jest jedynie 12% respondentów z jednostek samorządowych. W przypadku tych ostatnich najczęstsze były odpowiedzi „trudno określić” (30%) lub „mamy swobodę w umiarkowanym stopniu” (25%). Różnice w tym zakresie są statystycznie istotne (w teście Manna-Whitneya, $p < 0,001$). Warto dodać, że w firmach prywatnych (wg oceny) albo nie ma swobody w kształtowaniu

działań, albo występuje swoboda w pełnym zakresie, a w fundacjach i stowarzyszeniach zwykle jest pełna autonomia.

Ocena stopnia autonomii różnicowana jest również przez strukturę budżetu (zob. wykres 12.14). W badanym materiale zaobserwowano wyraźną zależność: im niższy poziom finansowania publicznego, tym większa deklarowana niezależność w zakresie kształtowania działań komunikacyjnych. Wynikać to może z mniejszego stopnia formalizacji i kontroli zewnętrznej, a zarazem większej elastyczności operacyjnej jednostek. W organizacjach, które nie dysponują stałą, gwarantowaną dotacją, deklarowana swoboda decyzyjna w tym zakresie jest pełna. Odmiennie sytuacja przedstawia się w instytucjach finansowanych ze środków publicznych – wraz ze wzrostem udziału tego typu finansowania maleje odsetek podmiotów deklarujących pełną autonomię w kreowaniu polityki komunikacyjnej.



Wykres 12.14. Autonomia w zakresie kreowania działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji wg struktury budżetu

Źródło: badania własne.

Doświadczenia przedstawicieli pomocy społecznej w komunikacji z mediami

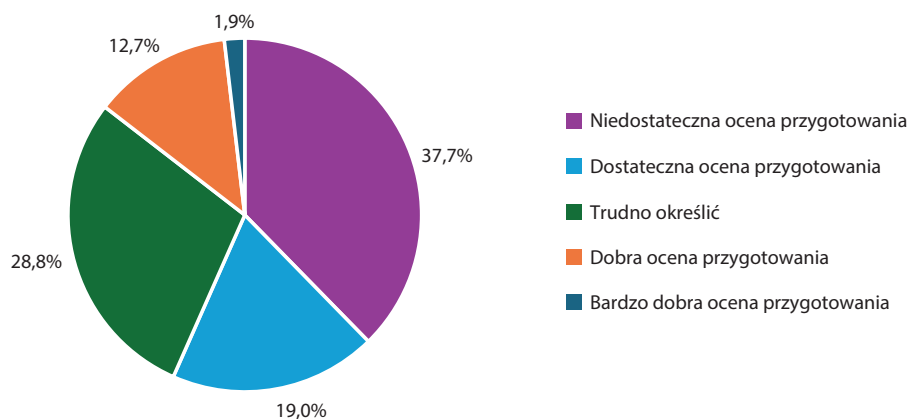
Praktyki i doświadczenia w kontaktach z mediami stanowią istotny wymiar analizowanej problematyki. Z jednej strony, ze względu na ich specyfikę, wymagają odrębnego omówienia, z drugiej – powinny być rozpatrywane w szerszym kontekście, jako jeden z wymiarów kształtujących obraz pomocy społecznej. Dlatego omówione w poprzednim rozdziale zagadnienia praktyk komunikacyjnych związanych z *media relations* stanowi funkcjonalne tło dla analizy ocen i doświadczeń wskazywanych przez przedstawicieli badanych jednostek (problemy badawcze 1.3 i 1.4). Dopełnieniem tego zagadnienia jest próba rekonstrukcji opinii pracowników na temat medialnego obrazu ich profesji (problem nr 2). Oba wątki pozostają w ścisłym związku z drugą częścią monografii – zarówno na poziomie tematycznym (percepcja dyskursu przez samych pracowników), jak i problemowym (praktyki *media relations* w pewnym zakresie oddziałują na formowanie medialnych obrazów pomocy społecznej).

13.1. Ocena przygotowania JOPS do kontaktów z mediami

Punktem odniesienia w analizie doświadczeń kadr pomocy społecznej w kontaktach z mediami jest ocena przygotowania jednostek do tego specyficznego i wymagającego rodzaju komunikacji (problem 1.3). Kwestia ta ma duże znaczenie w kontekście dyskursu o pomocy społecznej. W istocie bowiem nie dysponujemy danymi umożliwiającymi odniesienie się do jego kontekstu: jakie strategie, taktyki i narzędzia są w niej stosowane.

Analiza materiału – zestawienie ogólne wyników, przy jednoczesnym uwzględnieniu zmiennych omówionych w pkt. 11.1 i 11.2 poprzedniego rozdziału – potwierdza dotychczasowe obserwacje i pozwala zweryfikować postawioną hipotezę (H1.3.1). Jednostki pomocowe, zdaniem ich pracowników, nie dysponują odpowiednimi procedurami ani rozwiązaniami umożliwiającymi sprawne zarządzanie informacją

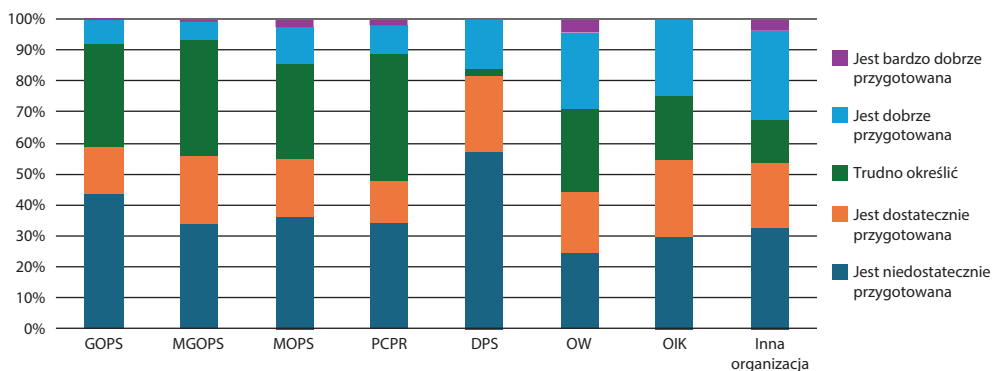
w komunikacji z mediami (wykres 13.1). Większość z nich nie posiada rzecznika ani specjalisty ds. komunikacji, nie prowadzony jest monitoring mediów, zakres wykorzystywania narzędzi *media relations* jest ograniczony, z kolei deklaracje respondentów w sondażu, wskazujące na „bardzo dobre” lub „dobre” przygotowanie w tym zakresie stanowią łącznie niespełna 15%, co wyraźnie kontrastuje z dominującymi ocenami negatywnymi (37,7%) oraz umiarkowanymi, pośrednimi wskazaniami (19,0%).



Wykres 13.1. Przygotowanie jednostki do kontaktów z mediami w ocenie respondentów

Źródło: badania własne.

Typ instytucji ani pozostałe zmienne niezależne nie różnicują wyników w sposób statystycznie istotny. Można zatem uznać, że obserwowana tendencja ma charakter ogólny i dominujący (por. wykres 13.2). Niemniej jednak, wyraźnie lepsze



Wykres 13.2. Przygotowanie jednostki do kontaktów z mediami w ocenie respondentów w podziale na typ instytucji

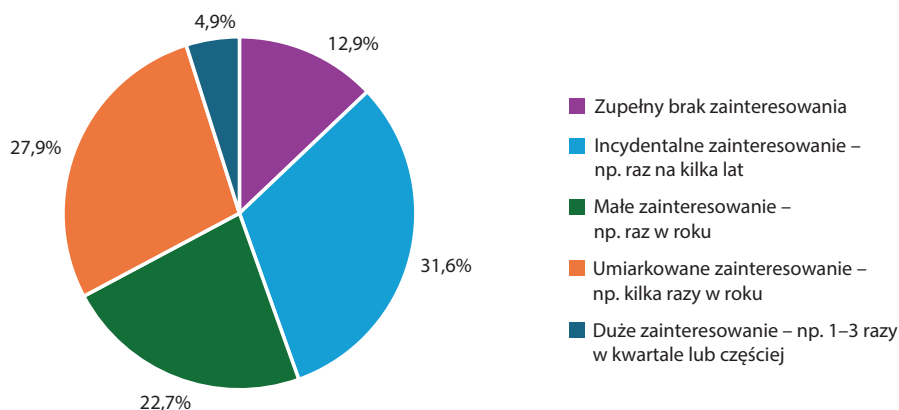
Źródło: badania własne.

oceny występują w ośrodkach wsparcia, ośrodkach interwencji kryzysowej oraz w grupie „innych” organizacji, co pozostaje zgodne z obserwowaną prawidłowością, iż jednostki niepubliczne cechują się na ogół bardziej rozwiniętym i systematycznym podejściem do organizacji procesów komunikacyjnych. Od tej reguły odstępują jednak negatywne oceny formułowane przez przedstawicieli domów pomocy społecznej – typu instytucji, które w opinii respondentów są najsłabiej przygotowane w zakresie komunikacji, mimo że znaczna część tych placówek posiada status niepubliczny, a jednocześnie jest szczególnie narażona na ryzyko kryzysu wizerunkowego. W świetle powyższych ustaleń hipotezę 1.3.2 należy odrzucić.

13.2. Postrzegane zainteresowanie mediów jednostkami pomocy

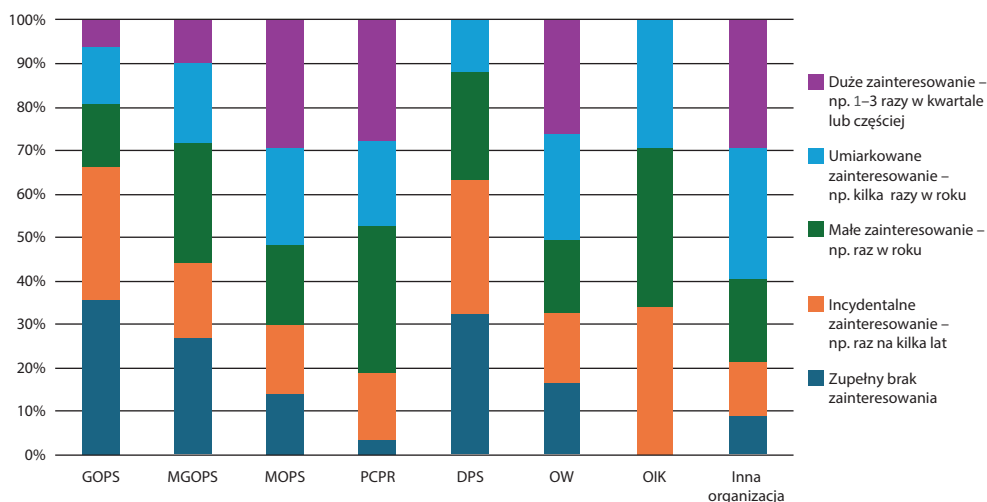
Jednym z mierników percepcji doświadczeń przedstawicieli pomocy społecznej w kontaktach z mediami jest ocena stopnia zainteresowania działalnością reprezentowanej instytucji (problem 1.4). Należy przyjąć, że ogólnie określone w kafeterii „zainteresowanie” może być rezultatem zarówno czynników zależnych od ośrodków (np. aktywności rzecznika, zakresu i innowacyjności oferowanych usług, ich środowiskowej rozpoznawalności), jak i niezależnych – w tym koniunktur zewnętrznych (profilu lokalnych lub regionalnych mediów, indywidualnych preferencji dziennikarzy) oraz okoliczności sytuacyjnych (np. nadzwyczajnych wydarzeń bądź zaniechań po stronie instytucji). Ocena w sondażu dokonywana była jednak w sposób „płaski”, bez różnicowania przyczyn, okoliczności oraz typu mediów. Uzyskane wyniki potwierdzają wcześniej zidentyfikowaną tendencję – wypowiedzi respondentów wskazują, że media przejawiają minimalne zainteresowanie rutynową działalnością instytucji pomocowych, o ile nie towarzyszy jej nadzwyczajny kontekst. Tym samym potwierdzenie znajduje hipoteza 1.4.1. Ponad 90% badanych określa swoje doświadczenia w tym zakresie jako słabe lub marginalne, co sugeruje, że obawy przed kontaktami z mediami mogą mieć charakter aprioryczny i nie wynikać bezpośrednio z rzeczywistej praktyki zawodowej. Zainteresowanie mediów jako incydentalne (mniej niż raz w roku) określa 31,6% badanych, 27,9% ocenia je jako „średnie” (kilka razy w roku), 22,7% jako „małe” (około raz w roku), natomiast 12,9% wskazuje na „zupełny brak zainteresowania” (wykres 13.3).

W tej ostatniej grupie dominują mniejsze gminne, a także miejsko-gminne ośrodki. Co istotne, w grupie osób, które wskazały na duże zainteresowanie (4,9% respondentów) prawie 60% to reprezentanci dużych, miejskich publicznych jednostek. Wg podziału na typ relatywnie największe zainteresowanie przedstawicieli środków masowego przekazu dotyczy MOPS, powiatowych centrów pomocy rodzinie, ośrodków wsparcia oraz organizacji zaliczonych do kategorii „inne” (wykres 13.4).



Wykres 13.3. Ocena dotychczasowego zainteresowania mediów/dziennikarzy reprezentowaną jednostką/prowadzonymi działaniami

Źródło: badania własne.



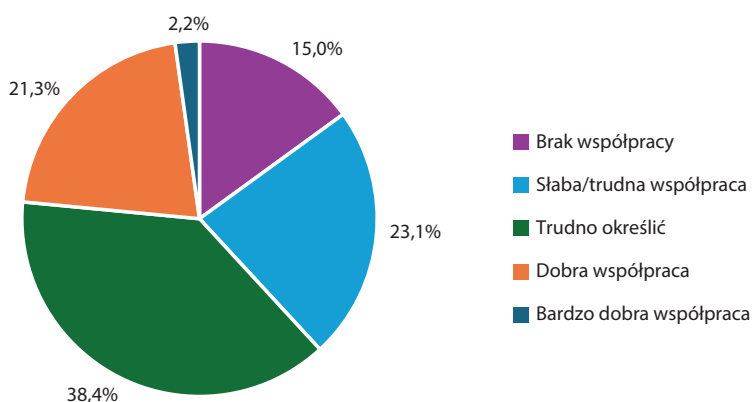
Wykres 13.4. Zainteresowanie mediów reprezentowaną jednostką/prowadzonymi działaniami wg kategorii typ instytucji

Źródło: badania własne.

13.3. Ocena współpracy z mediami

W kolejnym etapie badania, skoncentrowanym na ocenie dotychczasowej współpracy jednostek pomocy z mediami, uwaga została ukierunkowana na percypowane relacje z przedstawicielami mediów lokalnych, regionalnych, środowiskowych oraz samorządowych. Jak wynika z obserwacji oraz doświadczeń pracowników, to

właśnie dla tej grupy charakterystyczne jest relatywnie większe zainteresowanie problematyką społeczną, co przekłada się na częstsze podejmowanie tematyki związanej z działalnością jednostek pomocowych⁶⁶⁵. Także w literaturze zachodniej prasa tego typu często klasyfikowana jest jako potencjalny sojusznik jednostek pomocowych. Jednocześnie zauważalna trudność respondentów w jednoznacznej ocenie jakości tej współpracy (por. wykres 13,5 – 38,4% odpowiedzi „trudno powiedzieć”) może świadczyć o jej niejednorodnym, zmiennym charakterze – uzależnionym od kontekstu sytuacyjnego oraz specyfiki danego medium. Rozproszona percepcja tej współpracy może również wynikać z jej incydentalności oraz braku trwałych, sformalizowanych form kontaktu.



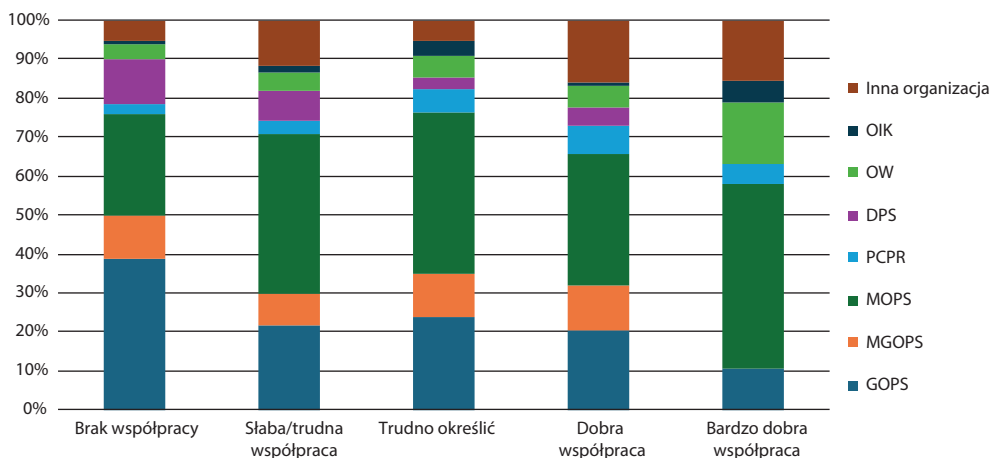
Wykres 13.5. Ocena dotychczasowej współpracy instytucji z mediami (media lokalne, środowiskowe, samorządowe)

Źródło: badania własne.

Wśród respondentów dominują opinie krytyczne – 23,1% określa współpracę z mediami jako „słabą/trudną”, a 15,0% deklaruje jej całkowity brak, pozytywne oceny stanowią łącznie niespełna jedną czwartą wszystkich odpowiedzi. Także w tym obszarze problemowym zauważalne są różnice w zależności od typu instytucji – przedstawiciele jednostek niepublicznych formułują generalnie mniej krytyczne oceny, choć wyjątek stanowią pracownicy domów pomocy społecznej (wykres 13.6). W przypadku ośrodków pomocy społecznej (OPS) współpraca z mediami jest lepiej oceniana przez pracowników dużych, miejskich placówek o rozbudowanej strukturze (MOPS) aniżeli przez przedstawicieli jednostek gminnych i miejsko-gminnych. Według opinii respondentów najlepsze relacje z mediami utrzymują ośrodki wsparcia, powiatowe centra pomocy rodzinie oraz instytucje zaliczone do kategorii „inne”.

⁶⁶⁵ Por. *Rola mediów w aktywnej integracji*, op. cit.

Zależności te pozostają statystycznie istotne, co – w zestawieniu z wcześniejszymi ustaleniami dotyczącymi ograniczonego zainteresowania mediów instytucjami pomocowymi – pozwala na potwierdzenie hipotezy 1.4.2.



Wykres 13.6. Współpraca instytucji z mediami wg podziału na typ jednostki

Źródło: badania własne.

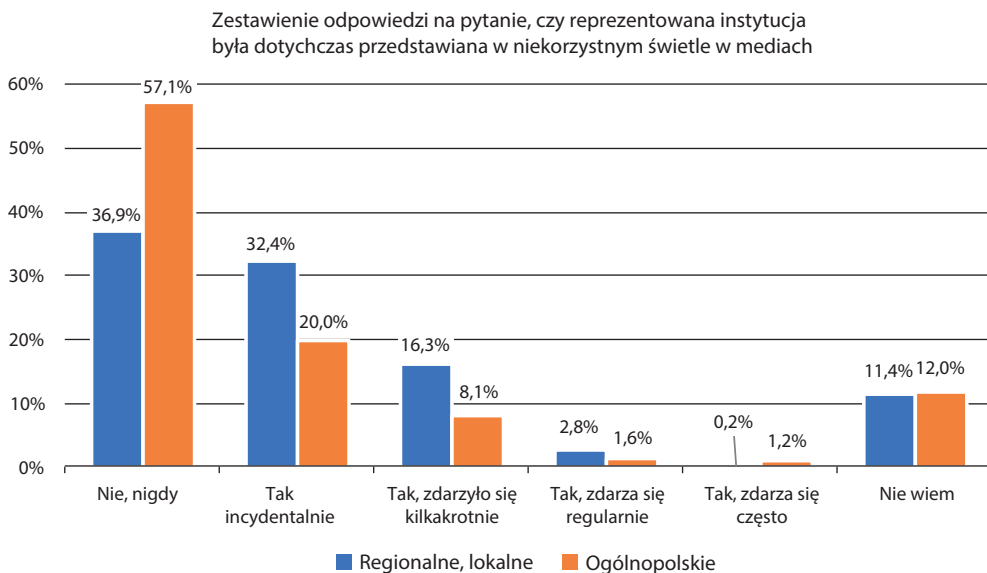
13.4. Negatywne doświadczenia kontaktów z mediami

Przechodząc do problemu nr 2.1, można zauważyć, że jedną z istotnych warstw obrazu doświadczeń przedstawicieli pomocy społecznej z mediami jest przeświadczenie, iż są one w przeważającej mierze stronnicze, a w przekazie medialnym dominuje negatywizm, co w dalszej perspektywie szkodzi reputacji i wizerunkowi publicznemu sektora. Jednym z celów operacyjnych diagnozy było zweryfikowanie, czy przekonania te, wskazywane szeroko w dyskursie, znajdują potwierdzenie. „Negatywny kontakt” w tym kontekście odnosi się do sytuacji (bez oznaczenia częstotliwości⁶⁶⁶) opisywania danej jednostki lub jej działań w negatywnym lub niekorzystnym ujęciu w mediach profesjonalnych, bez względu na obiektywną ocenę sytuacyjną stanowiącą przyczynę tej publikacji. Mogą to być zatem zarówno atak medialny, manipulacja informacjami, jednostronne relacje, jak również rzetelna krytyka dotycząca zaistniałych nieprawidłowości. Zamierzeniem – jak wcześniej wspomniano – jest weryfikacja hipotez mówiących o dominującym wśród pracowników przekonaniu o stronniczości mediów (H2.1.1) oraz ich nieprzychylności wobec instytucjonalnej pomocy społecznej (H2.1.2), niezależnie od rzeczywistych doświadczeń zawodowych

⁶⁶⁶ Np. incydent, sytuacja sporadycznie lub regularnie występująca.

(H2.1.3). Należy bowiem przyjąć, że tego rodzaju przekonanie stanowi bardziej zniekształcenie poznawcze – efekt błędów percepcji i wnioskowania – aniżeli rezultat obiektywnej obserwacji lub systematycznej analizy dyskursu medialnego.

Hipoteza 2.1.3 została potwierdzona, choć udzielone odpowiedzi można uznać za zaskakujące. Ich analiza wskazuje, że respondenci rzeczywiście najczęściej deklarowali brak sprecyzowanych negatywnych doświadczeń w relacjach medialnych – blisko 40% badanych stwierdziło, że reprezentowana przez nich instytucja nigdy nie była przedstawiana w niekorzystnym świetle w mediach lokalnych lub regionalnych, natomiast aż 57,1% wskazało na brak takich sytuacji w kontekście mediów ogólnopolskich. Niemniej, relatywnie wysoki odsetek odpowiedzi potwierdzających wystąpienie nieprzychylnego przekazu medialnego wymaga uwagi w interpretacji wyników. Około połowa respondentów przyznała, że instytucja, którą reprezentują, była opisywana w negatywnym kontekście w mediach lokalnych lub regionalnych, a co trzeci wskazał na podobne doświadczenia w odniesieniu do mediów ogólnopolskich. Szczegółowe dane przedstawiono na wykresie 13.7.

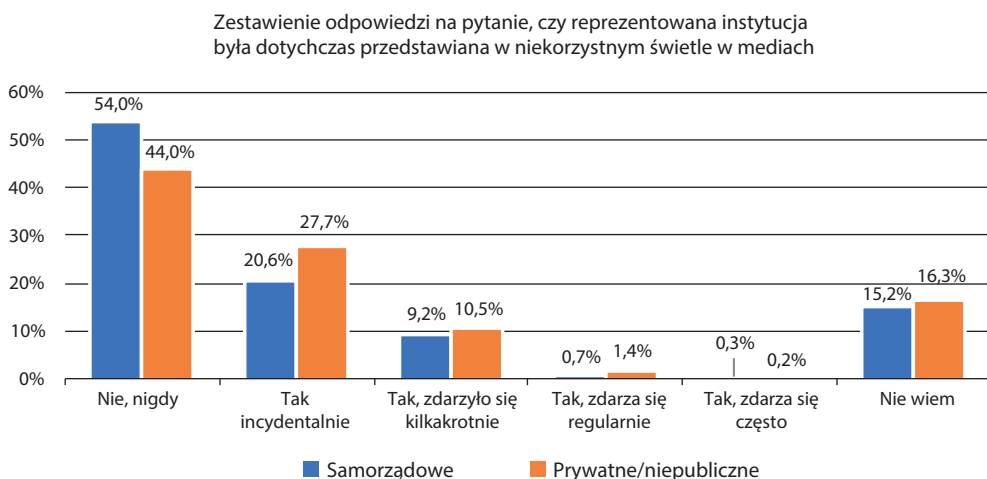


Wykres 13.7. Doświadczenia negatywnych kontaktów z mediami w grupie badanych (media regionalne/lokalne i ogólnopolskie)

Źródło: badania własne.

W odniesieniu do innych typów publikatorów, rozróżnionych jako „media samorządowe oraz prywatne (lub niepubliczne)” wyniki nie odbiegają od omówionych wyżej obserwacji, zauważalne jest jednak odchylenie współgrające z cechą różnicującą porównywane kategorie (wykres 13.8). W mediach prywatnych gene-

ralnie częściej podejmowana jest problematyka pomocy społecznej w ujęciach krytycznym lub interwencyjnym aniżeli w samorządowych, które z istotnych względów przychylne są instytucjom powiązanym z jednostkami samorządu terytorialnego.



Wykres 13.8. Doświadczenia negatywnych kontaktów z mediami w grupie badanych (media samorządowe i prywatne)

Źródło: badania własne.

Odczytując wyniki (udzielone odpowiedzi) dotyczące obu powyższych kwestii, należy wziąć pod uwagę możliwość zaistnienia błędu zniekształcenia odpowiedzi (*response bias*) wynikającego w tym przypadku z subiektywnych, lecz utrwalonych przekonań oraz zniekształcenia interpretacyjnego w odniesieniu do kategorii, którą operowano w pytaniach („przedstawienie instytucji w negatywnym lub niewłaściwym świetle”)⁶⁶⁷. Przywołane w części pierwszej monografii badania wskazują, że w grupach zawodowych pracowników socjalnych nie tylko panuje utrwalone, choć w dużej mierze nieuzasadnione przekonanie o negatywnym wizerunku medialnym i niskim prestiżu społecznym, ale także zachodzi skłonność do bardziej krytycznej oceny narracji dotyczących ich aktywności zawodowej⁶⁶⁸. Być może podobny efekt znalazł odzwierciedlenie i w prezentowanym badaniu. Istotne jest w tym kontekście, że ponad 92% respondentów, którzy wskazali na przynajmniej jednostkowy incy-

⁶⁶⁷ T. Tyszka, *Psychologiczne pułapki oceniania i podejmowania decyzji*, GWP, Gdańsk 2000, s. 128 i nast.

⁶⁶⁸ Por. m.in. C. B. Zugazaga, *Social worker perceptions...*, op. cit.; A. Zaborowska, *Model roli społeczno-zawodowej pracownika socjalnego w kontekście teorii ról. Dyskusja z badań*, „Roczniki Nauk Społecznych”, 49/2021, nr 2, s. 41–54; A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w Polsce: portret zbiorowy...*, op. cit., s. 123.

dent „opisu” macierzystej jednostki w negatywnym świetle, to przedstawiciele instytucji publicznych z grupy OPS, PCPR oraz DPS. Jednocześnie aż 17% z nich w pytaniu o zainteresowanie dziennikarzy/mediów reprezentowaną instytucją wskazało na „zupełny brak zainteresowania”. Obie kategorie udzielonych odpowiedzi nie wykluczają się, jednak skala rozbieżności skłania do konkluzji, iż zagadnienie to wymaga dalszej eksploracji i pogłębionych badań.

Przekonania przedstawicieli jednostek pomocowych na temat medialnego obrazu pomocy społecznej i ich profesji

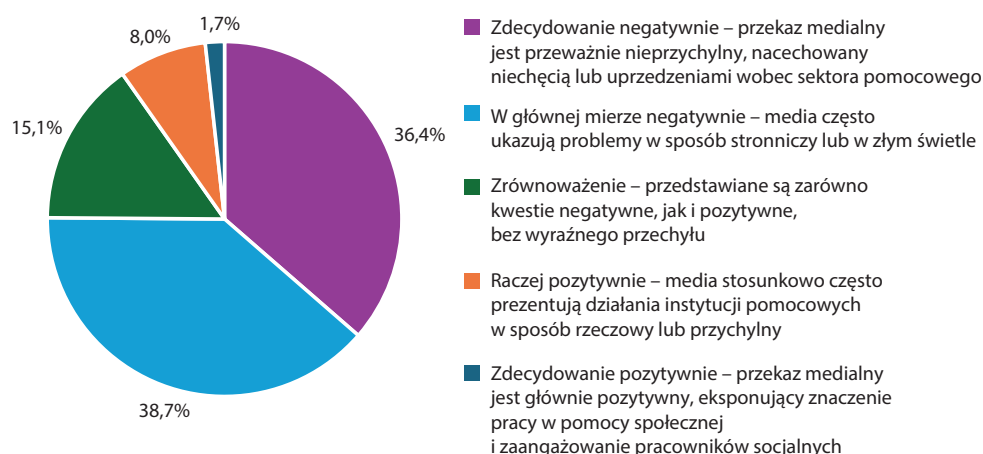
Zarówno krajowe, jak i międzynarodowe badania wskazują, że pracownicy sektora pomocowego skłonni są podzielać przekonanie, iż media – zwłaszcza ogólnokrajowe – stanowią jedno z głównych źródeł wiedzy społeczeństwa na temat ich pracy oraz specyfiki wykonywanego zawodu. Jednocześnie, jak już wcześniej wskazano, medialna prezentacja służb społecznych jest oceniana jako stronicza, w głównej mierze negatywna. Przeprowadzone badanie umożliwiło weryfikację tego przekonania (H2.1.1) oraz analizę rozkładu opinii pracowników w tym zakresie, z uwzględnieniem zmiennych instytucjonalnych i sektorowych (H2.1.4). Uzyskane wyniki dotyczące percepcji własnego obrazu medialnego przez przedstawicieli instytucji pomocowych nie tylko potwierdzają obecne w literaturze przedmiotu diagnozy, lecz ujawniają nieoczekiwaną intensywność i powszechność (w grupie badanych) tego zjawiska. Jednoznacznie pejoratywny charakter deklarowanych ocen skłania do postawienia pytania o rzeczywistą kondycję profesji, która – ideowo – ma być źródłem wsparcia i wzmocnienia dla innych⁶⁶⁹.

14.1. Obraz pomocy społecznej w mediach

Przekonanie o dominującym negatywnym sposobie prezentowania problematyki pomocy społecznej wyraziła jedna trzecia respondentów, co w istotnym stopniu implikuje postrzeganie dziennikarzy i pracowników mediów jako stroniczych lub wręcz nieprzychylnych wobec tej sfery działalności instytucjonalnej (wykres 14.1). Tak liczne wskazania skrajnej kategorii z kafeterii odpowiedzi – w świetle nawet pobieżnej analizy zawartości przekazów medialnych – mogą być uznane za nieade-

⁶⁶⁹ Określenie za podręcznikiem B. DuBois, K. K. Miley, *Praca socjalna: zawód, który dodaje sił...*, op.cit.

kwatne lub wręcz sprzeczne z założeniami pluralistycznego systemu medialnego, w którym systemowa dominacja jednolitego negatywnego przekazu nie powinna mieć miejsca. Odpowiedzi odnoszące się do kategorii umiarkowanej, lecz również zorientowanej negatywnie („w głównej mierze negatywnie – media często ukazują problemy w sposób stronniczy lub w złym świetle”) wskazane zostały przez niewiele większy odsetek respondentów, tj. 38,7%. Również ta opinia pozostaje w kolizji z przekonaniem o rzetelności dziennikarskiej oraz obiektywizmie przekazu medialnego. Odpowiedzi neutralne – „zrównoważenie: przedstawiane są zarówno kwestie negatywne, jak i pozytywne, bez wyraźnego przechyłu” – wybierane były zdecydowanie rzadziej (15,1%), natomiast najmniejszy udział uzyskały wskazania



Wykres 14.1. Opinie pracowników na temat dominującej tendencji obrazowania sektora pomocy społecznej w mediach

Źródło: badania własne.

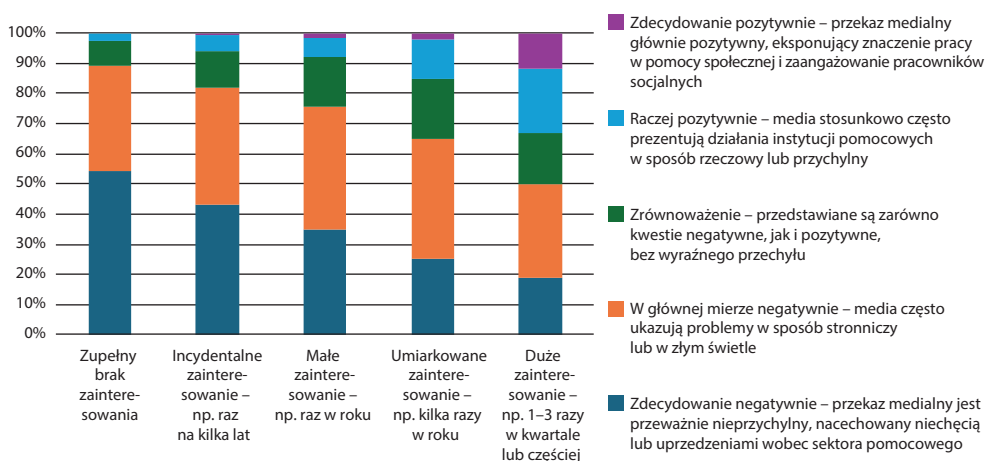
sugerujące przychylny (pozytywny) medialny obraz sektora pomocowego⁶⁷⁰. W tym kontekście interesujące wydaje się stanowisko przedstawicieli jednostek niepublicznych. Aż 82% spośród osób, które wyraziły pogląd o neutralnym lub pozytywnym nastawieniu dziennikarzy i mediów, reprezentowało ten właśnie sektor. Jednocześnie przekonanie o jednoznacznie negatywnym obrazie pomocy społecznej dominuje wśród badanych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Tę właśnie odpowiedź wskazała niemal połowa przedstawicieli GOPS, 41,6% MGOPS oraz 39,6% MOPS.

⁶⁷⁰ 8,0% – „raczej pozytywnie” – media stosunkowo często prezentują działania instytucji pomocowych w sposób rzeczowy lub życzliwy; 1,72% – „zdecydowanie pozytywnie” – przekaz medialny jest głównie pozytywny, eksponujący znaczenie pracy w pomocy społecznej i zaangażowanie pracowników socjalnych.

Dla porównania, wśród przedstawicieli ośrodków wsparcia oraz jednostek zakwalifikowanych do kategorii „inne” analogiczne przekonanie podzielało jedynie około 15% respondentów.

Niezależnie od wcześniej scharakteryzowanych różnic przekonanie pracowników, że medialny obraz pomocy społecznej jest „zdecydowanie” lub „w głównej mierze” negatywny – bez względu na percypowane doświadczenia oraz uwarunkowania instytucjonalne – stanowi tendencję ogólną, obserwowaną we wszystkich typach jednostek. Tego rodzaju generalizację można interpretować jako przejaw utrwalonego przekonania, iż sposób prezentacji sektora pomocowego odzwierciedla w większym stopniu politykę redakcyjną, logikę mediów lub postawy i nastawienie dziennikarzy aniżeli rzeczowy sposób funkcjonowania instytucji.

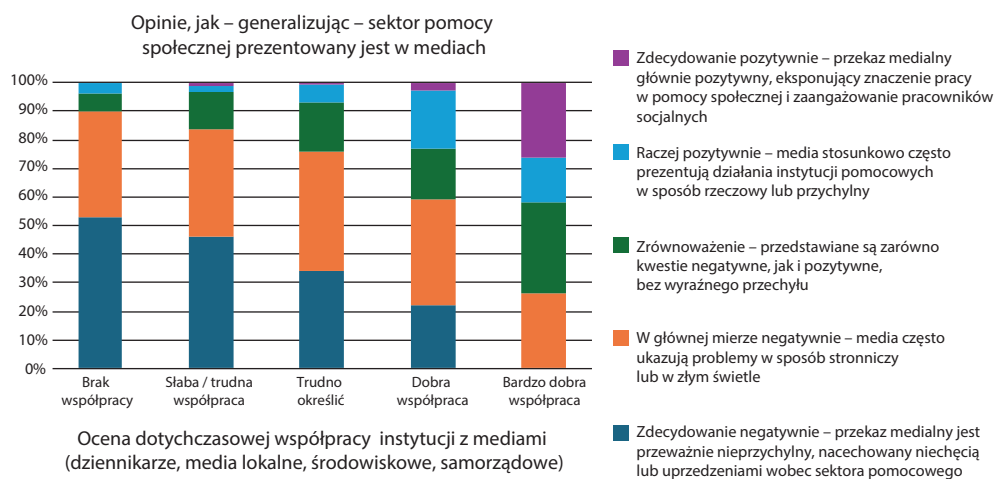
Co istotne, analizowane opinie pozostają w relacji z deklaracjami dotyczącymi doświadczeń w kontaktach z przedstawicielami mediów. Negatywny obraz medialny – konstruowany *a priori* – formułują także ci respondenci, którzy nie doświadczyli jakiegokolwiek formy zainteresowania ze strony mediów, w tym osoby reprezentujące instytucje, które nigdy nie były przedmiotem zainteresowania dziennikarskiego (wykres 14.2). Jednocześnie, w sytuacjach, w których takie zainteresowanie miało miejsce, respondenci częściej przypisywali mediom bardziej zrównoważony sposób prezentowania działalności jednostek pomocowych – wzrastał wówczas odsetek wskazań kategorii takich jak: „przedstawiane są zarówno kwestie negatywne, jak i pozytywne” oraz „media stosunkowo często prezentują działania instytucji pomocowych w sposób rzeczowy lub przychylny”. Korelacja między oceną medialnego obrazu a faktycznym doświadczeniem kontaktu z mediami okazała się statystycznie istotna, dodatnia i umiarkowanie silna ($\rho = 0,265$; $p < 0,001$).



Wykres 14.2. Opinie na temat dominującej tendencji przedstawiania sektora pomocy społecznej w zestawieniu z oceną dotychczasowego zainteresowania mediów reprezentowaną instytucją

Źródło: badania własne.

Podobna zależność dotyczy innej formy interakcji z mediami (wykres 14.3). Opinie nt. przekazu medialnego dotyczącego sektora pomocy są tym lepsze, im wyżej oceniana jest dotychczasowa współpraca instytucji z dziennikarzami, i na odwrót – ocena współpracy jest tym lepsza, im lepsza opinia nt. medialnego obrazu sektora pomocy. Korelacja ta jest statystycznie istotna, dodatnia i umiarkowanie silna ($\rho = 0,307$, $p < 0,001$).

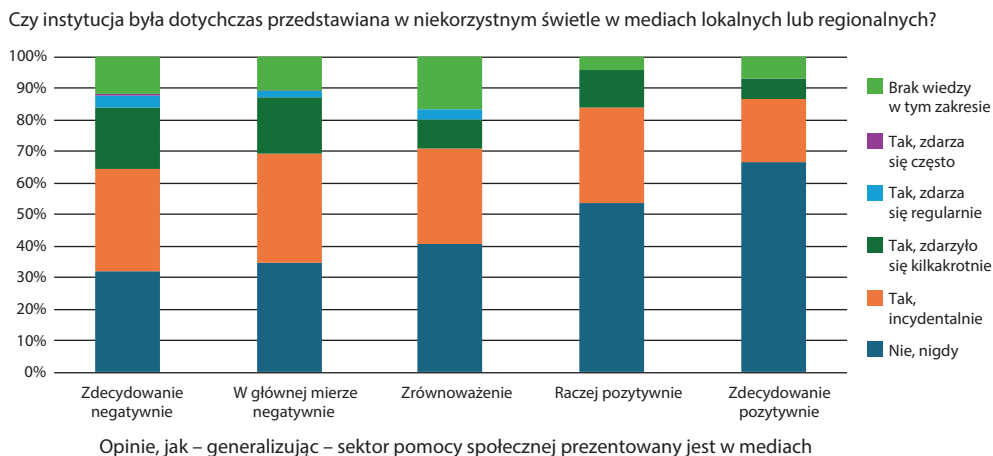


Wykres 14.3. Opinie badanych na temat dominującej tendencji prezentowania sektora pomocy społecznej przez dziennikarzy/pracowników mediów w zestawieniu z oceną dotychczasowej współpracy z mediami

Źródło: badania własne.

Interesująco przedstawia się relacja pomiędzy percepcją sposobu prezentowania instytucji pomocy a doświadczeniami negatywnych kontaktów z dziennikarzami/mediami. Zaobserwowana zależność dotyczy wszystkich czterech analizowanych obszarów (typów mediów), przy czym związki w ich obszarze są zbliżone i prowadzą do tożsamyh wniosków. Z tego względu szczegółowo omówiono jedynie jedną relację (wykres 14.4). Ogólnie rzecz ujmując, przekonanie o dominująco negatywnym obrazie sektora pomocowego (odpowiedzi 1–3) przeważa niezależnie od rzeczywistych doświadczeń respondentów związanych z medialnym przedstawianiem ich instytucji. Taka konfiguracja wypowiedzi stanowi podstawę potwierdzenia hipotezy 2.1.3. Dostrzegalne różnice dotyczą niuansów: ocena medialnego wizerunku sektora pomocowego poprawia się nieznacznie wśród respondentów reprezentujących jednostki, które nigdy lub tylko incydentalnie były przedstawiane w negatywnym świetle. W tych przypadkach częściej obserwowane są odpowiedzi neutralne lub umiarkowanie pozytywne („zrównoważenie”, „raczej pozytywnie”). I odwrotnie – wśród instytucji częściej doświadczających nieprzychylnych opisów medialnych

częściej też spotykane są opinie zdecydowanie krytyczne. Zaobserwowana korelacja jest statystycznie istotna, dodatnia, lecz słaba ($\rho = 0,147$; $p < 0,001$), co należy interpretować, że związek istnieje, lecz jego siła jest ograniczona⁶⁷¹.



Wykres 14.4. Dotychczasowe „negatywne” doświadczenia z mediami a opinie dotyczące dominującej tendencji przedstawiania sektora pomocy społecznej przez dziennikarzy/pracowników mediów

Źródło: badania własne.

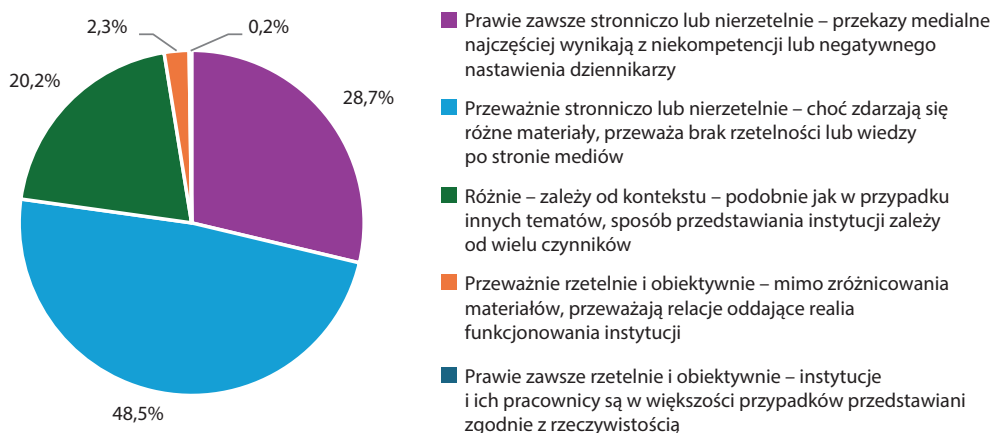
Przypuszczenie, że opinie na temat sposobu przedstawiania sektora pomocowego mają podłoże aprioryczne i moderowane są emocjonalnym stosunkiem badanych do analizowanej kwestii, może potwierdzać jeszcze jedna z obserwacji. W instytucjach, które często lub regularnie doświadczają przedstawiania w negatywnym świetle (występujących pojedynczo) nie pojawiły się żadne pozytywne ani neutralne opinie na temat przedstawiania sektora pomocy przez media.

14.2. Ocena rzetelności medialnych relacji na temat pomocy społecznej

Przekonania o negatywnym nastawieniu dziennikarzy do sektora pomocy społecznej często łączą się z oceną medialnych przekazów jako nierzetelnych. Źródła tej percepcji można upatrywać w postrzeganej stronniczości mediów, niedostatecznej

⁶⁷¹ Podobne wyniki uzyskano, dokonując oceny sposobu przedstawiania sektora pomocy przez dziennikarzy oraz pracowników mediów względem doświadczenia niekorzystnych opinii w mediach prywatnych lub niepublicznych ($\rho = 0,138$, $p < 0,001$), samorządowych ($\rho = 0,112$, $p = 0,001$) oraz w mediach ogólnopolskich ($\rho = 0,088$, $p = 0,016$).

wiedzy dziennikarzy na temat specyfiki działań pomocowych, a także w dominującej orientacji redakcyjnej na treści sensacyjne i konfliktowe. W kontekście wyników wcześniej przeprowadzonych badań krytyczna ocena medialnego obrazu sektora pomocy – w tym również negatywnego nastawienia środowisk dziennikarskich – nie stanowi zaskoczenia i mogła być antycypowana. Niemniej skala deklarowanego przekonania o stronniczości medialnych narracji, tj. deformujących rzeczywistość, zasługuje na szczególną uwagę i skłania do postawienia dalszych pytań o uwarunkowania i mechanizmy takiej percepcji, które z kolei wymagają pogłębionych, jakościowych badań. Uzyskane wyniki wskazują, że niemal połowa respondentów (48,5%) uznaje przekazy medialne za „bardzo często” nierzetelne, natomiast 28,7% badanych wybrało skrajną ocenę w skali Likerta – „prawie zawsze nierzetelne” (wykres 14.5). Oznacza to, że łącznie aż trzy czwarte badanych deklaruje postrzeganie mediów jako



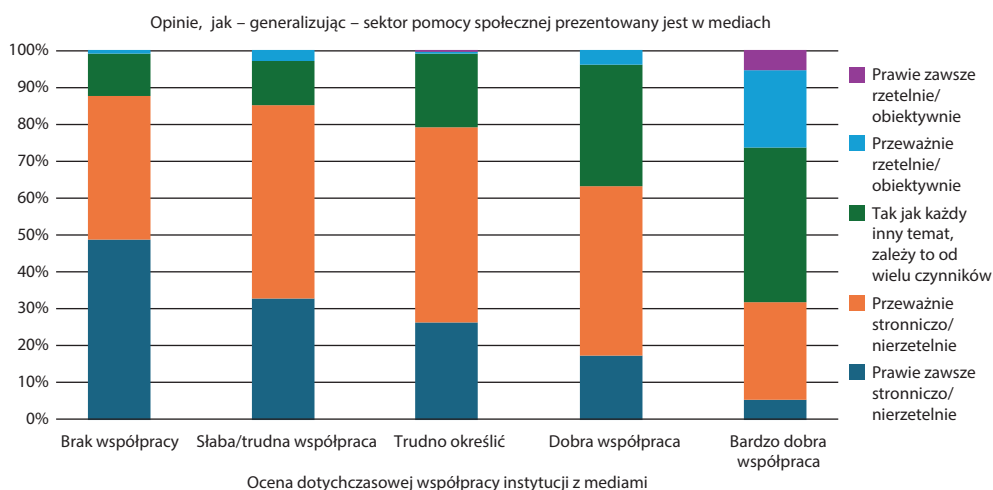
Wykres 14.5. Ocena rzetelności prezentowania w mediach instytucji pomocy społecznej

Źródło: badania własne.

źródła systematycznie zniekształconego obrazu sektora pomocowego. Jedynie 20,02% wypowiedzi ma charakter neutralny, uwzględniający złożoność przekazu medialnego oraz specyfikę pracy dziennikarskiej. Natomiast głosy wyraźnie pozytywne – wskazujące na rzetelność mediów i zaufanie do dziennikarskiego warsztatu – są nieliczne (2,5%) i wyrażane są wyłącznie przez przedstawicieli niepublicznych ośrodków wsparcia.

Zestawienie powyższych wyników z ocenami dotychczasowych doświadczeń we współpracy jednostek z mediami (wykres 14.6.) ujawnia interesującą zależność, potwierdzającą wcześniejsze wnioski: im lepsza opinia na temat jakości współpracy, tym (średnio) wyższa ocena rzetelności dziennikarskiego przekazu. Wśród respondentów, którzy wskazują na brak doświadczeń współpracy z mediami ponad 80%

określa przekaz o pomocy jako stronniczy, w tym połowa jako „prawie zawsze stronniczy”. W przypadku współpracy ocenianej jako „słaba” wnioski są analogiczne. Natomiast w instytucjach, gdzie współpraca jest oceniana pozytywnie, odsetek osób uznających przekaz medialny za rzetelny jest wyraźnie wyższy (ponad 26%), a oceniających go jako stronniczy – niższy (31%). Korelacja jest dodatnia i statystycznie istotna ($\rho = 0,272$, $p < 0,001$).



Wykres 14.6. Ocena rzetelności przedstawiania w mediach instytucji pomocy społecznej w zestawieniu z oceną dotychczasowej współpracy z mediami

Źródło: badania własne.

14.3. Postrzeganie własnego wizerunku medialnego

Uzupełnieniem prezentowanych wniosków jest analiza wizerunkowej stereotypizacji zawodu pracownika socjalnego, której celem jest określenie, które ze skryptów narracyjnych najczęściej identyfikują pracownicy instytucji, rozpatrując i generalizując swój medialny obraz (P.2.1, H.2.1.2). Podjęcie tego zagadnienia stanowi bezpośrednie nawiązanie do badania przeprowadzonego w 2010 roku w Instytucie Spraw Publicznych, co umożliwia m.in. porównanie wyników w perspektywie ponad dekady⁶⁷². Jest to szczególnie istotne, ponieważ w tym czasie zaszły istotne zmiany w uwarunkowaniach społeczno-ekonomicznych, funkcjonowaniu pomocy społecznej oraz samych mediach, które *de facto* kształtują ten dyskurs. Dodatkowo

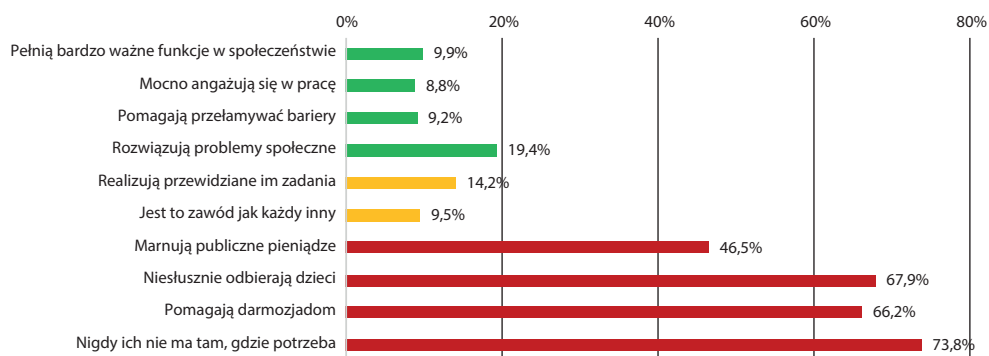
⁶⁷² M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych...*, op. cit., s. 126 i nast.

na różnych poziomach – od lokalnych, przez regionalne, po krajowy – realizowane były różnorodne działania komunikacyjne mające na celu promocję pozytywnego wizerunku pracy socjalnej. Oczywiście oceny efektywności tych projektów i kampanii nie można sprowadzać do wyników niniejszej diagnozy, której charakter jest ograniczony i obejmuje jeden tylko wymiar. Niemniej, pytanie o to, czy zaszły mierzalne zmiany, wydaje się interesujące i istotne zarówno jako jeden z punktów odniesienia w prezentowanym badaniu, jak i w kontekście omówionego w drugiej części monografii dyskursu.

W 2010 roku badani pracownicy publicznych jednostek pomocy społecznej wyrazili przekonanie, że społeczeństwo widzi w nich „osoby pomagające darmozjom” (3/4 badanych), „osoby, których działania są marnowaniem publicznych pieniędzy” (prawie połowa badanych), „niesłusznie odbierających dzieci” oraz „pracowników, których nigdy nie ma tam, gdzie są potrzebni” (po ok 1/3 badanych)⁶⁷³. Przytoczona diagnoza ISP koncentrowała się na społecznej percepcji pracowników socjalnych, rekonstruowanej poprzez ich własne oceny, i obejmowała wyłącznie przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej (OPS) oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie (PCPR). W niniejszym badaniu – zgodnie z jego profilem i problematyką – punkt ciężkości został przesunięty na sferę komunikacji medialnej. Choć struktura próby różni się od tej z badania ISP, kafeteria odpowiedzi została częściowo oparta na analogicznych kategoriach i sformułowaniach, dzięki czemu możliwa jest komparacja: respondenci wskazywali, które z dziesięciu zaproponowanych określeń – ich zdaniem – najlepiej odzwierciedlają medialny obraz profesji. Pojęcia te zostały pogrupowane w trzy zbiory, odpowiadające dominującemu wydźwiękowi semantycznemu: negatywnemu, pozytywnemu oraz neutralnemu.

Wyniki przeprowadzonego sondażu zaskakują swoją przewidywalnością – najczęściej wskazywane przez badanych określenia mają jednoznacznie pejoratywny charakter, co w istocie powieliło strukturę odpowiedzi uzyskanych półtora dekady wcześniej. Zmianie uległy jedynie proporcje wyborów i hierarchia skryptów. Obecnie najczęściej identyfikowane stereotypy medialnego obrazu pracowników socjalnych zawierają się – w kolejności liczebności wskazań – w następujących określeniach: „nigdy ich nie ma tam, gdzie są potrzebni”, „niesłusznie odbierają dzieci”, „pomagają darmozjom” oraz „marnują publiczne pieniądze”. Pomimo tych przesunięć oraz odmiennych warunków i kontekstu realizacji badań proporcje wskazań określeń negatywnych względem neutralnych i pozytywnych pozostają zbliżone, co świadczy o utrwaleniu się negatywnych przekonań odnośnie narracji medialnych, a także ich silnemu oddziaływaniu na zbiorową tożsamość zawodową przedstawicieli sektora pomocowego. Uzyskane dane przedstawia wykres 14.7.

⁶⁷³ Ibidem.

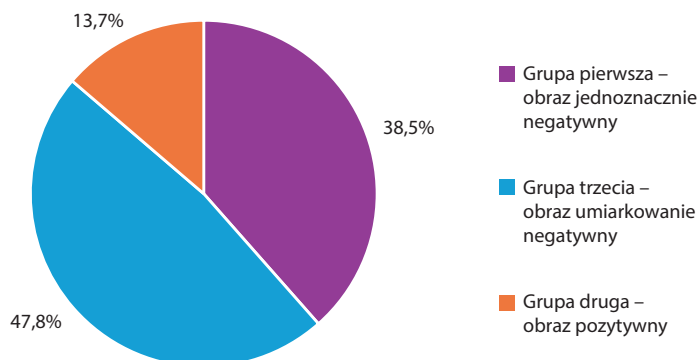


Wykres 14.7. Skrypty narracyjne charakteryzujące pracowników socjalnych identyfikowane w medialnych przekazach

Źródło: badania własne.

Zasadne jest bliższe przyjrzenie się tym opiniom. W tym celu przedstawiciele jednostek na podstawie udzielonych odpowiedzi pogrupowano w skupienia, charakteryzujące się wewnętrzną jednorodnością z perspektywy wskazywanego obrazu w mediach. Na bazie odpowiedzi, w których badani ustosunkowywali się (zero-jedynkowo) do poszczególnych dziesięciu określeń, przeprowadzono dwustopniową analizę skupień, która pozwoliła na wyodrębnienie trzech klastrów. Jakość klasyfikacji jest poprawna wg miary Silhouette, mierzącej spójność i odrębność wyodrębnionych skupień (wartość 0,3).

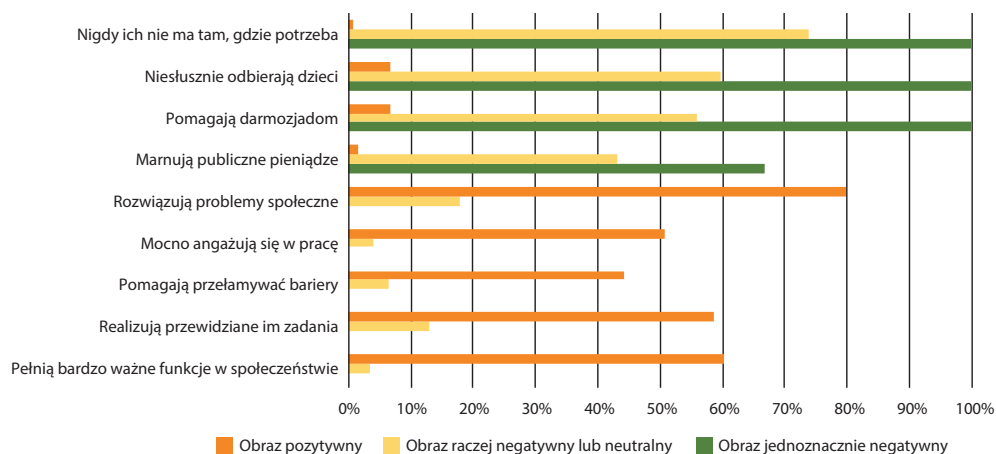
Pierwszą, blisko 40-procentową, grupę tworzą pracownicy, którzy wybrali najbardziej niekorzystną z możliwych konfiguracji pojęć, zatem będący zdania, że medialny obraz pomocy społecznej opiera się na jednoznacznych pejoratywnych stereotypach. W tym skupieniu nikt nie wybrał określeń z grupy neutralnych lub



Wykres 14.8. Proporcje skupień wg oceny obrazu pracownika socjalnego w przekazach medialnych

Źródło: badania własne.

pozytywnych – przeciwnie, wszyscy respondenci uznali, że w medialnych narracjach pracownicy socjalni „pomagają darmozjadom”, „niesłusznie odbierają dzieci”, „nigdy nie ma ich tam, gdzie potrzeba”, a 2/3 z nich uznało, że „marnują publiczne pieniądze”. **Druga grupa** – uznających przekaz medialny o pomocy społecznej za pozytywny – jest znacznie mniejsza, stanowi niespełna 14% badanych. W tej grupie wybór negatywnych opisów stanowił mniejszość (1–7%), a 80% badanych wskazywało na to, że pracownicy socjalni rozwiązują problemy społeczne, 60% – na ich bardzo ważną rolę w społeczeństwie i realizowanie przewidzianych zadań, 51% – mocne zaangażowanie w pracę, a 44% – na pomoc w przełamywaniu barier. **Trzecia** najlichniesza grupa (blisko połowa badanych) wskazuje na, można powiedzieć, ambiwalentny, lecz z wyraźną przewagą cech negatywnych przekaz medialny na temat zawodu. Jest to – uogólniając – obraz w przeważającym stopniu negatywny, ale uwzględniający też określenia neutralne lub pozytywne. Na wykresie 14.8 określono go jako „obraz umiarkowanie negatywny”. W grupie tej z jednej strony żaden z wariantów negatywnych nie uzyskał 100-procentowego poparcia, niemniej jednak $\frac{3}{4}$ osób wskazało, że w mediach przedstawia się pracowników socjalnych jako „osoby, których nigdy nie ma tam, gdzie ich potrzeba”, ponad połowa, że „niesłusznie odbierają dzieci” i „pomagają darmozjadom”, a 43% zaznaczyło „marnowanie publicznych pieniędzy”. Odsetek dla odpowiedzi pozytywnych nie jest zbyt wysoki, ale nie wynosi (jak w pierwszym skupieniu) zero – zamyka się w przedziale od 3,4% („pełnią ważną funkcję w społeczeństwie”) do 18% („rozwiązują problemy społeczne”). Rozkłady odpowiedzi w tym ujęciu przedstawia poniższy wykres (14.9).



Wykres 14.9. Porównanie opinii nt. obrazu pracownika socjalnego w przekazach medialnych według skupień

Źródło: badania własne.

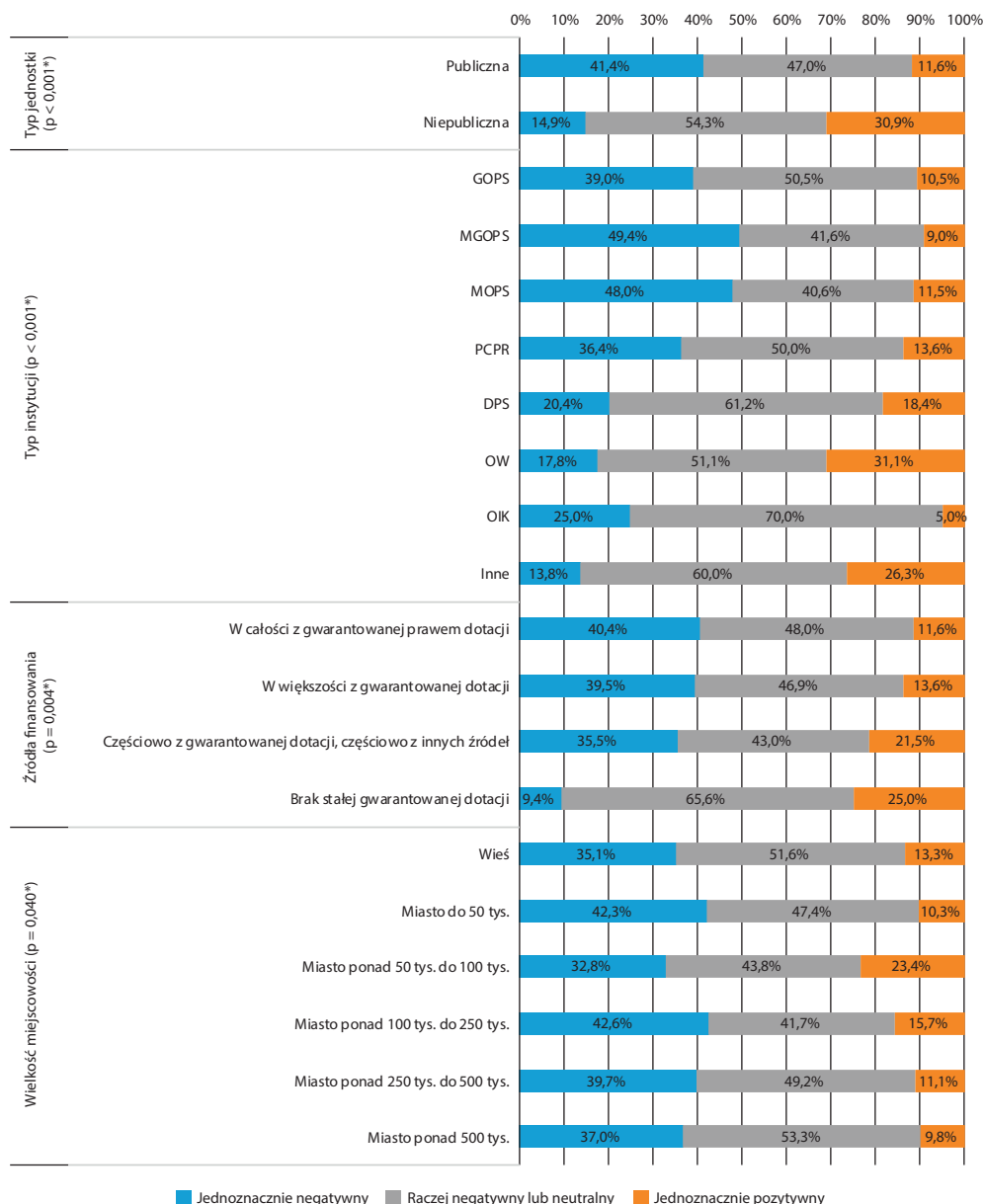
Najważniejszą zmienną rozróżniającą respondentów pod względem oceny przekazu medialnego nt. profesji jest sformułowanie „nigdy ich nie ma tam, gdzie potrzeba”, a następnie – „pełnią bardzo ważne funkcje w społeczeństwie” (88% ważności pierwszej zmiennej), „pomagają darmozjadom” (85% ważności pierwszej zmiennej), „niesłusznie odbierają dzieci” (84%), „rozwiązują problemy społeczne” (80%). Ważność kolejnych itemów jest słabsza⁶⁷⁴.

Charakteryzując wyodrębnione skupienia ze względu na cechy socjometryczne, zauważymy, po pierwsze, że przedstawiciele jednostek niepublicznych istotnie częściej niż publicznych ($p < 0,001$) postrzegają pozytywne aspekty przekazu medialnego, a z drugiej strony trzykrotnie rzadziej oceniają ten obraz jako zdecydowanie negatywny – w instytucjach publicznych analogiczny odsetek sięga ponad 40% (wykres 14.10). Jeśli chodzi o typ instytucji, obraz pracowników socjalnych w mediach jako negatywny szacują przede wszystkim przedstawiciele MOPS i MGOPS (połowa wskazań) oraz GOPS i PCPR (ok. 40%), podczas gdy pozytywnie nacechowane określenia najczęściej zauważane są przez reprezentujących ośrodki wsparcia oraz inne podmioty (ok. 30%). Ośrodki interwencji kryzysowej oraz grupa „innych instytucji” wyróżniają się pod względem ocen ambiwalentnych, rozumianych jako raczej negatywne lub neutralne (70%).

Analizując dane zaprezentowane na wykresie 14.11, można zauważyć, że różnice w postrzeganiu tego, jak media przedstawiają pracowników socjalnych, występują według płci ($p < 0,001$), natomiast czynnikiem istotnie różnicującym nie jest poziom wykształcenia respondentów ($p = 0,075$), w tym fakt ukończenia specjalistycznego wykształcenia kierunkowego (kolegium pracowników służb społecznych, kursy specjalizacyjne, studia podyplomowe – w teście niezależności chi-kwadrat, $p = 0,118$). Nie różnicuje opinii również deklarowany udział w zajęciach, w których poruszane były zagadnienia związane z kontaktami z mediami i PR ($p = 0,166$). Istotne znaczenie ma jednak rodzaj wykonywanej pracy. Obraz medialny w zdecydowanie bardziej pejoratywny sposób postrzegają osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego ($p < 0,001$) – blisko połowa osób jest zdania, że jest on jednoznacznie negatywny, jedynie 11% – że pozytywny. W grupie osób kierujących jednostkami pomocowymi ocena ta jest znacznie bardziej korzystna. Co istotne, w przypadku pracowników socjalnych nie ma znaczenia taka zmienna jak doświadczenie zawodowe, mierzone stażem pracy na danym stanowisku (w teście Welcha, $p = 0,159$). Opinie w tym zakresie istotnie różnicuje jednak płeć respondentów. Opierając się na grupowaniu, można wskazać, że mężczyźni dwukrotnie rzadziej postrzegają ten przekaz jako zdecydowanie negatywny, a dwukrotnie częściej – jako

⁶⁷⁴ „Mocno angażują się w pracę” ma 68% ważności pierwszej zmiennej, „realizują przewidziane im zadania” – 55%, „pomagają przełamywać bariery” – 47%, „marnują publiczne pieniądze” – 34%, „jest to zawód jak każdy inny” – 16%.

pozytywny. Paradoksalnie, znaczenie w tym względzie odgrywa również łączny staż pracy (w teście Welcha, $p < 0,001$) – jednoznacznie pozytywny obraz jest bardziej właściwy osobom o dłuższym stażu ogółem.



Wykres 14.10. Własności jednostek pomocy społecznej według postrzegania pracowników sektora w przekazach medialnych – porównanie grup

Źródło: badania własne.



Wykres 14.11. Cechy socjometryczne pracowników instytucji pomocy społecznej a postrzeganie pracownika socjalnego w przekazach medialnych – porównanie skupień

Źródło: badania własne.

14.4. „Pracownicy opieki społecznej”

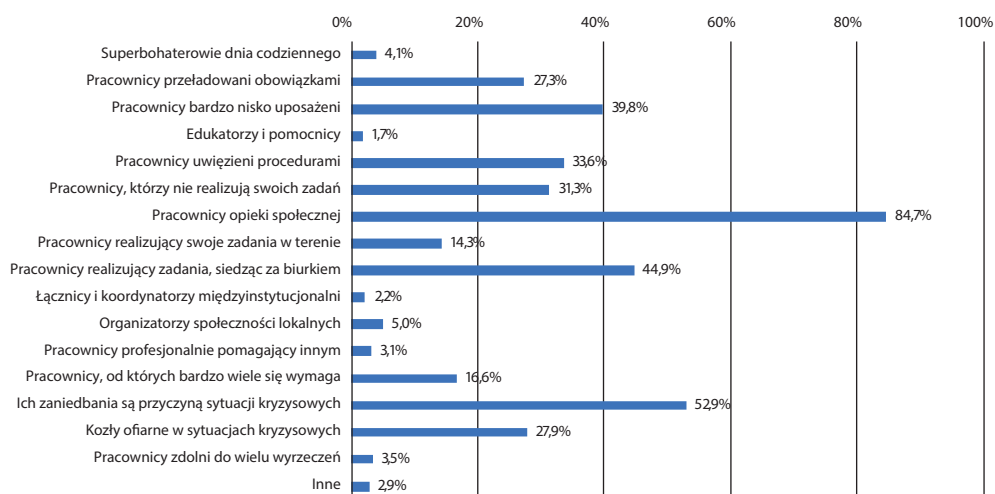
Ostatnia z omawianych obserwacji również zorientowana jest wokół percepcji medialnego obrazu pomocy społecznej przez jej przedstawicieli. W tym przypadku jednak zakres określeń kafeterii był szerszy i nie opierał się na wcześniejszych badaniach, a kluczową różnicą w konstrukcji pytania było odejście od podziału na kategorie semantyczne o określonym wydźwięku na rzecz powiązania określeń z rodzajami komunikatów medialnych. Innymi słowy, zaproponowane epitety miały bardziej skonkretyzowany charakter i częściowo odnosiły się do obserwowanych sposobów relacjonowania problematyki pomocy społecznej.

Również w tym przypadku wyniki nie rozbiegają się z supozycjami, jak i z wnioskami płynącymi z badań zagranicznych. Można stwierdzić – zwłaszcza w kontekście konkluzji zaprezentowanych w siódmym rozdziale – że obraz określony przez respondentów bazuje na stereotypach i jest bliższy narracjom charakterystycznym

dla prasy bulwarowej aniżeli mediów opiniotwórczych. Udzielone odpowiedzi (wykres 14.12) odzwierciedlają wąski zakres strumieni medialnego dyskursu, najczęściej wskazań uzyskały pojęcia nacechowane pejoratywnie, w szczególności zaś określenie „pracownicy opieki społecznej” (ponad 4/5 badanych) oraz sformułowanie odwołujące się do jednego z kontekstów sytuacyjnych: „ich zaniedbania są przyczyną sytuacji kryzysowych”. Pojęcia te – wraz z równie często wskazywanym określeniem „pracownicy siedzący za biurkiem” – odzwierciedlają przekaz typowy dla ramy *skandalu i interwencji*, a częściowo także ramy *reakcji na tragedię – indywidualne i zbiorowe nieszczęście*. Z kolei określenie „pracownicy bardzo nisko uposażeni” – wpisujące się w ramę *polityki społecznej*, zwłaszcza w kontekst dyskursu o kryzysie w pomocy społecznej – znalazło się na czwartym miejscu wśród najczęściej wybieranych. Określenia charakterystyczne dla narracji o wydźwięku pozytywnym, np. wpisujące się w ramę *konkretnego działania* lub ramę *święteczno-okazjonalną*, stanowiły niewielki odsetek odpowiedzi.

Podsumowując, obraz własnej profesji, kształtowany na podstawie najczęściej identyfikowanych pojęć i określeń – zarówno w badaniu z 2010 roku, jak i w obecnej analizie – odtwarza podobne schematy prezentacyjne, a jednocześnie znacząco odbiega od złożonego, zróżnicowanego obrazu wyłaniającego się z całości dyskursu medialnego. Odzwierciedla głównie jego najbardziej negatywne aspekty, skoncentrowany jest na przekazie sensacyjnym i interwencyjno-demaskatorskim.

Wyjaśnienie przyczyn tego zjawiska w większym stopniu stanowi wyzwanie dla badań psychologicznych oraz socjologicznych aniżeli analiz medioznawczych. Można



Wykres 14.12. Najczęściej obecne w mediach opinie/określenia charakteryzujące pracowników społecznych wg badanych

Źródło: badania własne.

jednak zakładać, że wysoki poziom ocen negatywnych odzwierciedla szersze, strukturalne uwarunkowania usytuowania profesji, a jednocześnie wiąże się ze specyficznym ramowaniem odbioru. Stanowić może wynik zniekształceń poznawczych, jak efekt potwierdzenia (*confirmation bias*), tj. skłonności do selektywnego dostrzegania i interpretowania informacji zgodnie z wcześniej ukształtowanymi przekonaniem⁶⁷⁵ czy heurystyka dostępności (*availability heuristic*), skutkująca przecenianiem znaczenia przykładów łatwo dostępnych poznawczo i – zazwyczaj – silnie nacechowanych emocjonalnie. W tym kontekście deklarowane przekonania – niewątpliwie – w większym stopniu odzwierciedlają zbiorowe przekonania i konstrukty, aniżeli odnoszą się do obserwacji medialnego dyskursu. Jak zauważa Teun A. van Dijk, odbiór przekazów medialnych jest osadzony w procesach społecznej reprodukcji wiedzy, postaw i ideologii; w konsekwencji jednostkowa interpretacja dyskursu medialnego częściej odzwierciedla dominujące narracje środowiskowe niż osobiste doświadczenia empiryczne⁶⁷⁶.

Z drugiej strony, wyłaniający się z badania obraz przekonań można interpretować jako odbicie poetyki i sposobu ujęcia charakterystycznego dla prasy tabloidowej oraz mediów internetowych. W szerszej perspektywie zjawisko stanowi przejaw lub jeden z wymiarów tabloidyzacji dyskursu. W odniesieniu do ujęć Sparksa, Essera, a także Lisowskiej-Magdziarz⁶⁷⁷ proces ten obejmuje przeredagowywanie nie tylko treści i stylu przekazu, ale także ram interpretacyjnych odbiorców, niosąc perspektywę ograniczania ich zdolności dostrzegania pełnego, złożonego obrazu zjawisk. W tym kontekście sposób identyfikowania narracji staje się również jednym z czynników odzwierciedlających zjawisko mediatyzacji polityki społecznej – a w szczególności jej negatywnego wpływu na zbiorową tożsamość pracowników socjalnych, a także zwrotnego oddziaływania logiki mediów na percepcję i konstruowane wyobrażenia.

⁶⁷⁵ Zob. A. Tversky, D. Kahneman, *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases*, „Science” 1974, nr 185(4157), s. 1124–1131. Szeroko problematykę tą przybliży Daniel Kahneman w książce *Pułapki myślenia. O myśleniu szybkim i wolnym*.

⁶⁷⁶ T. A. van Dijk, *Discourse and knowledge*, w: *The Routledge handbook of discourse analysis*, red. J. P. Gee, M. Handford, Routledge, 2013, s. 587–603.

⁶⁷⁷ C. Sparks, *Introduction: The panic over tabloid news*, w: *Tabloid Tales: Global debates over media standards*, red. C. Sparks, J. Tulloch, Rowman & Littlefield, Oxford 2000, s. 1–40; F. Esser, *Tabloidization of news...*, op. cit. s. 291–324.



Zakończenie

Celem monografii było ukazanie sposobów, w jakie pomoc społeczna funkcjonuje w przestrzeni komunikacji publicznej, z uwzględnieniem trzech komplementarnych obszarów, dyskursu medialnego, działań komunikacyjnych jednostek pomocowych oraz postrzegania własnego obrazu medialnego przez pracowników sektora. W zakończeniu zsyntetyzowano najważniejsze wnioski, odpowiadające postawionym celom szczegółowym i pytaniom badawczym, rozwiniętym w częściach empirycznych pracy.

1.1. W jakich kontekstach tematycznych oraz ramach sytuacyjno-interpretacyjnych podejmowana jest problematyka pomocy społecznej?

Badanie wyłoniło dziewięć dominujących wiązek tematycznych, stanowiących bezpośredni kontekst lub tło badanej problematyki. Są to – według kolejności występowania – funkcjonowanie domów pomocy społecznej; przepisy prawa socjalnego; piecza zastępcza (opieka zastępcza, instytucje pieczy nad dzieckiem); problemy osób, rodzin i grup w szczególnej sytuacji; problematyka zawodowa pracowników socjalnych, ujawniana głównie w kontekście systemowych problemów tego sektora oraz protestów tej grupy zawodowej; osoba lub rodzina w kryzysie; zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie; problematyka osób w wieku senioralnym oraz kryzys bezdomności. Każda z kategorii obejmuje koherentne podzbiory (subkategorie), wyodrębnione na podstawie regularnie powtarzających się wzorców.

W analizowanym dyskursie wyodrębniono pięć ram sytuacyjno-interpretacyjnych, odzwierciedlających najbardziej charakterystyczne wzorce prezentacyjne. Najczęściej występująca – *polityki społecznej* – ma charakter merytoryczno-neutralny i jest typowa dla przekazów dotyczących świadczeń i usług, bieżącego funkcjonowania

podmiotów pomocowych, a także ich znaczenia oraz problemów środowiska pracowniczego. Ramy *skandalu i interwencji* oraz *reakcji na tragedię* – odwołujące się do logiki afektywnej i sensacyjnej – stanowią dominującą formę dla przekazów dotyczących tematów dramatycznych, obejmujących akty przemocy, zaniedbania instytucjonalne, zabójstwa dziecka czy inne zdarzenia o tragicznym charakterze. Cechuje je wyraźna tendencja do polaryzacji przekazu oraz jaskrawego wartościowania – zarówno w zakresie opisu pomocy społecznej, jak i ocen działania tej instytucji. Charakteryzują się silnym nacechowaniem emocjonalnym oraz jednoznacznością wydźwięku. Odmienny charakter mają natomiast ramy *konkretnego działania* oraz *święteczno-okazjonalna*, które przyjmują zazwyczaj ton neutralny lub aprobatywny i odnoszą się głównie do działań środowiskowych bądź wewnętrznych (branżowych) wydarzeń instytucjonalnych.

1.2. *Jakie cechy obrazu pomocy społecznej dominują w badanych przekazach?*

Każdy z wyodrębnionych kontekstów wiąże się z odmienną specyfiką prezentacyjną. W informowaniu o pomocy społecznej i jej pracownikach wspólna natomiast jest tendencja do upraszczania, co dotyczy większości analizowanych kategorii i wiąże się z skrótowością, prostotą i jednowymiarowością kreowanego obrazu. Dominuje ujęcie temporalne, skoncentrowane wokół konkretnych instytucji, usług lub świadczeń, aktualnych zdarzeń, działań lub problemów. Perspektywa sytuacyjna całościowo decyduje o eksponowanych cechach i aspektach, które – zgodnie z logiką mediów – posiadają wysoki potencjał newsowy, a zatem są bezpośrednio uchwytne, wyraziste, użyteczne, a także łatwe do zakwalifikowania jako materiał medialny. Obok charakterystycznych dla tej logiki cech – jak kontrowersje, zaniedbania i dysfunkcje, patologie instytucjonalne czy kryzys – wartość informacyjną ma także pragmatyczny wymiar pomocy społecznej, co przekłada się na częste prezentowanie form wsparcia (świadczeń i usług społecznych), narzędzi oraz rozwiązań instytucjonalnych, a także prezentowanie pomocy społecznej poprzez działania podejmowane przez pracowników i przedstawicieli. Można uogólnić, że w analizowanych przekazach pomoc społeczna cechuje się istotnością, obrazowana jest jako ważny komponent życia publicznego, jej znaczenie nie jest podważane, choć eksponowane są ograniczenia i dysfunkcje – zarówno systemowe (np. niedobory zasobów, sztywność procedur, zła sytuacja pracowników), jak i sytuacyjne (np. nieprawidłowości instytucjonalne, błędy zawodowe lub nadużycia przedstawicieli). W medialnym obrazie tej instytucji równoważą się dwie zasadnicze cechy kształtujące perspektywę narracyjną: z jednej strony – koncentracja na finansowo-materiałnym wymiarze świadczeń; z drugiej – ujęcie komunikacyjno-usługowe, akcentujące relacyjne lub zadaniowe aspekty wsparcia.

1.3. *W jaki sposób typ mediów oraz wyodrębnione konteksty różnicują przekaz dotyczący pomocy społecznej (w tym charakterystyki jej pracowników i działań pomocowych)?*

Niezależnie od typu mediów w większości przypadków pomoc społeczna jest ukazywana w sposób powierzchowny, bez głębszej diagnozy, analizy systemowej czy społeczno-politycznej roli tej instytucji, a sposoby prezentacji i towarzyszące im oceny determinowane są bieżącym kontekstem.

Badanie wykazało jednak, że typ medium różnicuje zarówno sposób prezentacji, jak i dobór treści. Dla dzienników opiniotwórczych charakterystyczna jest większa skłonność do podejmowania tematyki kryzysów i napięć w systemie pomocy, uwypuklane są jego ograniczenia, znaczenie oraz instytucjonalne wyzwania. Relacje w tej grupie cechuje umiarkowanie i wyważenie, a prezentowany zakres zagadnień jest relatywnie szeroki. Dominująca perspektywa ma charakter zewnętrzny – mechanizmy funkcjonowania systemu prezentowane są obiektywnie i z dystansu. Z kolei tabloidy oraz portale informacyjne częściej koncentrują uwagę na kwestiach związanych z benefitami socjalnymi oraz na kontrowersjach, zaniedbaniach instytucjonalnych oraz indywidualnych uchybieniach pracowników, częściej operują ramami sensacyjno-dramatycznym. W tym przypadku perspektywa przyjmuje charakter wewnętrzny i selektywny – koncentruje się na emocjonalnym i przybliżonym (często personalizowanym) obrazie jednostkowych przypadków i incydentów.

Tendencja ta znajduje odzwierciedlenie w analizie frekwencyjnej wyodrębnionych tematów oraz cech opisów determinujących sposoby ujęcia, wyrażanych m.in. w ramach interpretacyjnych, co koresponduje także z określonym wydźwiękiem. Z tego powodu dyskurs konstruuje zróżnicowane, matrycowane przez kontekst, często dychotomiczne, a nawet sprzeczne reprezentacje pomocy społecznej, także w obrębie tego samego medium.

Z jednej strony jest to obraz instytucji o wysokim znaczeniu społecznym, pełniącej misję publiczną, choć często w warunkach chronicznego przeciążenia, niedofinansowania, w której pracują osoby zaangażowane, lecz systemowo niedoceniane i niemające dostępu do efektywnych narzędzi oddziaływania. Z drugiej strony – szczególnie w narracjach dotyczących niewłaściwej realizacji zadań, przypadków zaniedbań lub stosowania krzywdzących procedur – „uruchamiany jest” obraz zbiurokratyzowanego, odgradzonego od obywateli aparatu urzędniczego. W badaniu zaobserwowano, że rola instytucji w określonym kontekście sytuacyjnym w sposób zasadniczy determinuje przyjętą strategię prezentacyjną. Tak zwana „diagnoza” sytuacji, czyli przypisanie instytucji określonej roli lub odpowiedzialności w zdarzeniu często opiera się na interpretacjach, niepełnych danych, przypuszczeniach lub selektywnym doborze prezentowanych faktów. Odnosnie do wrażliwej i złożonej problematyki ma to daleko idące implikacje, bowiem nawet niuanse faktograficzne

mogą w sposób całościowy decydować o ramowaniu, a w konsekwencji – o strukturze informacyjno-perswazyjnej przekazu.

Przywołane wyżej zjawisko można interpretować w świetle teorii reprezentacji medialnej jako formy symbolicznej produkcji znaczeń, gdzie przekaz nie odzwierciedla rzeczywistości, lecz interpretuje i sytuacyjnie rekonfiguruje ją na bazie logiki mediów. Ta uwydatniona w badaniu dychotomia obrazu pomocy społecznej wpisuje się jednocześnie w szersze zjawisko mediatyzacji polityki społecznej.

1.4. *Które z kategorii tematycznych i zdarzeniowych stanowią o medialnej atrakcyjności badanej problematyki?*

Przeprowadzone badanie nie potwierdziło utrwalonego w dyskursie przekonania, że tematyka pomocy społecznej obecna jest w mediach głównie w kontekście tzw. „złej pomocy”, tj. nieprawidłowości, zaniedbań czy instytucyjnych uchybień, a dominująca rama prezentowania pracownika socjalnego orientowana jest na negatywne konsekwencje jego zawodowych błędów. Choć rzeczywiście na pierwszy plan wysuwają się tematy związane z przemocą, dramatami rodzinnymi, chorobą i ludzkim cierpieniem, to jednak rola instytucji i ich przedstawicieli w tych narracjach jest zróżnicowana.

To, co najbardziej charakterystyczne wśród wyodrębnionych wiązek tematycznych oraz motywów wywołujących pomoc społeczną w narracjach medialnych to sytuacja kryzysowa, dotycząca osoby, grupy, środowiska, rodziny, a także samych przedstawicieli pomocy społecznej. Analiza częstości występowania kontekstów (łącznie z drugoplanowymi i trzecioplanowymi) uwidacznia bezwzględną przewagę ilościową kategorii **kryzysu**. Prowadzi to do konkluzji, że stan, zdarzenie lub sytuacja deficytu bądź potrzeby – uzasadniające funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej – jednocześnie stanowią główną ramę jej medialnej obecności.

Analiza rozkładu tematycznego wykazała że – w obrębie problematyki kryzysowej – szczególnie wysoką reprezentację w korpusie mają przekazy dotyczące pomocy, w tym jej skrajnych form, ciężkiej choroby, niepełnosprawności, dramatycznych przypadków (jak zabójstwa dziecka), a także problemów w sektorze pomocowym. Tego rodzaju wydarzenia i zjawiska pociągają za sobą obecność pomocy społecznej i pozycjonują ją w dyskursie, niezależnie od tego, czy towarzyszą im naruszenia norm etycznych, zawodowych lub proceduralnych przez pracowników instytucji.

Z drugiej strony, przekazy dotyczące bezpośrednich form pomocy – obecne w blisko 20% analizowanego materiału – najczęściej przybierają wydźwięk neutralny bądź pozytywny. W konsekwencji, obok motywu kryzysu, to właśnie temat pomocy, obejmujący spektrum świadczeń, usług i form wsparcia, odgrywa rolę drugiego istotnego wyznacznika medialnej atrakcyjności tej problematyki.

Należy przy tym podkreślić, że o wzorcu prezentacji nie decyduje wyłącznie kontekst tematyczny danego przekazu, lecz przede wszystkim sposób, w jaki instytucja pomocowa lub jej przedstawiciele zostają w nim usytuowani. To właśnie zakodowana rola – np. jako instytucji interweniującej, dostawcy świadczeń czy sprawcy zaniedbań – ukierunkowuje sposób przekazu oraz jego interpretacyjnego ramowania.

1.5. Jak kształtuje się i czym jest warunkowany wydźwięk opisów pomocy społecznej w badanych komunikatach?

Wyniki badania jednoznacznie zweryfikowały pogląd, że w przekazach na temat pomocy społecznej dominuje negatywizm. Najwięcej analizowanych treści miało wydźwięk neutralny (51%), pozytywny (22%), negatywny (20%) oraz ambiwalentny (7%). Wydźwięk opisu zwykle koresponduje z tłem tematycznym oraz sytuacją wyjściową, stanowiącą kontekst i przyczynę publikacji, obejmującą jednocześnie określenie roli pomocy społecznej w danym zdarzeniu. Tym samym wydźwięk wiąże się z ramowaniem przekazu, a w wyodrębnionych grupach wykazywał na tendencje do zachowywania spójności. Przy tematyce zabójstwa dziecka przeważnie jest on negatywny, podczas gdy w grupie tekstów prezentujących działania środowiskowe dominuje ujęcie aprobatywne. W grupach, w których kluczową rolę odgrywała orientacja informacyjna (rama *święteczno-okazjonalna, konkretnego działania oraz polityki społecznej*), przekazy zwykle są neutralne i pozytywne. Podobną strukturę ma przekaz w ramie *reakcji na tragedię*. Negatywny wydźwięk jest charakterystyczny dla artykułów zakwalifikowanych do ramy *skandalu i interwencji*, co w dużej mierze związane jest z podejmowaną tematyką i typową dla tej kategorii konwencją obrazowania.

Kształtowanie wydźwięku przekazu pozostaje także w relacji z typem mediów. W dziennikach opiniotwórczych negatywne oznaczanie narracji obserwujemy rzadziej niż w badanych tabloidach i serwisach internetowych, także w przypadku podobnych tematów. Również w obrębie tych samych ram sytuacyjno-interpretacyjnych media opiniotwórcze wykazują większą powściągliwość w ocenianiu i określaniu winnych. Najczęściej negatywnym przekazem operuje „Fakt”, przy czym serwisy internetowe prezentują podobny poziom negatywizmu, choć obraz pomocy społecznej jest nieco bardziej korzystny w „Wirtualnej Polsce”. Przekaz nacechowany pozytywnie najczęściej obecny jest w „Gazecie Wyborczej”, w szczególności w kontekście ramy *polityki społecznej* oraz szeroko eksplorowanego tematu „pracownik socjalny/pracownik pomocy społecznej”. Z kolei w „Rzeczpospolitej” – niezależnie od kontekstu – przeważa przekaz neutralny.

1.6. Czy istnieje zbieżność jednostek pomocowych i opisywanych działań w cechach oraz wydźwięku opisów?

Analiza wykazała istnienie częściowej zbieżności pomiędzy cechami opisywanych jednostek pomocy społecznej a wydźwiękiem relacji, zależność ta opiera się na podobieństwach wzorów narracyjnych w obrębie kontekstów tematyczno-sytuacyjnych, nie można jednoznacznie określić, że kategoria „typ jednostki” (OPS, PCPR itd.) różnicuje wydźwięk oraz inne cechy opisów. Należy zauważyć, że w kontekście prezentacji działań środowiskowych, zwłaszcza regionalnych lub lokalnych (projektów, inicjatyw etc.) jednostki niepubliczne częściej aniżeli publiczne ukazywane są w sposób pozytywny. Wydźwięk – jak pokazało badanie – wiąże się głównie ze specyfiką relacjonowanych działań i perspektywą prezentacji: większą wartość newsową mają aktywności prezentowane jako oddolne, społeczne, aniżeli instytucjonalne. Przywołanym działaniom – przeważnie prowadzonym przez niepubliczne jednostki – częściej towarzyszy aktywność *press release* (dotyczy to w szczególności publikacji w ramie *konkretnego działania*, a także działań na rzecz seniorów oraz osób w kryzysie bezdomności), co także przekłada się na wyższą frekwencję tej kategorii w analizowanym korpusie.

Nie odnotowano bezpośrednich zależności pomiędzy wydźwiękiem przekazu a dominującymi sposobami przedstawiania form pomocy jako działań komunikacyjnych bądź jako świadczeń. Oba ujęcia, poza prezentacją neutralną, obejmują zróżnicowane oceny wartościujące i występują zarówno w tonie aprobatywnym, jak i krytycznym – zwłaszcza w kontekście ujawniania nieprawidłowości bądź deficytów systemowych.

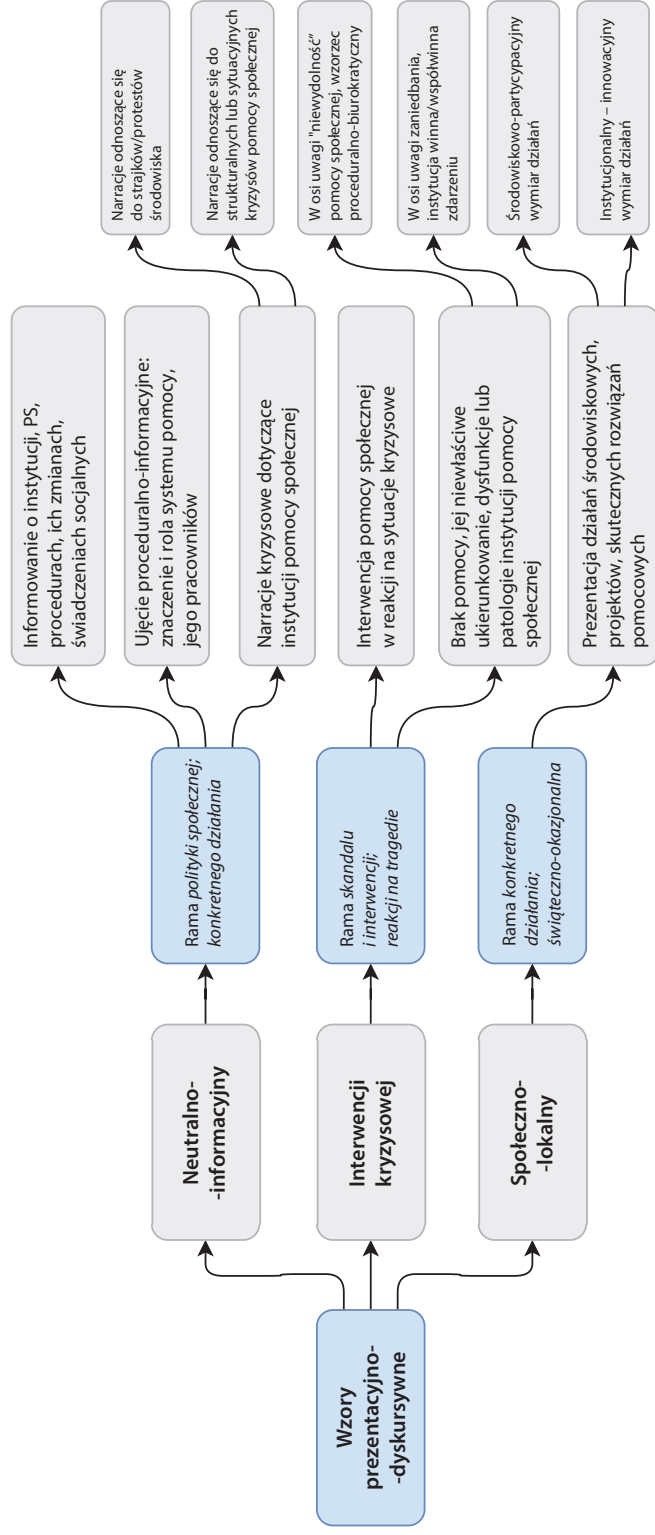
1.7. Wzory prezentacyjno-dyskursywne (schematy, strategie, stereotypy) obecne w medialnych narracjach na badany temat

W badaniu określono trzy dominujące wzorce dyskursywne (schemat 15.1). Najczęściej występujący zawiera się w ramie *polityki społecznej*, rzadziej w ramie *konkretnego działania*, ma charakter **neutralno-informacyjny**. Kluczowym wyróżnikiem jest tutaj autoteliczność prezentowanej problematyki, której status w agendzie medialnej wynika z istotności *in se*, a nie nadawany jest poprzez zewnętrzne, typowe dla logiki mediów czynniki. Pomoc społeczna w tym ujęciu stanowi ważną instytucję życia publicznego, choć cechuje się licznymi – systemowymi – niedomaganiami oraz ograniczeniami, a zgodnie z jednym z wariantów tego wzoru pogrążona jest w kryzysie i wymaga pilnych reform. We wzorze tym wyłaniają się trzy dominujące ujęcia problemowe, tj. a) zorientowane na informowanie o samej po-

mocy, procedurach, ich zmianach, świadczeniach etc., b) zorientowane na znaczenie i rolę systemu wsparcia, w tym jego pracowników (ujęcia proceduralno-informacyjne), oraz c) narracje kryzysowe, zorientowane na problematykę deficytów i potrzeb dotyczących instytucji wsparcia (m.in. DPS, rodzinna piecza zastępcza, ośrodki wsparcia, systemowe problemy pomocy społecznej i jej pracowników, kontekst Covid-19).

Drugi z obserwowanych schematów zawiera się w **interwencji kryzysowej** i odnosi do wyodrębnianych ram *skandalu i interwencji* oraz *reakcji na tragedię*. Także w tym przypadku sposoby prezentowania zależne są od kontekstu, a wyróżnić można dwa dominujące warianty. W pierwszym – częściej obserwowanym – aktywność jednostki pomocowej stanowi element „mozaiki” udzielanego wsparcia. W takich sytuacjach instytucjonalny wymiar pomocy jest często zdekontekstualizowany lub marginalizowany, przez co staje się trudny do jednoznacznego uchwycenia w przekazie. W drugim schemacie instytucja pomocy społecznej lokuje się w centrum narracji, i zwykle ma to miejsce w kontekście ujawnienia nieprawidłowości lub dysfunkcji jej działania (odstępstw od norm lub stanu postulowanego, w kontekście braku lub niewłaściwie świadczonej pomocy). W tym przypadku można wyodrębnić dwa specyficzne wzorce obrazowania, które są charakterystyczne dla opisanego w pierwszym rozdziale zjawiska mediatyzacji polityki społecznej. W pierwszym, proceduralno-biurokratycznym, instytucja prezentowana jest jako pasywna, formalistyczna i oddalona od potrzeb klientów. Drugi wzorzec konstruuje wizerunek instytucji jako podmiotu odpowiedzialnego – w sposób bezpośredni lub pośredni – za zaistnienie zdarzenia. Ramy interpretacyjne w tej grupie najczęściej koncentrują się wokół konkretnych zdarzeń (kryzysów, konfliktów, incydentów z udziałem pracowników lub podopiecznych). Oba wzory są charakterystyczne dla kultury tabloidu. W takim ujęciu pomoc społeczna, zwykle określana jako „opieka”, stanowi źródło konfliktu, przyczynę dramatycznych losów jednostek lub egzemplifikuje biurokratyczną nieskuteczność.

Trzeci schemat, odnoszący się głównie do ramy *konkretnego działania*, a także do ramy *święteczno-okazjonalnej*, można scharakteryzować jako **społeczno-lokalny**. Ten sposób ujęcia eksponuje medialną atrakcyjność działań pomocowych jako ważnych, prospołecznych, integrujących, zorientowanych na korzystne zmiany, konkretne osoby lub środowiska. Kontekstem wywołującym badaną problematykę w tym przypadku nie jest – jak w pozostałych schematach – obiektywna istotność, kryzys, deficyt, problemy czy inne zewnętrzne czynniki zdarzeniowe, lecz – co również pozostaje w zgodzie z logiką mediów – newsowy potencjał działania pomocowego. Narracje ukazują przede wszystkim skuteczne, choć jednostronne, partycypacyjne i konstruktywne działania osadzone w przestrzeni lokalnej. Atrakcyjność medialna tego schematu wynika głównie z ładunku emocjonalnego oraz społecznego charakteru opisywanych inicjatyw. Jak już wspomniano, w tym wzorcu częściej



Schemat 15.1. Wyłonione w badaniu wzory prezentacyjno-dyskursywne z uwzględnieniem ramowania

Źródło: opracowanie własne.

prezentowana jest działalność niepublicznych organizacji pomocowych⁶⁷⁸, co jednak – zdaniem autora – należy wiązać z praktykami komunikacyjnymi, a nie tylko mechanizmami selekcji i doboru produkcji przekazu medialnego.

Uwzględniając omówione cechy, w tym wysoki stopień schematyzacji, można podsumować, że medialny obraz pomocy społecznej, mimo że nie jest negatywny, podlega – opisanym w rozdziałach pierwszym oraz dziesiątym – mechanizmom mediatyzacji oraz tabloidyzacji. Uzyskane wyniki i określone na ich podstawie wnioski współgrają z badaniami w innych krajach, z wyłączeniem Rosji oraz Wielkiej Brytanii. Obecna w dyskursie brytyjskim „kultura obwiniania” *de facto* obserwowana jest tylko w mediach bulwarowych i w odniesieniu do dwóch kategorii tematycznych: form przemocy (w tym skrajnych) względem dzieci oraz względem osób starszych. Natomiast szeroka obecność problematyki kryzysu pomocy społecznej zbliża analizowany dyskurs do zjawisk obserwowanych w Szwecji, w obu krajach „wywoływana” jest także poprzez działalność (strajki, protesty) pracowników socjalnych. Istotnie, główną przyczyną prezentowania pomocy jest kryzys/deficyt/potrzeba, ale bez wątplenia nie rzutuje to na negatywny obraz tej instytucji i jej przedstawicieli. Jednocześnie – co należy podkreślić – żaden z analizowanych kontekstów tematycznych nie przełożył się na szerszą, ciągłą merytoryczną debatę medialną dotyczącą wizji, roli, porządkanych kierunków reformy polityki zabezpieczenia społecznego w Polsce. Egzemplifikacją może być fakt, że skrajne przypadki i rytmicznie nagłaśniane akty przemocy wobec dzieci – włącznie z zabójstwami w rodzinach objętych wsparciem instytucjonalnym – nie przełożyły się na skupienie uwagi mediów na kwestiach takich jak zakres uprawnień kontrolnych pracowników pomocy, postulaty podniesienia standardów szkoleniowych służb społecznych, standaryzacja mechanizmów współpracy międzyinstytucjonalnej czy konieczność rewizji obowiązujących procedur monitorowania sytuacji rodzin i reagowania na oznaki przemocy. Dyskurs wyłaniający się z analizowanych przekazów koncentruje się przede wszystkim na reaktywnym relacjonowaniu incydentalnych przypadków, zdarzeń oraz sytuacji kryzysowych i jednocześnie pozbawiony jest głosu ekspertów, szerszego namysłu nad strukturalnymi wyzwaniami oraz postulatów reform.

Jak argumentowano w rozdziale pierwszym, mediatyzacja polityki społecznej polega z jednej strony na tym, że media – na podstawie własnej logiki – redefiniują, co może zostać uznane za istotne, widzialne i zrozumiałe, z drugiej zaś – obejmuje reorientację funkcjonowania instytucji w kierunku medialnych rytmów i oczekiwań. Analizie tych mechanizmów służyć miało – w założeniu autora – postawienie drugiego z głównych celów badawczych tj. *w jaki sposób praktyki komunikacyjne instytucji pomocowych różnicują się w zależności od ich typu oraz sektora, w świetle*

⁶⁷⁸ Przykładowo, w ramie konkretnego działania odnotowano aż 68-procentowy udział publikacji dotyczących inicjatyw realizowanych przez jednostki niepubliczne.

deklarowanych doświadczeń i przekonań zatrudnionych w nich pracowników. Choć problematyka mediatyzacji polityki społecznej nie doczekała się w polskim kontekście szerszego rozpoznania badawczego, wyniki przedstawionego w trzeciej części monografii sondażu diagnostycznego w pełni potwierdzają dotychczasowe – nie-liczne – ustalenia oraz obecne w literaturze supozycje dotyczące tego zagadnienia.

Problem 1.1: Rola działań media relations w strukturze funkcjonowania badanych jednostek oraz rozwiązania organizacyjne.

Media relations w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej mają w zdecydowanej większości charakter niesformalizowany, incydentalny i pełnią funkcję uzupełniającą względem podstawowej działalności instytucji. Ich rola jest zazwyczaj drugorzędna wobec zadań statutowych, co znajduje odzwierciedlenie w strukturze organizacyjnej, priorytecie działań komunikacyjnych, ich częstotliwości oraz zakresie stosowanych narzędzi komunikacyjnych. Wszystkie trzy hipotezy (1.1.1–1.1.3) uzyskały potwierdzenie – strukturalne rozwiązania wspierające działania informacyjne nie mają charakteru profesjonalnego, są obserwowane przede wszystkim w większych jednostkach miejskich, w podmiotach niepublicznych, a także w tych jednostkach, których funkcjonowanie opiera się na montażu finansowym.

Problem 1.2: Najczęściej wykorzystywane narzędzia komunikacyjne w JOPS.

W praktyce badanych jednostek dominuje stosowanie narzędzi łatwo dostępnych i o niskim stopniu złożoności: prowadzenie strony internetowej oraz profili w mediach społecznościowych, korespondencja okolicznościowa i wybrane formy prasowe. Bardziej zaawansowane formy komunikacji wykorzystywane są w ograniczonym zakresie. W praktyce narzędzia te pełnią funkcję pomocniczą względem podstawowej działalności jednostek, stanowiąc raczej komponent uzupełniający niż integralny składnik spójnej, sformalizowanej strategii działania. Tym samym potwierdzenie uzyskała hipoteza (1.2.1) zakładająca, że JOPS orientują działania komunikacyjne na relacje (gdzie dominuje wykorzystywanie tradycyjnych narzędzi) – w szczególności dotyczy to jednostek publicznych w typie OPS. Jednocześnie potwierdzona została druga z hipotez (1.2.2) – stosowanie poszczególnych narzędzi komunikacyjnych istotnie różnicuje typ, sektor oraz struktura budżetu ośrodka zgodnie z prawidłowością, że im mniejszy udział stałej dotacji w strukturze budżetu, tym szerszy zakres ich wykorzystywania.

Problem 1.3: Przygotowanie jednostek pomocy społecznej do kontaktów z mediami.

Zdolność jednostek do prowadzenia konstruktywnej polityki informacyjnej poprzez kanały medialne jest ograniczona. Badanie wykazało, że w JOPS brakuje wypracowanych procedur, zasobów kadrowych oraz specjalistycznych kompetencji (co potwierdza hipotezę 1.3.1). Monitoring mediów prowadzony jest sporadycznie

lub wcale – zwłaszcza w mniejszych jednostkach (GOPS, MGOPS), a częstotliwość działań komunikacyjnych jest niska. Choć odnotowano niewielkie różnice między typami jednostek (oraz źródłami ich finansowania i oceną autonomii) a stopniem przygotowania organizacyjnego do komunikacji z otoczeniem medialnym, to – ze względu na ich ograniczone znaczenie oraz dominujące, negatywne oceny formułowane przez badanych – hipoteza 1.3.2 musiała zostać odrzucona.

Problem 1.4: Percepcja doświadczeń przedstawicieli instytucji w zakresie kontaktów z dziennikarzami oraz komunikowania z mediami.

Badani w większości oceniają zainteresowanie mediów działalnością reprezentowanej jednostki jako bardzo niskie – ponad 90% respondentów określa dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie jako słabe lub marginalne. Podobnie, dotychczasowa współpraca z mediami oceniana jest jako incydentalna. Co istotne, lepsze oceny w tym zakresie są charakterystyczne dla przedstawicieli podmiotów niepublicznych. Jednocześnie zaskakująco dużo, bo blisko połowa respondentów przyznaje, że jednostka, którą reprezentują, była wcześniej opisywana w negatywnym kontekście w mediach lokalnych lub regionalnych, a co trzeci wskazał na podobne – negatywne – doświadczenia w odniesieniu do mediów ogólnopolskich. Pomimo zauważonych niuansów oraz możliwości wpływu heurystyki dostępności na formułowanie ocen wyniki badania potwierdzają zasadność postawionych hipotez 1.4.1. i 1.4.2.

Problem 2.1: Wzorce prezentacyjne przekazu medialnego identyfikowane przez pracowników JOPS.

Obraz medialny profesji, rekonstruowany na podstawie opinii pracowników, opiera się na utrwalonych, jednoznacznie negatywnych schematach, czerpiących z narracji sensacyjnych i stygmatyzujących. W tym ujęciu pomoc społeczna funkcjonuje głównie jako tło dla relacjonowania przypadków skrajnych, wobec których instytucje wsparcia jawią się jako nieskuteczne, bezradne lub spóźnione. Obraz ten ma charakter wybiórczy i marginalizuje zarówno aspekt profesjonalizacji zawodu, jak i efektywność działań pomocowych. Najczęściej powielane w mediosferze skrypty – zdaniem badanych – odzwierciedlane są przez określenia: „nigdy ich nie ma tam, gdzie są potrzebni”, „niesłusznie odbierają dzieci”, „pomagają darmozjadom” oraz „marnują publiczne pieniądze” – co potwierdza hipotezę H.2.1.2. Wypowiedzi te współwystępują z przekonaniem o wysokiej stronniczości przekazów medialnych dotyczących pomocy społecznej, co znajduje potwierdzenie w hipotezie H.2.1.1. Należy przy tym podkreślić, że różnice w sposobie postrzegania prezentacji pracy socjalnej nie wykazują istotnej korelacji ze zmiennymi takimi jak staż pracy, poziom wykształcenia czy wcześniejsze negatywne doświadczenia w kontaktach z mediami. W umiarkowanym stopniu percepcję medialnego obrazu profesji moderuje typ

i sektor reprezentowanej instytucji. Najsilniejsze zróżnicowanie występuje natomiast ze względu na płeć oraz pełnione stanowisko – statystycznie istotnie bardziej krytyczny obraz medialny formułują kobiety niż mężczyźni oraz osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego aniżeli na stanowiskach kierowniczych, co potwierdza słuszność hipotez H.2.1.3 i H.2.1.4.

Obserwujemy zatem – analogicznie jak w badaniach zagranicznych – że ocena medialnego wizerunku własnej profesji formułowana przez pracowników publicznego sektora pomocowego, w szczególności przez kobiety na stanowisku pracownika socjalnego, wykazuje jaskrawą dysonansowość względem rzeczywistego dyskursu. Oceny te są nie tylko trwale zaniżone i nieproporcjonalnie negatywne, ale również pozostają stabilne – różnice względem wyników badania przeprowadzonego w 2010 roku zawierają się w niuansach. Niezależnie od deklarowanego doświadczenia instytucji w kontaktach z mediami identyfikowane są zbliżone skrypty, których dominacja – jak dowodzi część druga monografii – nie znajduje potwierdzenia w empirycznej analizie materiału.

* * *

Porównanie wyników obu badań odnoszących się do odmiennych, lecz wzajemnie powiązanych obszarów prowadzi do istotnych wniosków. Analizowane sfery praktyk komunikacyjnych – dyskurs medialny oraz postrzegany obraz własnej profesji – okazują się głęboko rozbieżne zarówno pod względem treści, jak i dominujących ocen, natomiast punkty styczne pomiędzy tymi porządkami ogniskują się wokół cech kultury i poetyki przekazu o charakterze tabloidalnym. Istotnie, dyskurs medialny na temat pomocy społecznej, przy uznaniu jej znaczenia i społecznej użyteczności świadczonych usług, zgodnie z logiką newsową skoncentrowany jest na treściach wykraczających poza normatywność, *status quo* – eksponując przede wszystkim konteksty kryzysu, przypadki patologii, nadużyć oraz skrajności. Ta tendencja – odbierana przez pracowników jako wyraz medialnej stronniczości, nieprzychylności czy wręcz uprzedzenia – wynika, jak pokazuje analiza, z mechanizmów typowych dla funkcjonowania mediów. Decydujące znaczenie ma tu ich logika – zorientowana na skrótowość przekazu, konflikt, wartość newsową materiału, narracyjność, cykliczność, aktywizację emocjonalną oraz permanentną konkurencję o uwagę odbiorcy. Odnosząc obserwowane zjawiska do analogicznych lub podobnych, ujawnionych w badaniach zagranicznych, można zakładać, że medialna reprezentacja pomocy społecznej kształtowana jest – adekwatnie do teorii Niklasa Luhmanna – nie tyle na poziomie arbitralnych decyzji dziennikarskich czy redakcyjnych, co w ramach strukturalnych właściwości systemu medialnego jako autonomicznego porządku społecznego, podporządkowanego własnym mechanizmom.

Sygnalizowane w rozdziale pierwszym napięcie między logiką mediów a logiką polityki skutkuje wprowadzie częściową reorientacją mechanizmów decyzyjnych

w zakresie programowania polityki społecznej, jednak – jak wskazują wyniki przeprowadzonej diagnozy – nie przekłada się to na operacyjne formy adaptacji instytucjonalnej. Zjawisko mediatyzacji obejmuje redagowanie dyskursu dotyczącego pomocy społecznej, jednak w krajowym kontekście towarzyszy mu jedynie ograniczony zakres dostosowania jej jednostek organizacyjnych do współczesnych uwarunkowań komunikacyjnych – w tym do konieczności adekwatnego reagowania, aktywnego kształtowania relacji z mediami oraz rozwijania kompetencji w obszarze komunikacji medialnej. Jak wskazują wyniki, większą gotowość do podejmowania tego typu działań wykazują podmioty niepubliczne oraz te, które funkcjonują na bazie zróżnicowanego źródła finansowania.

Postulaty badawcze i rekomendacje

Prezentowane w monografii analizy nie wyczerpują całokształtu podejmowanej problematyki, ale pozwalają uchwycić istotne zjawiska, napięcia oraz deficyty i obszary przemilczenia, które ujawniają się na styku dyskursu medialnego, instytucjonalnych praktyk komunikacyjnych oraz percepcji profesji. Mam głęboką nadzieję, że ich zidentyfikowanie będzie – w dalszej perspektywie – punktem wyjścia do kolejnych, pogłębionych badań – zarówno ilościowych, jak i jakościowych – które powinny być prowadzone z uwzględnieniem porównań międzysektorowych oraz perspektywy międzynarodowej, a także z większą systematycznością.

W toku porządkowania i analizy materiału wyłonił się szereg kwestii, które wymagają dalszej eksploracji – bądź ze względu na swoją wagę zostały jedynie zasygnalizowane, bądź też, jako nowe tropy badawcze, domagają się konceptualnego i empirycznego rozwinięcia. W odniesieniu do dyskursu szczególnie obiecujące wydaje się porównawcze ujęcie medialnych reprezentacji pomocy społecznej na tle innych subdyscyplin polityki społecznej oraz zawodów sektora publicznego – w szczególności obszaru oświaty i edukacji, służb medycznych oraz wybranych służb mundurowych. Kluczowe byłoby nie tylko zestawienie dominujących wydzźwięków towarzyszących narracjom, lecz także rekonstrukcja i porównanie ram interpretacyjnych, w jakich ich działalność jest osadzana. W tym kontekście szczególnie obiecujące może okazać się zastosowanie technik analizy korpusowej, umożliwiających systematyczne porównanie uwarunkowań językowych i strukturalnych komunikatów. Równolegle, nadal słabo rozpoznany obszarem pozostaje kwestia auto-percepcji innych grup zawodowych w odniesieniu do ich medialnych wizerunków – badania w tym zakresie być może pozwolą na określenie podobnych lub wspólnych mechanizmów poznawczych, w tym potencjalne operowanie zbliżonymi heurystykami przy ocenie własnej (percypowanej) reputacji oraz reprezentacji w infosferze.

Postulowanym rozszerzeniem metodologicznym prezentowanego badania jest również włączenie w szerszym zakresie do analizy elementów paratekstualnych, w szczególności takich jak układ graficzny materiału, miejsce w strukturze publikacji, wielkość czcionki, specyfika nagłówków oraz ikonosfera. Uwzględnienie tych zmiennych umożliwi bardziej precyzyjne określenie wagi nadawanej w agendach medialnych. Równoległe zestawienie udziału tej tematyki z reprezentacją innych „newralgicznych” sektorów (publicznych i niepublicznych) pozwoliłoby odnotować stopień (nie)obecności pomocy społecznej w przestrzeni komunikacyjnej.

Kolejnym kierunkiem dalszych badań powinna stać się analiza odbioru komunikatów. Badania recepcyjne, obejmujące zarówno treść komunikatu, jak i jego aspekty formalne, pozwoliłyby uchwycić mechanizmy dekodowania i internalizacji przez odbiorców, w tym pracowników sektora oraz potencjalny wpływ materiałów na społeczne postrzeganie tej instytucji, a jednocześnie czynniki różnicujące style odbioru. Jak dowodzi przywoływane wcześniej badanie⁶⁷⁹, znaczenie strumieni medialnych w kształtowaniu uprzedzeń wobec pomocy społecznej być może jest przeceniane, kwestia ta wymaga jednak empirycznej weryfikacji w krajowym kontekście, z uwzględnieniem zróżnicowanych zmiennych.

Osobna uwaga należna jest problematyce komunikacji jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Przedstawione w niniejszej monografii badanie miało charakter propedeutyczny i należy je traktować jako punkt wyjścia do dalszych eksploracji. W szczególności zasadne wydaje się oparcie pomiaru na wystandaryzowanych narzędziach oraz odniesienie uzyskanych rezultatów do innych grup instytucji samorządowych oraz służb publicznych. Istotne pozostaje również określenie relacji pomiędzy strukturą instytucjonalną a zdolnością jednostek do efektywnej komunikacji oraz skutecznego reagowania w sytuacjach kryzysowych. Niezbędna jest w tym zakresie analiza czynników organizacyjnych i kulturowych, które warunkują potencjał i gotowość do podejmowania działań relacyjno-wizerunkowych i informacyjnych.

Szczególne miejsce wśród postulatów badawczych zajmuje potrzeba pogłębionego, jakościowego rozpoznania mechanizmów skrajnie negatywnej oceny własnego medialnego wizerunku, a także stronniczości mediów, formułowanej przez przedstawicieli sektora pomocowego. Ten chroniczny i strukturalnie utrwalony pesymizm należy postrzegać jako zjawisko poznawczo interesujące, a zarazem w wysokim stopniu niepokojące. Wyrażane przekonania wymagają pogłębionej eksploracji ukierunkowanej na poznanie przyczyn i uwarunkowań poznawczych, emocjonalnych oraz instytucjonalnych.

⁶⁷⁹ K. Nilsson, A. Egan Sjölander, E. Landstedt, *No clear connections: a study of the association between news media use, public trust, and Swedish social services...*, op. cit.

W ślad za powyższym zasadne jest domknięcie wywodu postulatami o charakterze pragmatycznym. Jednym z najbardziej oczywistych wniosków płynących z przeprowadzonych badań jest potrzeba systemowej poprawy jakości mechanizmów komunikacji instytucji pomocy społecznej z mediami. Realizacja tego celu wymaga nie tylko rekomendacji, działań o charakterze szkoleniowym, upowszechniania dobrych praktyk, ale również wprowadzenia nowych rozwiązań – praktyk komunikacyjnych – na komplementarnych poziomach polityki społecznej: krajowym, wojewódzkich oraz lokalnych – instytucjonalnych. W literaturze oraz środowisku praktyków wielokrotnie podnoszono potrzebę implementacji rzecznictwa w JOPS. W perspektywie długofalowej, oprócz realizacji tego postulatu, niezbędne wydaje się jednak opracowanie i wdrożenie kompleksowego modelu *public relations* dla sektora publicznej pomocy społecznej, obejmującego zarządzanie informacją, strategię komunikacji kryzysowej, budowanie trwałych i wzajemnie korzystnych relacji z mediami, ale także konstruktywne działania zorientowane na otoczenie wewnętrzne, w szczególności środowisko pracowników.

Drugi – nie mniej istotny – postulat odnosi się do omówionej już zaniżonej samooceny medialnego wizerunku formułowanej przez pracowników sektora. W świetle dotychczasowych badań dotyczących kondycji zawodowej pracowników socjalnych – wskazujących na chroniczne przeciążenie, systemowe niedowartościowanie oraz wysokie ryzyko wypalenia zawodowego – należy przyjąć, że obserwacja ujawniona w badaniu nie wiąże się wyłącznie ze sferą percepcji medialnej, lecz stanowi faktor szerszego zjawiska o charakterze strukturalnym. Profesja, której istotą jest niesienie pomocy innym, sama znajduje się dziś w sytuacji wymagającej wsparcia – nie doraźnego, symbolicznego czy wizerunkowego, lecz systemowego i instytucjonalnego.

Dotychczasowe kampanie medialne i inicjatywy informacyjne (np. realizowane przez regionalne ośrodki polityki społecznej, emisja serialu *Głęboka woda*), mimo niekwestionowanych walorów edukacyjnych, nie tylko nie znalazły odzwierciedlenia w analizowanym dyskursie, ale – jak dowiodło badanie – nie objęły oczekiwanym oddziaływaniem grupy zawodowej, której bezpośrednio dotyczą. Płyne stąd następujący wniosek: działania komunikacyjne i wizerunkowe, zwłaszcza prowadzone incydentalnie, bez głębokiej reorganizacji statusu zawodowego pracowników sektora pomocowego – w tym osiągnięcia adekwatnego finansowania, realnego zwiększenia kompetencji oraz wyposażenia w skuteczne instrumenty oddziaływania – pozostaną jedynie doraźną i powierzchowną interwencją. W obecnych warunkach ich potencjał transformacyjny jest ograniczony i jedynie w wąskim zakresie mogą przełożyć się na korzystną zmianę zarówno w medialnym, jak i publicznym dyskursie dotyczącym pomocy społecznej.

Potrzeba konsekwentnych, systemowych zmian, inspirowanych i wspieranych na poziomie krajowej polityki społecznej, którym towarzyszyć będą regularne działania

komunikacyjne. Znajduje to tym silniejsze uzasadnienie w kontekście braku w przestrzeni medialnej autentycznej debaty na temat pomocy społecznej. Jako dosadny przykład posłużyć może znikome zainteresowanie mediów procedowaniem wprowadzonej w 2019 roku ustawy o Centrach Usług Społecznych, która została zaledwie wzmiankowana w kilku publikacjach – najczęściej w sposób powierzchowny, jak również fakt, że nowoczesne podejście do pomocy społecznej stanowi jeden z priorytetowych kierunków wspólnotowej polityki Unii Europejskiej, co również nie znalazło odzwierciedlenia w analizowanym dyskursie. Badanie wskazuje na niski poziom zainteresowania mediów kwestiami pomocowymi – a więc ich marginalizację lub pomijanie – o ile nie odnoszą się do specyficznej logiki środków masowego przekazu, utylitarnych aspektów pomocy, lub też nie zostaną – w odpowiedni, umiejętny sposób „wywołane” w obrębie instytucjonalnych praktyk komunikacyjnych. Trudno przecenić znaczenie tego wniosku. Jeśli bowiem pomoc społeczna ma pozostać realnym narzędziem integracji, wsparcia i rozwoju społecznego, musi zyskać adekwatne miejsce w sferze komunikacji społecznej. Odzyskanie głosu przez ten sektor – w debacie publicznej, w przekazach medialnych, a także we własnym, instytucjonalnym dyskursie – jest warunkiem koniecznym dla jego rozwoju i skuteczności.



Bibliografia

- Adamus-Matuszyńska A., *Public relations jako funkcja zarządzania innowacyjną komunikacją w organizacji, Przegląd teoretycznych modeli*, Prace Naukowe/Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2018, s. 185–198.
- Akesson B., Milne L., Canavera M., Meyer E., Reinke C., *Changing Public Perceptions and Supporting Improved Working Conditions for the Social Service Workforce: Expert Perspectives from a Global Delphi Study*, „Journal of Social Service Research” 2021, nr 47(6), s. 808–822.
- Aldridge M., *Making social work news*, Routledge, London 2002.
- Aldridge M., *Poor relations. State social work and the press in the UK*, w: *Social policy, the media and misrepresentation*, red. B. Franklin, Routledge, Routledge, London 1999–2001, s. 89–103.
- Aldridge M., *Social work and the news media: A hopeless case?*, „The British Journal of Social Work” 1990, nr 20(6), s. 611–625.
- Allan S., *Kultura newsów*, przekł. A. Sokołowska, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2004.
- Altheide D. L., *Media Logic and Political Communication*, „Political Communication” 2004, nr 21(3), s. 293–296.
- Andersen R., Newman J. F., *Societal and Individual Determinants of Medical Care Utilization in the United States*, „Millbank Memorial Fund Quarterly” 1973, nr 51, s. 95–124.
- Andrews C., *The Maria Colwell Inquiry*, „Social Work Today” 1974 nr 20(4), s. 643–644.
- Andrews J., *Social work public image building: “East Side/West Side” revisited*, „Social Service Review” 1987, nr 61(3), s. 484–497.
- Anioł J., *Serial jako narzędzie aktywizacji społeczno-zawodowej? Analiza „Głębokiej wody”*, „Studia Edukacyjne” 2015, nr 35, s. 199–213.
- Ashforth B. E., Kreiner G. E., Clark M. A., Fugate M., *Normalizing dirty work: managerial tactics for countering occupational taint*, *Managerial tactics for countering occupational taint*, „Academy of Management” 2007, nr 50(1), s. 149–174.
- Auleytner J., *Polityka społeczna czyli ujarzmianie chaosu socjalnego*, WSP, Warszawa 2002.
- Auleytner J., *Polityka społeczna w Polsce i na świecie*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2012.

- Ayre P., *Child protection and the media: Lessons from the last three decades*, „British Journal of Social Work” 2001, nr 31(6), s. 887–901.
- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, tłum. A. Kłosowska-Dudzińska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003.
- Babbie E., *Podstawy badań społecznych*, tłum. W. Betkiewicz, M. Bucholc, P. Gadomski, J. Haman, A. Jasiewicz-Betkiewicz, A. Kłosowska-Dudzińska, M. Kowalski, M. Mozga-Górecka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Badora M., *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych – rola mediów w kształtowaniu obrazu profesji*, praca doktorska napisana pod opieką naukową prof. dr hab. Kazimiery Wódcz oraz dr Danieli Dzienniak-Puliny, UŚ, Katowice 2024.
- Badora M., *Wizerunek publiczny pracowników socjalnych – rola mediów w kształtowaniu obrazu profesji. Sprawozdanie z badań*, „Pedagogika Społeczna” 2023, nr 88(2), s. 99–108.
- Bacher J., Wenzig K., Vogler M., *SPSS TwoStep Cluster: A First Evaluation*, FAU University Press, Nürnberg 2004.
- Baran S. J., Davis D. K., *Teorie komunikowania masowego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007.
- Bauer Z., *Gatunki dziennikarskie*. w: *Dziennikarstwo i świat mediów*, red. Z. Bauer, E. Chudziński, Universitas, Kraków 2008, s. 255–280.
- Beddoe L., *Continuing education, registration and professional identity in New Zealand social work*, „International Social Work” 2013, nr 58(1), s. 165–174.
- Beddoe L., *Field, capital and professional identity: Social work in health care*, w: *Professional Identity in Social Work*, red. S. Webb, Routledge, Oxon 2017, s. 122–135.
- Beddoe L., Staniforth B., Fouche Ch., „Proud of what I do but often... I would be happier to say I drive trucks”: *Ambiguity in social workers' self-perception*, „Qualitative Social Work” 2019, nr 18(3), s. 530–546.
- Berelson B., *Content Analysis in Communication Research*, New York 1952.
- Berger P. L., Luckmann T., *Społeczne tworzenie rzeczywistości*, tłum. J. Niżnik, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
- Bieńko M., *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymsza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 93–119.
- Billig M., *Arguing and Thinking: A Rhetorical Approach to Social Psychology*, Cambridge University Press, New York 1987/1996.
- Blomberg H., „We're not magicians!” *On the use of rhetorical resources in Swedish news media narratives portraying the social services and social workers*, „Qualitative Social Work” 2019, nr 18(2), s. 229–246.
- Bolgiin C., Fatih S., *Public perception and attitudes about social work in Turkey*, „International Social Work” 2019, nr 62(5), s. 1329–1342.
- Borkowski I., Stasiuk-Krajewska K., *Wizerunek, opis świata, konstrukcja komunikacji*, w: *Dziennikarstwo i Media 2. Kształtowanie wizerunku jako narzędzie public relations*, red. I. Borkowski, K. Stasiuk-Krajewska, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2001, s. 11–15.
- Braun V., Clarke V., *Analiza tematyczna*, przeł. D. Przygucka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2024.

- Braun V., Clarke V., Hayfield N., Terry G., *Thematic analysis*, w: *Handbook of research methods in health social sciences*, red. P. Liamputtong, Springer 2019, s. 843–860.
- Braun V., Clarke V., *One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis?* „Qualitative Research in Psychology” 2020, nr 18(1), s. 1–25.
- Braun V., Clarke V., *Reflecting on reflexive thematic analysis*, „Qualitative Research in Sport, Exercise and Health” 2019, nr 11(4), s. 589–597.
- Braun V., Clarke V., *Thematic analysis*, w: *APA handbook of research methods in psychology*, red. H. Cooper, Vol 2: Research designs, American Psychological Association, 2012, s. 57–71.
- Brenk M., *Filantropia, opieka społeczna, praca socjalna – ewolucja form pomocy potrzebującym na przestrzeni dziejów. Zarys problematyki*, w: *Pomoc – Wsparcie – Ratownictwo. O optymalizacji rozwoju i edukacji człowieka na różnych etapach życia*, red. A. Knocińska, P. Frąckowiak, Wydawnictwo Naukowe Bogucki, Poznań – Gniezno 2017, s. 553–563.
- Brunnberg E., *Media och socialt arbete: En explorativ studie av medierapporteringen som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England* [Media and social work: An exploratory study on media influence on Swedish social services], „Nordicom Information” 2001 nr 23(2).
- Bryman A., *Social Research Methods*, Oxford University Press, Oxford 2016.
- Bugajski M., *Kultura tabloidów a język*, „Oblicza komunikacji” 2010, nr 3, s. 65–73.
- Buksiński T., *Publiczne sfery i religie*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii UAM, Poznań 2011.
- Calhoun M., Lightfoot E., Okamoto K., Goodenough K., Zheng M., *Contemporary perceptions of social work: macro practice in the profession*, „Journal of Community Practice” 2020, nr 28(4), s. 374–391.
- Carney T., *Robo-debt illegality: The seven veils of failed guarantees of the rule of law?* „Alternative Law Journal” 2018, nr 44(1), s. 4–10.
- Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce. Raport*, red. M. Rymśa, A. Karwacki, Kancelaria Prezydenta RP, Warszawa 2023.
- Centrum usług społecznych: od koncepcji do wdrożenia przepisów ustawy*, red. M. Rymśa, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2021.
- Charles M., *Cross-national variation in occupational sex segregation*, „American Sociological Review” 1992, nr 57(4), s. 483–502.
- Chechelska M., *Publiczne relacje i promocja działań pomocy społecznej w praktyce*, „Roczniki Teologiczne” 2015, 62(01), s. 5–31.
- Chruściel K., *Miejsce pracy socjalnej w systemie pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2009, nr 1, s. 42–60.
- Chyliński M., Russ-Mohl S., *Dziennikarstwo*, Grupa Wydawnicza Polska, Warszawa 2008.
- Cichocki P., *Wąskie i szerokie koncepcje sfery publicznej*, „Opuscula Sociologica” 2013, nr 3(1), s. 5–16.
- Collis C., *ABC puts a new spin on “Norm” – with restroom ads.*, „Detroit Naws” 16.8.2001.
- Condie C. D., Hanson J. A., Lang N. E., Moss D. K., Kane R. A., *How the public views social work*, „Social Work” 1978, nr 23(1), s. 47–53.
- Cordoba P. S., *Representations of social work in the Australian news media*, „Australian Social Work” 2017, nr 70(4), s. 453–464.

- Couldry N., Hepp A., *Conceptualizing Mediatization: Contexts, Traditions, Arguments*, „Communication Theory” 2013, nr 23(3), s. 191–202.
- Couldry N., *Media, Society, World: Social Theory and Digital Media Practice*, Polity Press, Cambridge 2012.
- Craig R. T., *Communication as a Practice*, w: *Communication as...: Perspectives on Theory*, red. G. J. Shepherd, J. S. John, T. Striphas, Sage, Thousand Oaks 2006.
- Craig R. T., *Communication*, w: *Encyclopedia of rhetoric*, red. T. O. Sloane, Oxford University Press, Oxford 2007.
- Creswell J. W., *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, tłum. J. Gilewicz, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013.
- Czachur W., *Dyskursywny obraz świata. Kilka refleksji*, „Tekst i dyskurs – text und diskurs” 2011, nr 4.
- Czekaj K., Zawartka-Czekaj M., *Potrzebne i niechciane obszary pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej. Nowe obszary w diagnozowaniu problemów społecznych w pomocy społecznej*, w: *Praca socjalna kształcenie – działanie – kontekst*, red. A. Kanios, M. Bzechowska-Bieluga, Impuls, Kraków 2010, s. 255–282.
- Czerkawska A., *Za głęboka woda – absurdy w pomocy społecznej dostrzegane przez pracowników socjalnych*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2012, nr 13, s. 157–175.
- Czyżewski M., *Analiza ramowa, czyli „co się tu dzieje?”*, w: E. Goffman, *Analiza ramowa. Esej o organizacji doświadczenia*, przeł. S. Burdziej, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2010, s. VII–XLVII.
- Danecka M., Cieślak J., *Portret rodzin zastępczych – przekaz medialny a opinia społeczna*, „Kultura i Społeczeństwo” 2016, nr 3, s. 133–149.
- D’angelo P., *News framing as a multiparadigmatic research program: A response to Entman*, „Journal of communication” (2002), nr 52(4), s. 870–888.
- Danielewicz P., *Procedury formalnoprawne oraz czynniki warunkujące przymusowe odebranie dziecka rodzicom*, „Problemy Prawa Karnego” 2024, nr 8(1), s. 1–23.
- Davenport J. A., Davenport J., *Social workers: Fad-chasing jackasses or still on the side of the angels?*, „The New Social Worker” 1997, nr 4(1), s. 11–12.
- Dekker S., *Ten Questions about Human Error*, Lawrence Erlbaum Associates, London 2005.
- Dennison S. T., Poole J., Quakish B., *Students’ perceptions of social work: Implications for strengthening the image of social work among college students*, „Social Work” 2007, nr 52(4), s. 350–360.
- Denzin N. K., Lincoln Y. S., *The qualitative inquiry reader*, Sage, Thousand Oaks 2002.
- Dillman D. A., Smyth J. D., Christian L. M., *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*, Wiley, Hoboken 2014.
- Dobek-Ostrowska B., *Komunikowanie polityczne i publiczne*, Astrum, Warszawa 2006.
- Dobrowolowicz J., *Analiza dyskursu i jej zastosowanie w badaniach edukacyjnych*, „Jakościowe badania pedagogiczne” 2016, t.1, nr 1, s. 36–48.
- Dominowski J., *Warunki mieszkaniowe osób starszych w świetle badań ankietowych*, w: *Mieszkanie starszych ludzi w Polsce. Sytuacja i perspektywy zmian*, red. H. Zaniewska, Instytut Gospodarki Mieszkaniowej, Warszawa 2001, s. 64–99.
- Dossett-Davies J., *This time into the breach*, „Community Care” 17.09.1987.
- du Vall M., *Efektywność działań polskich organizacji pozarządowych w dobie nowych mediów*, Oficyna Wydawnicza AFM, Kraków 2007.

- Dubois B., Miley K. K., *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, t. 1, tłum. K. Czekaj, Interart, Warszawa 1996.
- Dudek M., *Wokół etyki niesienia pomocy psychologiczno-pedagogicznej*, „Annales. Etyka w życiu gospodarczym” 2008, nr 11(2), s. 45–52.
- Dudkiewicz M., *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymśa, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 121–140.
- Dudkiewicz M., *Populiści dobroczynności. Medialne informowanie o pomaganiu*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.
- Dudkiewicz M., *Wizerunek pomocy społecznej: dlaczego ważny, dlaczego zaniedbany*, „Empowerment” 2014, nr 3(6), s. 62.
- Dunajska A., Boryczko M., Grodzicka A., Krause M., *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*, Difin, Warszawa 2016.
- Dyskurs jako struktura i proces*, red. T. van Dijk, przeł. G. Grochowski, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001.
- Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013.
- Dzienniak-Pulina D., *O konieczności działań public relations w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2019, nr 33/6, s. 58–70.
- Easterby-Smith M., *Evaluating management development, training and education*, Gower, Old Post Road, Brookfield, 1994.
- Edmondson D. R., King T. M., *Depictions of social workers and other caring professionals on television*, „Journal of Social Work” 2016, nr 16(6), s. 646–661.
- Edmondson D. R., King T. M., *The child catchers: An exploration of the representations and discourses of social work in UK film and television drama from the 1960s to the present day*, „Journal of Social Work” 2016, nr 16(6), s. 639–656.
- E-gatunki. Dziennikarz w nowej przestrzeni komunikowania*, red. W. Godzic, Z. Bauer, Poltex, Warszawa 2015.
- Egzekwowanie demokracji. Z Jerzym Hausnerem rozmawiają Joanna Warsza i Artur Żmijewski*, „Krytyka Polityczna” 2012, nr 30, s. 67, 68.
- Entman R. M., *Framing: Toward clarification of a fractured paradigm*, „Journal of communication” 1993, nr 43(4), s. 51–58.
- Esping-Andersen G., *Three worlds of welfare capitalism*, Princeton University Press, Princeton 1990.
- Esser F., *Tabloidization of news: A comparative analysis of Anglo-American and German press journalism*, „European Journal of Communication” 1999, nr 14(3), s. 291–324.
- Estrada F., *Brottslighetens politiska dynamik: Ledarsidors syn på ungdomsbrottslighet* [The political dynamics of crime: Youth-crime in editorials], w: *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*, red. H. Blomberg, C. Kroll, Lundström T., H. Swärd, Studentlitteratur, 2004, s. 127–158.
- Fabiś A., *Troski egzystencjalne w starości. Ujęcie geragogiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, Kraków 2018.
- Fall K. A., Levitov J. E., Jennings M., Eberts S., *The public perception of mental health professions: An empirical examination*, „Journal of Mental Health Counseling” 2000, nr 22(2), s. 122–134.
- Field A., *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.), Sage 2013.

- Filek J., *Na pomoc pomocy*, „Prakseologia” 2012, nr 153, s. 359–378.
- Filek J., *Rozważania wokół fenomenu pomocy*, „Ekonomia Społeczna” 2011, nr 2, s. 7–20.
- Flick U., *Projektowanie badania jakościowego*, tłum. P. Tomanek, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
- Frączek P., *Edukacja formalna i pozaformalna w procesie profesjonalizacji pracowników społecznych*, „Edukacja-Technika-Informatyka” 2018, nr 9(3), s. 103–113.
- Franczak K., *Analiza ramowania*, w: *Analiza dyskursu publicznego. Przegląd metod i perspektyw badawczych*, red. M. Czyżewski, M. Otrocki, T. Piekot, J. Stachowiak, Wydawnictwo Akademickie SEDNO, Warszawa 2017, s. 145–173.
- Franklin B., *Hard pressed*, The Manson Group, Reed Business Information, London 1998.
- Franklin B., Parton N., *Media reporting of social work: A framework for analysis*, w: *Social Work, the Media and Public Relations*, red. B. Franklin, N. Parton, Routledge, London 1991.
- Franklin B., Parton N., *Victims of abuse. Media and Social Work*, „Childright” 1991, nr 75 (04), s. 13–16.
- Franklin B., *Social Work and Media*, w: *Social Policy, the Media and Misrepresentation*, red. B. Franklin, Routledge, Routledge, London 1999–2001.
- Fras J., *Dziennikarski warsztat językowy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2005.
- Fredriksson M., Pallas J., *Diverging principles for strategic communication in government agencies*, „International Journal of Strategic Communication” 2016, nr 10(3), s. 153–164;
- Freeman M., Valentine D. P., *Film portrayals of social workers doing child welfare work*, „Child and Adolescent Social Work Journal” 2004, nr 19(6), s. 455–471.
- Freeman M., Valentine D., *Through the Eyes of Hollywood: Images of Social Workers in Film*, „Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services” 2004, nr 85(2), s. 145–154.
- Fricker R. D., Schonlau M., *Advantages and Disadvantages of Internet Research Surveys: Evidence from the Literature*, „Field Methods” 2002, nr 14(4), s. 347–367.
- Frysztański K., *Państwo – społeczeństwo: współpraca i „konfrontacja”*, w: *Opiekuńczość czy solidarność*, red. G. Skąpska, Fundacja Międzynarodowe Centrum Rozwoju Demokracji, Kraków 1998, s. 129–139.
- Frysztański K., *Socjologia problemów społecznych*, Scholar, Warszawa 2009.
- Gabor P., *Developing the Children and Youth Care Profession Through Effective Use of the Media*, „Child & Youth Services” 1990, nr 13(1), s. 199–213.
- Gaffaney P., *Responsibility without power*, „Community Care” 28.05.1987.
- Gajda J., *Analiza dyskursu i jej zastosowanie w badaniach politologicznych – wprowadzenie*, w: *Przeszłość – Terażniejszość – Przyszłość. Problemy badawcze młodych politologów*, red. D. Mikucka-Wójtowicz, Wydawnictwo Libron, Kraków 2010, s. 253–261.
- Gajda S., *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2010, s. 255–268.
- Gajda S., *Tekst/dyskurs oraz jego analiza i interpretacja*, w: *Współczesne analizy dyskursu. Kognitywna analiza dyskursu a inne metody badawcze*, red. M. Krauz, S. Gajda, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2005, s. 11–20.
- Gates A., *Plot of new sitcom: Adventures in social work*, „New York Times” 24.03.1999.
- Gatunki dziennikarskie w erze cyfryzacji. Teoria, etyka, prawo, praktyka*, red. K. Wolny-Zmorzyński, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2021.

- Geach H., *Social work and the press*, „Community Care” 27.05.1982, s. 14, 15.
- Gee J. P., *An introduction to discourse analysis: theory and method*. Routledge, London 1999.
- Gibbs G., *Analizowanie danych jakościowych*, tłum. M. Brzozowska-Brywczyńska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2015.
- Gibelman M., *Say it ain't so, Norm! Reflections on who we are*, „Social Work” 2000, nr 44, s. 298–310.
- Gibelman M., *Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal?*, „Social Work” 2004, nr 49, s. 331–334.
- Giedroń K., *Public relations w administracji*, Wydawnictwa Profesjonalne Alpha Pro, Ostrołęka 2004.
- Giritli Nygren K., Klinga M., Olofsson A., Öhman S., *The language of risk and vulnerability in covering the COVID-19 pandemic in Swedish mass media in 2020: Implications for the sustainable management of elderly care*, „Sustainability” 2020, nr 13(19), 10533.
- Goffman E., *Analiza ramowa. Esej o organizacji doświadczenia*, przeł. S. Burdziej, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2010.
- Golinowska S., *System pomocy społecznej. Główne problemy zmian i reform*, w: *Pomoc społeczna. Od klientyzmu do partycypacji*, red. E. Leś, Oficyna Wydawnicza ASPARA-JR, Warszawa 2003, s. 19–60.
- Golka M., *Spektakle konsumpcji i biedy*, w: tenże, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 215–227.
- Góra W., *Tradycje opieki i pomocy społecznej w Polsce*, „Praca Socjalna” 1989, nr 2(IV), s. 22–34.
- Gorczowska J., *Znaczenie mechanizmu Serious Case Reviews dla systemowej ochrony dzieci przed krzywdzeniem. Jak jego wprowadzenie może wspomóc budowanie w Polsce szerokiego systemu ochrony dzieci?*, „Dziecko Krzywdzone. Teoria, badania, praktyka” 2021, nr 20(3), s. 145–156.
- Górniak K., *Ubóstwo – kłopotliwa tożsamość*, w: *Socjologia czasu, kultury i ubóstwa: Księga Jubileuszowa dla Profesor Elżbiety Tarkowskiej*, red. K. Górniak, T. Kanasz, B. Pasamonik, J. Zalewska, Wydawnictwo APS, Warszawa 2015, s. 323–334.
- Grewiński M., Lizut J., *Zintegrowane usługi społeczne w Polsce*, w: *Innowacje dla bezpiecznego i zintegrowanego rozwoju*, red. T. Jarocki, t. 2, Kielce 2016.
- Grewiński M., Kawa M., *Usługi społeczne jako inwestycja społeczna nowej instytucji Centrów Usług Społecznych w Polsce w percepcji pracowników socjalnych*, w: *Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 9–28.
- Grewiński M., *O definiowaniu usług społecznych w politykach publicznych*, w: *Zatrudnienie socjalne a rozwój usług społecznych w Polsce*, red. A. Sowa-Kofta, P. Poławski, IPISS, Warszawa 2022, s. 63–82.
- Grewiński M., *System pomocy i integracji społecznej w Polsce – pluralizm, uspołecznienie i urynkowanie usług socjalnych*, w: *System lokalnej polityki pomocy społecznej – instytucje i instrumenty*, red. M. Bąkiewicz i M. Grewiński, Wydawnictwo WSP TWP, Warszawa 2010, s. 9–35.
- Grewiński M., *Wielosektorowa polityka społeczna. O przeobrażeniach państwa opiekuńczego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2009.
- Grewiński M., Zasada-Chorab A., *System pomocy społecznej w Polsce – wyzwania i kierunki*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu, Toruń 2012.

- Groves R. M., Fowler F. J., Couper M. P., Lepkowski J. M., Singer E., Tourangeau R., *Survey Methodology*, Wiley, Hoboken 2009.
- Grzmil-Tylutki H., *Francuska lingwistyczna teoria dyskursu. Historia, tendencje, perspektywy*, Universitas, Kraków 2010.
- Grzmil-Tylutki H., *Gatunek – kategoria analizy dyskursu*, BULLETIN DE LA SOCIÉTÉ POLONAISE DE LINGUISTIQUE, fasc. LXV, 2009, s. 87–98.
- Grzymała-Kazłowska A., *Socjologicznie zorientowana analiza dyskursu na tle współczesnych badań nad dyskursem*, „Kultura i Społeczeństwo” 2004, nr 48(1), s. 13–34.
- Habermas J., *Strukturalne przeobrażenia sfery publicznej*, przeł. W. Lipnik, M. Łukasiewicz, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Hall S., *Encoding/decoding*, w: *Culture, Media, Language*, red. S. Hall, D. Hobson, A. Lowe, P. Willis, Routledge, London 1980.
- Halszka Kurlito M., *Organizacje pozarządowe w działalności pożytku publicznego*, LexisNexis, Warszawa 2008.
- Halszka Kurlito M., *Organizacje pożytku publicznego. Rozwiązania prawne – funkcjonowanie – rozwój. Kraków case study*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
- Hanley J., *The social work public perception myth*, „The British Journal of Social Work” 2025, nr 55(1), s. 359–376.
- Harbert W., *Is the force with us?*, „Social Services Insight” 8.02.1986.
- Harcup T., O'Neill D., *What is News? Galtung and Ruge revisited*, „Journalism Studies” 2001, nr 2(2), s. 261–280.
- Haugevik K., Neumann C. B., *Reputation crisis management and the state: Theorising containment as diplomatic mode*, „European Journal of International Relations” 2021, nr 27(3), s. 708–729.
- Hausner J., *Ekonomia społeczna. Konceptualizacja*, w: *Ekonomia społeczna a publiczne służby zatrudnienia w Polsce – zasady, perspektywy i kierunki współpracy*, red. S. Mazur, A. Pacut, Warszawa 2008, s. 14–40.
- Hedin U. C., Månsson S. A., *Whistleblowing processes in Swedish public organisations – complaints and consequences*, „European Journal of Social Work” 2012, nr 15(2), s. 151–167.
- Henderson L., Franklin B., *Sad not bad: images of social care professionals in popular UK television drama*, „Journal of Social Work” 2007, nr 7(2), s. 165–179.
- Hepp A., *Deep mediatization*, Routledge 2020.
- Hepp A., *Mediatization and the “molding force” of the media*, „Communications” 2012, nr 37 (1), s. 1–28.
- Herman-Smith R., *Do preschool programs affect social disadvantage? What social workers should know*, „Social Work” 2013, nr 58(1), s. 65–73.
- Hess A., *Społeczni uczestnicy medialnego dyskursu politycznego w Polsce. Mediatyzacja i strategie komunikacyjne organizacji pozarządowych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013.
- Hills A., *How the press see you*, „Social Work Today” 1980, nr 11, s. 19, 20.
- Hjarvard S., *The Mediatization of Society: A Theory of the Media as Agents of Social and Cultural Change*, „Nordicom Review” 2008, nr 29(2), s. 105–134.
- Hobbs E., Evans N., *Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2017, nr 29(4), s. 19–31.

- Hofman I., *Paradygmaty nowej dyscypliny*, „Studia Medioznawcze” 2019, nr 20(4), s. 308–317.
- Howarth D., *Dyskurs*, przeł. A. Gąsior-Niemiec, Oficyna Naukowa, Warszawa 2008.
- Hryniewicz J., *Zakres i kierunki zmian w pomocy społecznej*, w: *Reformy społeczne – bilans dekady*, red. M. Rymsza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2010, s. 83–113.
- Hodalska M., *Kultura strachu w polskiej prasie brukowej*, „Zeszyty Prasoznawcze” 2014, nr 3(219), s. 493–506.
- Hughes M., Houston S., „It’s Almost Kafkaesque”: *Newspaper coverage of social work’s role in the “Grace Case” in the Republic of Ireland*, „The British Journal of Social Work” 2019, nr 49(6), s. 1376–1394.
- Hyslop I., *Child Protection in New Zealand: A History of the Future*, „The British Journal of Social Work” 2017, nr 47(6), s. 1800–1817.
- Iarskaia-Smirnova E., Kononenko R., Kosova O., Yarskaya V., „They should cook borsch, chop wood...”: *contemporary images of social work in the context of welfare policy reforms in Russia’s print media*, „European Journal of Social Work” 2020, nr 24(9), s. 358–370.
- Illsley P., *The Drama of Cleveland*, Campaign for Press and Broadcasting Freedom, London 1989.
- Jabłońska B., *Krytyczna analiza dyskursu: refleksje teoretyczno-metodologiczne*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2006, nr 2(1), s. 53–67.
- Jacobs J. A., *Gender and the stratification of colleges*, „The Journal of Higher Education” 1999, nr 70(2), s. 161–187.
- Jakościowa analiza dyskursu w naukach społecznych*, red. R. Wodak, M. Krzyżanowski, Oficyna Wydawnicza Łośgraf, Warszawa 2011.
- Janoś-Kresło M., *Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce*, Warszawa 2002.
- Jastrzębski J., *Chaos, baza danych i internetowe gatunki dziennikarskie*, w: *Internetowe gatunki dziennikarskie*, red. K. Wolny-Zmorzyński, W. Furman, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010, s. 27–35.
- Jones C., Novak T., *Social Work Today*, „British Journal of Social Work” 1993, nr 23, s. 198–200.
- Jones R., *Child protection, social work and the media: Doing as well as being done to*, „Research, Policy and Planning” 2012, nr 29(2), s. 83–94.
- Jones R., *The Story of Baby P: Setting the Record Straight*, Policy Press Bristol, UK 2014.
- Jordan B., *Emancipatory Social Work? Opportunity or Oxymoron*, „The British Journal of Social Work” 2004, nr 34(1), s. 5–19.
- Jurek Ł., Kozyra C., Rojek-Nowosielska M., *Postrzeganie świadczeń socjalnych – perspektywa międzynarodowa*, „Studia Oeconomica Posnaniensia” 2019, nr 7(4), s. 75–88.
- Jurek Ł., *Wizerunek domów pomocy społecznej w Polsce*, „Nauki o Zarządzaniu” 2012, nr 11, s. 96–110.
- Kagan M., Itzick M., *The Effect of Gender and Stigma on the Self-Reported Likelihood of Seeking Social Workers’ Help by Social Workers versus Non Social Workers*, „British Journal of Social Work” 2020, nr 50, s. 389–404.
- Kagan M., *Public attitudes and knowledge about social workers in Israel*, „Journal of Social Work” 2016, nr 16(3), s. 322–343.
- Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1974.

- Kamiński T., *Poza instytucją pomocy społecznej – uzupełniające i alternatywne obszary realizacji pracy socjalnej w Polsce*, w: *O (wyzwaniach) współczesnej pracy socjalnej. Nowe problemy – zmiana – transgresja*, red. B. Kromolicka, A. Jarzębińska, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2017, s. 103–121.
- Kamiński T., *Pracownicy socjalni – agenci zmiany czy konserwatorzy systemu?*, „Praca socjalna” 2017, nr 32, s. 29–38.
- Kanasz T., *Media masowe wobec biedy w Polsce*, „Adeptus” 2017, nr 10, s. 1–17.
- Kanasz T., *Problem ubóstwa w programie „Interwencja” telewizji Polsat*, w: *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2012, s. 161–188.
- Kargulowa A., *O teorii i praktyce poradnictwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
- Karpf A., *Doctoring the media: the reporting of health and medicine*, Routledge, London 1988.
- Karwacki A., Ruzik-Sierdzińska A., Kubicki P., *Szanse i bariery aktywizacji zawodowej osób chronicznie bezrobotnych*, Szkoła Główna Handlowa–Oficina Wydawnicza, Warszawa 2010.
- Kaszyński H., *Ekonomia społeczna i praca socjalna. Razem czy osobno?* w: *Ekonomia społeczna. Perspektywa rynku pracy i pomocy społecznej*, red. J. Staręga-Piasek, IRSS, Warszawa 2007, s. 65–85.
- Kaufman A. V., Raymond G. T., *Public perception of social workers: A survey of knowledge and attitudes*, „Arete – Columbia South Carolina” 1996, nr 20(2), s. 24–35.
- Kawula S., *Pomocniczość*, w: *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, red. D. Lalak, T. Pilch, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1999, s. 193–194.
- Kepplinger H. M., *Demontaż polityki w społeczeństwie informacyjnym*, przeł. A. Kozuch, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007.
- Kepplinger H. M., *Mechanizmy skandalizacji w mediach*, tłum. A. Kozuch, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
- Khun T., *Structures of Scientific Revolutions*, University of Chicago Press, Chicago 1962.
- Kitzinger J., Skidmore P., *Playing safe: media coverage of child sexual abuse prevention strategies*, „Child Abuse Review” 1995, nr 4(1), s. 47–56.
- Klepka R., *Analiza zawartości mediów: dlaczego i do czego można ją wykorzystać w nauce o bezpieczeństwie i politologii?*, „Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis”, Folia 224.
- Knežević M., Butler L., *Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia*, „International Journal of Social Welfare” 2003, nr 12(1), s. 50–60.
- Konecki T., *Studia z metodologii badań jakościowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
- Kotas M., *Wizerunek organizacji publicznej jako instrument efektywnego komunikowania z interesariuszami*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 185, s. 134–141.
- Kotlarska-Michalska A., *Praca socjalna – oczekiwany zakres a bariery realizacji. Diagnoza i projekt zmiany*, w: *Diagnozowanie i projektowanie w pracy socjalnej*, red. eadem, Instytut Socjologii i Wydział Nauk Społecznych Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 1999, s. 179–193.
- Kotlarska-Michalska A., *Przejawy dysfunkcji w pomocy społecznej i możliwości ich naprawy*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2010, nr 13–14, s. 129–142.
- Kowalczyk B., *System pomocy społecznej po dwudziestu latach – kierunki i ocena zmian*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2012, nr 19, s. 151–162.

- Kozak M., *Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka*, w: *Pracownicy i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymśza, ISP, Warszawa 2012, s. 261–278.
- Kretchman H. F., *Public Relations in Social Welfare*, „Social Work Journal” 1954, nr 35 (4) 4, s. 149–72.
- Królikowska J., *Socjologia dobroczynności. Zarys problematyki biedy i pomocy na tle doświadczeń angielskich*, Wydawnictwo Naukowe Żak, Warszawa 2004.
- Kromolicka B., *Wsparcie rodziny w Centrum Usług Społecznych – propozycje działań*, „Polityka Społeczna” 2023, nr 11–12, s. 8–14.
- Kromolicka B., *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, w: *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, red. E. Kantowicz, A. Olubiński, Wydawnictwo Akapit, Kraków 2003, s. 241–250.
- Krotz F., *Die Mediatisierung kommunikativen Handels. Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien*, Wiesbaden 2001.
- Krotz F., *Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*, Wiesbaden 2007.
- Krytyczna analiza dyskursu. *Interdyscyplinarne podejście do komunikacji społecznej*, red. A. Duszak, N. Fairclough, Universitas, Kraków 2008.
- Krzyszowski J., *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Ośrodek Kształcenia Służb Socjalnych i Publicznych, Częstochowa 2010.
- Krzyszowski J., *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005.
- Krzyszowski J., *Praca socjalna w Polsce. Stare problemy i nowe wyzwania w czasach pandemii COVID-19, wojny na Ukrainie i zmian organizacyjnych w pomocy społecznej*, „Zeszyty Naukowe KUL” 2022, nr 65(4), s. 107–123.
- Kubala K., *Racjonalność w dyskursach o pracy w Polsce (po)transformacyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2019.
- Kubinowski D., *Jakościowe badania pedagogiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2010, s. 84.
- Kuckartz U., Rädiker S., *Analyzing Qualitative Data with MAXQDA. Text, Audio, and Video*, Springer, Cham 2019.
- Kujawa I., *Strategie dyskursu polityki a medialny obraz świata (na materiale współczesnej prasy niemieckiej)*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, vol. XXVII, Lublin 2009.
- Kulczycki E., *Teoretyzowanie komunikacji*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii UAM, Poznań 2012.
- Kusak L., *O niejednoznaczności idei pomocy*, „Prakseologia” 2012, nr 153, s. 11–30.
- Kyzioł A., „Głęboka woda”, „Polityka” 19.03.2013.
- Labocha J., *Tekst, wypowiedź, dyskurs w procesie komunikacji językowej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
- Lange O., *Ekonomia polityczna*, t. 1, PWE, Warszawa 1967.
- Lazarsfeld P. F., Berelson B., Gaudet H., *The People's Choice: How the Voter Makes Up His Mind in a Presidential Campaign*, Columbia University Press, New York 1948.
- LeCroy C. W., Stinson E., *The public's perception of social work: Is it what we think it is?*, „Social Work” 2004, nr 49(2), s. 164–174.

- Leedham M., "Social Workers Failed to Heed Warnings": A Text-Based Study of How a Profession is Portrayed in UK Newspapers, „The British Journal of Social Work” 2022, nr 52(2), s. 1110–1128.
- Legood A., McGrath M., Searle R., Lee A., *Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession*, „British Journal of Social Work” 2016, nr 46(7), s. 1872–1889.
- Lepianka D., *Bieda i biedni w polskiej prasie codziennej*, w: *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013, s. 91–134.
- Lepianka D., *Images of poverty in a selection of the polish daily press*, „Current Sociology” 2015, nr 63(7), s. 999–1016.
- Leś E., *Od filantropii do pomocniczości. Studium porównawcze rozwoju i działalności organizacji społecznych*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2000.
- Leś E., *Rozwój usług społecznych w Polsce – między państwem, rynkiem a sektorem obywatelskim*, w: *Aktywne społeczeństwo w zmieniającej się rzeczywistości*, red. W. Kaczmarczyk, K. Burdyka, Narodowy Instytut Wolności, Warszawa 2022, s. 41–58.
- Leś E., *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, Wydawnictwo Prószyński i S-ka, Warszawa 2001.
- Leszczyński A., *Paradoks współczucia. Ubóstwo i wykluczenie w oczach dziennikarzy*, w: *Podziały klasowe i nierówności społeczne*, red. P. Żuk, Oficyna Naukowa, Warszawa 2012, s. 259–269.
- Lincoln Y. S., Guba E. G., *Kontrowersje wokół paradygmatów, sprzeczności i wyłaniające się zbieżności* (tłum. M. Bobaka), w: *Metody badań jakościowych*, tom 1, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 281–314.
- Lincoln Y. S., Guba E. G., *Naturalistic inquiry* (vol. 75), Sage, Beverly Hills 1985.
- Lisowska-Magdziarz M., *Analiza tekstu w dyskursie medialnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.
- Lisowska-Magdziarz M., *Analiza zawartości mediów: przewodnik dla studentów: wersja 1.1.* 2004.
- Lisowska-Magdziarz M., *Media powszednie: środki komunikowania masowego i szerokie paradygmaty medialne w życiu codziennym Polaków u progu XXI wieku*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
- Lisowska-Magdziarz M., *Metodologia badań nad mediami – nurty, kierunki, koncepcje, nowe wyzwania*. „Studia Medioznawcze” 2013, nr 53(2), s. 27–41.
- Lisowska-Magdziarz M., *Reprezentacje biedy i wykluczenia społecznego w tabloidach i mediach głównego nurtu*, „Środkowoeuropejskie Studia Polityczne” 2013, nr 1, s. 33–54.
- Loewe I., *Gatunki paratekstowe w komunikacji medialnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2007.
- Łojko M., *Pomoc społeczna wczoraj i dziś. Nowe wyzwania – stare problemy*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 179, s. 206–214.
- Lonne B., Parton N., *Portrayals of Child Abuse Scandals in the Media in Australia and England: Impacts on Practice, Policy, and Systems*, „Child Abuse & Neglect” 2014, nr 38 (5), s. 822–836.
- Łuczyńska M., *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce...*, s. 37–92.
- Łudzki B., *Medialny obraz rzeczywistości*, „Studia Socialia Cracoviensia” 2017, nr 1 (16)/(9), s. 121–136.

- Lundälv J., *The challenges of writing opinion pieces in social work: A national online survey of Swedish social workers' experiences of influencing public opinion*, „The British Journal of Social Work” 2019, nr 49(6), s. 1395–1414.
- Lundby K., *Introduction: Mediatization as Key*, w: *Mediatization: Concept, changes, consequences*, red. K. Lundby, Peter Lang 2009.
- Lundström T., Andersson G., *Socialarbetare om massmedier*, „Nordisk sosialt arbeid” 2004, nr 24(1), s. 2–18.
- Lundström T., *Mellan vardag och dramatik: Pressens bevakning av socialt arbete med utsatta barn och unga* [Between every-day life and drama: Press coverage of social work in relation to youths and children], w: *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*, red. H. Blomberg, C. Kroll, T. Lundström, H. Swärd, Studentlitteratur 2004, s. 223–254.
- Maćkiewicz J., *Ramy interpretacyjne jako narzędzie badań medioznawczych*, „Studia Medioznawcze” 2020, nr 21(3), s. 615–627.
- Markström C., Ljuslinder K., Sjöström S., *Konsensus och personifierade konflikter*, „Sociologisk Forskning” 2001, nr 48(1), s. 5–23.
- Martin B., *Moral Messages and the Press: Newspaper Response to a child in Trust' in After Beckford?*, w: *After Beckford? Essays on themes related to child abuse*, red. G. Drewry, B. Martin, B. Sheldon, Department of Social Policy, Royal Holloway and Bedford New College, Egham 1987, s. 115–130.
- Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna*, t. 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Marzec I., *Rola kultury organizacyjnej w kreowaniu wizerunku ośrodków pomocy społecznej jako pracodawcy*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 185, s. 151–163.
- Matthes J., Kohring M., *The content analysis of media frames: Toward improving reliability and validity*, „Journal of Communication” 2008, nr 58(2), s. 260.
- McCombs M., Shaw D., *The Agenda-Setting Function of Mass Media*, „Public Opinion Quarterly” 1972, nr 36(2), s. 176–187.
- McCombs M., *Ustawianie agendy. Media masowe i opinia publiczna*, przeł. B. Radwan, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego Kraków, 2004.
- McGowan B. G., Walsh E. M., *Policy challenges for child welfare in the new century*, „Child Welfare” 2000, nr 79(1) SE, s. 11–27.
- McQuail D., *Teoria komunikowania masowego*, przeł. M. Bucholc, A. Szulżycka, Warszawa 2007.
- Mendes P., *Conservative criticism of child protection. The case of the Australian Family Association*, „Children Australia” 1996, nr 21 (2), s. 31–34.
- Mendes P., *Blaming the messenger: The media, social workers and child abuse*, „Australian Social Work” 2008, nr 54(2), s. 27–36.
- Mendes P., *Economic Rationalism, the Churches and the Politics of Welfare*, „Melbourne Journal of Politics” 1997, nr 24, s. 141–165.
- Metody badań jakościowych*. T. 1–2, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
- Metody badania wizerunku w mediach*, red. T. Gackowski, M. Łączyński, CeDeWu, Warszawa 2009.
- Michalczyk S., *Pojęcie mediatyzacji w nauce o komunikowaniu*, w: *Mediatyzacja kampanii politycznych*, red. M. Kolczyński, M. Mazur, S. Michalczyk, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2009, s. 17–33.

- Michalczyk S., *Teorie mediów w nauce o komunikowaniu*, w: *Transdyscyplinarność badań nad komunikacją medialną*, T. 1, *Stan wiedzy i postulaty badawcze*, red. M. Kita, M. Ślawska, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2012, s. 33–51.
- Michalczyk S., *Uwagi o analizie zawartości mediów*, „Rocznik Prasoznawczy” 2009, nr 3, s. 95–109.
- Mikołajczyk M., *Horyzonty pracy socjalnej w XXI wieku*, „Praca Socjalna” 2018, nr 33(4), s. 37–56.
- Miles M. B., Heberman A. M., *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*, Sage, Thousand Oaks 1994.
- Miś L., *Ramy problemu bezrobocia w telewizyjnych programach informacyjnych TVN i TVP1*, w: *Oblicza nierówności społecznych. Studia interdyscyplinarne*, red. J. Kulebaniuk, Wydawnictwo Psychologii i Kultury „Eneteia”, Warszawa 2007, s. 341–355.
- Miś L., Szepski M., *Internet a pomoc społeczna (na przykładzie małopolskich ośrodków pomocy społecznej)*, w: *Polska w mediach, media w Polsce*, red. Z. Pucek, J. Bierówka, Oficyna Wydawnicza AFM, Kraków 2012, s. 29–46.
- Miś L., Szepski M., *Pomoc społeczna w Internecie. Wykorzystanie nowoczesnej technologii przez pracowników małopolskich ośrodków pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2012, nr 19, s. 109–121.
- Molęda-Zdziech M., *Tabloidyzacja i infotainment jako wiodące tendencje w mediach [Mediatyzacja jako ujęcie teoretyczne dla opisu rzeczywistości społecznej]*, w: *Nowe rzeczywistości społeczne, nowe teorie socjologiczne. Dyskusje i interpretacje*, red. R. Włoch, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2012, s. 48–67.
- Morawski R., *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010.
- Moroz N., Padurina E., *Public relations in social work: experience of the Kurgan Region*, ISM-GE 2020 II International Scientific and Practical Conference „Individual and Society in the Modern Geopolitical Environment”, s. 687–695.
- Morse J., *Procedures and practice of mixed method design*, w: *Sage Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, red. A. Tashakkori, Ch. Teddlie, Sage 2010.
- Mroczo F., *Media w sytuacjach kryzysowych*, w: „Zeszyty Wydziału Humanistycznego” 2016, nr 11, s. 53–78.
- Mrozowski M., *Przenikanie mediów. Ewolucja mediów a przemiany ładu społecznego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020.
- Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne*, red. B. Dobek-Ostrowska, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2001.
- Nava M., *Cleveland and the press: Outrage and anxiety in the reporting of child sexual abuse*, „Feminist Review” 1988, 28(1), s. 103–121.
- Nęcki Z., *Funkcje komunikacji społecznej*, w: *Funkcje komunikacji społecznej*, red. K. Wódz, J. Wódz, Wydawnictwo WSB, Dąbrowa Górnicza 2003.
- Niesporek A., Trembaczowski Ł., Warczok T., *Granice symboliczne. Studium praktyk kulturowych na przykładzie działań zawodowych pracowników socjalnych*, Nomos, Kraków 2013.
- Nilsson K., Egan Sjölander A., Landstedt E., *No clear connections: a study of the association between news media use, public trust, and Swedish social services*, „European Journal of Social Work” 2024, nr 27(5), s. 1047–1060.

- Nord L., Grusell M., *Media and politics in Sweden*, w: *Power, communication and politics in the Nordic countries*, red. E. Skogerbö, Ö Ihlen, N. Nörgard Kristensen, L. Nord, Nordicom 2021, s. 113–134.
- Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Nowak-Teter E., Pleszczyński J., *Logiki mediów a dziennikarstwo informacyjne*, „Mediatization Studies” 2022, nr 6, s. 85–104.
- Olech A., Łuczyńska M., *Pracownicy socjalni w Polsce: portret zbiorowy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013.
- Olech A., Sobczak K., *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej*, Raport z badań, IRSS, Warszawa 2011.
- Olin J., *The Public and the Profession's Perception of Social Work*, „Columbia Social Work Review” 2013, nr 11(1), s. 92–102.
- Oniszcuk Z., *Mediatyzacja polityki i polityzacja mediów. Dwa wymiary wzajemnych relacji*, „Studia Medioznawcze” 2011, 4 (47), s. 11–22.
- Osmanaga F., *Public Perception about Social Work Profession*, „European Journal of Sustainable Development” 2019, nr 8(2), s. 177–190.
- Ossowska M., *Motywy postępowania*, Książka i Wiedza, Warszawa 1949.
- Ossowska M., *Normy moralne. Próba systematyzacji*, PWN, Warszawa 1985.
- Ostrowicka H., *Kategoria dyskursu w języku i w badaniach edukacyjnych – w poszukiwaniu osobliwości pedagogicznie zorientowanej analizy dyskursu*, „Forum Oświatowe” 2014, nr 2(52), s. 47–68.
- Palczewski M., *Koncepcja framingu i jej zastosowanie w badaniach newsów w Wiadomościach TVP i Faktach TVN*, „Studia Medioznawcze” 2011, nr 41(1), s. 31–41.
- Palczewski M., *Rama negatywizmu w tabloidowych newsach i jej forma językowa*, „Media – Kultura – Społeczeństwo” 2016–17, nr 11–12, s. 111–158.
- Pan Z., Kosicki G.M., *Framing Analysis: An Approach to News Discourse*, „Political Communication” 1993, nr 10, s. 55–75.
- Parton N., *Social work, child protection and politics: Some critical and constructive reflections*, „British Journal of Social Work” 2014, nr 44(7), s. 2042–2056.
- Parton N., *The Politics of Child Abuse*, Macmillan, London 1985.
- Penhale B., Young J., *A review of the literature concerning what the public and users of social work services in England think about the conduct and competence of social workers*, University of East Anglia, UEA Consulting Ltd, 2015.
- Pervan S. J., Bove L. L., *Stigmatized service workers in crisis: Mitigating the effects of negative media*, „Journal of Service Theory and Practice” 2015, nr 25(5), s. 551–567.
- Phillips M., *A journalist's view*, „Social Work Today” 1979, nr 10.
- Piekot T., *Dyskurs polskich wiadomości prasowych*, Universitas, Kraków 2006.
- Pietrzyk-Reeves D., *Sfera publiczna, czyli o publicznym używaniu rozumu*, „Politeja” 2004, nr 1, s. 347–361.
- Piontek D., *Komunikowanie polityczne i kultura popularna. Tabloidyzacja informacji o polityce*, Wydawnictwo Naukowe WNPiD UAM, Poznań 2011.
- Pisarek W., *Nowa retoryka dziennikarska*, Universitas, Kraków 2002.
- Pisarek W., *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, WAiP, Warszawa 2008.

- Pląsek R., *Pomoc społeczna i świadczenia rodzinne w Polsce – narzędzia włączającej zmiany czy utrwalania nierówności społecznych?*, „Uniwersyteckie Czasopismo Socjologiczne” 2016, nr 14, s. 58–64.
- Plumpe G., *Kunst und juristischer Diskurs. Mit einer Vorbemerkung zum Diskursbegriff*, w: *Diskurstheorien und Literaturwissenschaft*, red. J. Fohrmann, H. Müller, Suhrkamp 1988, s. 330–345.
- Pokrzywa M., *Wizerunek pracownika socjalnego w Polsce*, w: *Nová sociálna edukácia človeka. VII Medzinárodná interdisciplinárna vedecká konferencia*, Prešov 6, 2018, s. 246–259.
- Polko P., *Bezpieczeństwo w dyskursie politycznym RP (1989–2020)*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2022.
- Pomoc społeczna. Idea – rozwój – instytucje*, red. E. Bojanowska, K. Chaczko, J. Krzyszkowski, E. Zdebska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2022.
- Popiołek K., *Modele pomagania i ich konsekwencje pedagogiczne*, „Chowanna” 1995, nr 1, s. 57–63.
- Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymśza, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Public relations w sferze publicznej. Wizerunek i komunikacja*, red. M. Tabernacka, A. Szadok-Bratuń, Wolters Kluwer, Warszawa 2012.
- Raław M., *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy*, w: *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, red. M. Dudkiewicz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław–Warszawa–Kraków, 1961.
- Radłowska R., *Baba z opieki płacze w ubikacji*, „Duży Format” 09.10.2010.
- Ragin C. C., Amoroso L. M., *Constructing Social Research: The Unity and Diversity of Method*, Sage, Thousand Oaks 2011.
- Rapley T., *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*, tłum. A. Gąsior-Niemiec, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
- Reed D., *For social worker read scapegoat*, „Community Care” 14.08.1986.
- Reid W. J., Misener E., *Social work in the press: A cross-national study*, „International Journal of Social Welfare” 2001, nr 10(3), s. 194–201.
- Rek M., *Nierówności społeczne w debacie prasowej: Dyskusja o polskiej biedzie na łamach Gazety Wyborczej*, w: *Oblicza nierówności społecznych: Studia interdyscyplinarne*, red. J. Klebaniuk, ENETEIA, Warszawa 2007, s. 357–375.
- Rek-Woźniak M., *A Combination of Spider-Man and Mother Teresa: The Image of Social Workers in Polish TV Drama The Deep End*, w: *The Palgrave Handbook of the Public Servant*, red. H. Sullivan, H. Dickinson, H. Henderson, Springer International Publishing, Cham 2020, s. 1321–1336.
- Rek-Woźniak M., *Dobroczynicy, biurokraci, koszty ofiarne? O społecznym konstruowaniu wizerunku pracowników socjalnych w Polsce*, „Kultura i Społeczeństwo” 2012, nr 1, s. 101–125.
- Richardson L., Pierre E. S., *Pisanie jako metoda badawcza*, w: *Metody badań jakościowych*, red. N. K. Denzin, Y. S. Lincoln, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
- Rocznik Statystyczny RP*, Warszawa 2004.
- Roff L., Klemmack D., *Attitudes towards public welfare and welfare workers*, „Social Work Research and Abstracts” 1983, nr 19, s. 29–30.

- Rola mediów w aktywnej integracji*, red. B. Kucharska, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2013.
- Romanov P., Iarskaia-Smirnova E., *Sotsial'naiia rabota v sovremennoi Rossii: analiz statusa professional'noi grupy*, „Sotsiologicheskie issledovaniia” 2014, nr 10, s. 61–69.
- Rote G., *How to cope with the media*, „Social Work Today” 1979, nr 10.
- Różański A., *Obraz pracownika socjalnego – analiza treści tekstu w lokalnej prasie*, w: *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etycznoprakseologicznym*, red. A. Czechowska-Bieluga, M. Kanios A., L. Adamowska, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010, s. 149–156.
- Rudolf A., Przybył C., Pieniążek W., Chojecki J., Pijanowski P., Huras P., Pałka S., Smolarczyk D., *Ocena oddziaływania emisji drugiego sezonu serialu „Głęboka woda” na promocję działań finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego*, Agrotec, Warszawa 2013.
- Rymsza M., *Jaka profesjonalizacja pracy socjalnej w Polsce i jaki rozwój służb społecznych?*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2016, nr 35(4), s. 25–42.
- Rytualny chaos. Studium dyskursu publicznego*, red. M. Czyżewski, S. Kowalski, A. Piotrowski, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
- Saris W. E., Gallhofer I. N., *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research*, Wiley, Hoboken 2014.
- Sasińska-Klas T., *Analiza dyskursywna i jej zastosowanie w badaniach na gruncie nauk społecznych*, w: *Odmiany współczesnej nauki o polityce*, red. P. Borowiec, R. Kłosowicz, P. Ścigaj, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego Kraków, 2014, s. 423–435.
- Sasińska-Klas T., *Mediatyzacja a medializacja sfery publicznej*, „Zeszyty Prasoznawcze” 2014, nr 2(218), s. 162–175.
- Sawiński Z., Słomczyński K. M., Domański H., *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Warszawa 2007.
- Shame and social work: Theory, reflexivity and practice*, red. L. Frost, V. Magyar-Haas, H. Schoneville, A. Sicora, Policy Press, Bristol 2021.
- Sharpley C. F., *Public perceptions of four mental health professions: A survey of knowledge and attitudes to psychologists, psychiatrists, social workers and counsellors*, „Australian Psychologist” 1986, nr 21(1), s. 57–68.
- Shoesmith S., *Learning from Baby P: the politics of blame, fear and denial*, Jessica Kingsley Publishers, London 2016.
- Schein E. H., *Organizational Culture and Leadership*, Jossey-Bass, San Francisco 2010.
- Schillemans T., *Mediatization of Public Service. How Organizations Adapt to News Media*, Peter Lang, Frankfurt a M 2012.
- Schultz M., *On Studying Organizational Cultures: Diagnosis and Understanding*, Walter de Gruyter, Berlin 1995.
- Schulz W., *Reconstructing Mediatization as an Analytical Concept*, „European Journal of Communication” 2004, nr 19, s. 87–101.
- Sieciński W., *Tradycje i współczesność pomocy społecznej w Polsce*, „Studia Administracyjne” 2016, nr 8, s. 61–78.
- Sierpowska I., *Państwo wobec pomocy społecznej*, w: *Wrocławskie Studia Erazmianskie, Zeszyt II: Państwo – Koncepcje i zadania*, red. M. Sadowski, P. Szymaniec, Wrocław 2008, s. 139–154.
- Sierpowska I., *Pomoc społeczna jako administracja świadcząca: studium administracyjnoprawne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2022.

- Sierpowska I., *Pomoc społeczna. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2023.
- Sierpowska I., *Zasada pomocniczości w pomocy społecznej*, „Acta Universitatis Wratislaviensis” 2009, nr 3109, s. 203–225.
- Silverman D., *Interpretacja danych jakościowych. Metody analizy rozmowy, tekstu i interakcji*, przeł. M. Głowacka-Grajper, J. Ostrowska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Silverman D., *Prowadzenie badań jakościowych*, przeł. J. Ostrowska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
- Sjöström S., Enbom J., *Towards a theory of news management in public sector organizations*, International Conference on Management, Leadership and Governance (ICMLG), 12–13 February 2015, Auckland.
- Sjöström S., Öhman A., *What if an Investigative Journalist Calls? Media Relations in Social Work*, „The British Journal of Social Work” 2018, nr 48(7), s. 2077–2095.
- Ślawska M., *Typologie gatunków medialnych – przegląd stanowisk*, „Forum Lingwistyczne” 2017, nr 4, s. 15–29.
- Słozanska H., Horishna N., Pryshlyak O., *The Modern State of Social Workers’ Training in Ukrainian Higher Educational Institutions to Work in the Territorial Communities*, ANNALES UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA LUBLIN – POLONIA, VOL. XXXII, 1, 2019, s. 123–135.
- Słownik terminologii medialnej*, red. W. Pisarek, Universitas, Kraków 2006.
- Sobczak B., *Sposoby przyciągania i utrzymywania uwagi w tabloidach na przykładzie dziennika „Fakt”*, „Oblicza Komunikacji” 2011, nr 4, s. 93–107.
- Social policy, the media and misrepresentation*, red. B. Franklin, Routledge, Routledge, London 1999–2001.
- Social Work and Social Welfare Yearbook 1*, red. P. Carter, T. Jeffs, M. Smith, Open University Press, Milton Keynes 1989.
- Social Work, the Media and Public Relations*, red. B. Franklin, N. Parton, Routledge, London 1991.
- Sociala problem och socialpolitik i massmedier*, red. H. Blomberg, C. Kroll, T. Lundström, H. Swärd, Studentlitteratur 2004.
- Sparks C., *Introduction: The panic over tabloid news*, w: *Tabloid Tales: Global debates over media standards*, red. C. Sparks, J. Tulloch, Rowman & Littlefield, Oxford 2000, s. 1–40.
- Stanfield D., L. Beddoe, *Social work and the media: A collaborative challenge*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2013, nr 25(4), s. 41–51.
- Staniforth B., Beddoe L., *Five years in the news: A media analysis of “Child, Youth and Family” in two daily newspapers (2008-2012)*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2017, nr 29(4), s. 5–18.
- Staniforth B., Deane K. L., Beddoe L., *Comparing public perceptions of social work and social workers’ expectations of the public view*, „Aotearoa New Zealand Social Work”, 2016, nr 28(1), s. 13–24.
- Staniforth B., Dellow S. C., Scheffer C., *What creates the public’s impression of social work and how can we improve it?*, „Qualitative Social Work” 2022, nr 21(2), s. 242–259.
- Staniforth B., Fouché C., Beddoe L., *Public Perception of Social Work and Social Workers in Aotearoa New Zealand*, „Aotearoa New Zealand Social Work” 2014, nr 26(2–3), s. 48–60.
- Staniszewski R., *Opinia publiczna – teoretyczny sens i zakres pojęcia*, „Studia Politologiczne” 2012, nr 25, s. 108–124.

- Starego K., „Ludzie-truskawki” i „niepomagalni” – wizerunek biednych w dyskursie prasowym tygodnika *Polityka*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja” 2012, nr 2, s. 37–62.
- Starego K., *Biedny jako Inny – orientalizacja i dehumanizacja biednych w procesie dyskursywnego konstruowania reprezentacji codzienności*, „Rocznik Pedagogiczny” 2013, nr 36, s. 221–242.
- Stereotyp jako przedmiot lingwistyki: teoria, metodologia, analizy empiryczne, red. J. Anusiewicz, J. Bartmiński, Towarzystwo Przyjaciół Polonistyki Wrocławskiej, Wrocław 1998.
- Stopka S., *Zasada subsydiarności w prawie pomocy społecznej*, Difin, Warszawa 2009.
- Strömbäck J., Esser F., *Mediatization of politics: transforming democracies and reshaping politics*, w: *Mediatization of Communication*, red. K. Lundby, De Gruyter Mouton, Berlin–Boston 2014, s. 375–404.
- Strömbäck J., *Four Phases of Mediatization: An Analysis the Mediatization of Politics*, „International Journal of Press/Politics” 2008, nr 13, s. 228–246.
- Suska D., *Stylistyka i pragmatyka tytułów internetowych tekstów dziennikarskich*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie” 2012, nr 8, s. 179–194.
- Sygulska K., Krupska M., *Kryzys w życiu człowieka*, „Praca socjalna” 2019, nr 34.6, s. 93–108.
- Szarfenberg R., *Definicje, zakres i konteksty polityki społecznej*, w: *Polityka społeczna*, red. G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018, s. 21–36.
- Szarfenberg R., *Jakość usług pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje” 2010, nr 13–14, s. 41–58.
- Szarfenberg R., *Kryteria ewaluacji pomocy społecznej*, Uniwersytet Warszawski, Instytut Polityki Społecznej, Warszawa 2008.
- Szarfenberg R., *Krytyka i afirmacja polityki społecznej*, Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2006.
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1993.
- Szczepaniak K., *Zastosowanie analizy treści w badaniach artykułów prasowych – refleksje metodologiczne*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica” 2012, nr 42, s. 83–112.
- Szwed R., *Nieswoistość analizy dyskursu w nauce o komunikacji. Dyskurs jako przedmiot i metoda badań*, w: *Zawartość mediów czyli rozważania nad metodologią badań medioznawczych*, red. T. Gackowski, Wydawnictwo Aspra, Warszawa 2011, s. 13–30.
- Szyma K., *The eristic of newsworthiness in the representation of Barnevernet controversy: A case study of the Norwegian Child Welfare Service*, „Res Rethorica” 2018, nr 5(1), s. 2–20.
- Szyszka M., „Important, not media-worthy” – the subject of social welfare in selected media from a message management perspective, „Zeszyty Prasoznawcze” 2024, nr 4 (260), s. 73–89.
- Szyszka M., *Conditions of media and social image of the public assistance institutions in Poland*, „European Journal of Science and Theology” 2015, nr 6(11), s. 251–260.
- Szyszka M., Walotek-Ściańska K., *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. M. Skłodowskiej-Curie” 2014, nr 3(45), s. 99–114.
- Szyszka M., *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013.
- Szyszka M., *PR and marketing of social policy institutions in Poland*, w: *Marketing Identity: Digital Life – part I*, eds. L. Čábyová, D. Petranova, FMK, Trnava 2016.

- Szyszk M., *Public Relations as Viewed by Employees of Polish Welfare Institutions*, „Communication Today” 2016, nr 2, s. 90–99.
- Szyszk M., Bělík V., *Opinie pracowników socjalnych na temat działań komunikacyjnych w instytucjach pomocowych – perspektywa kształtowania kompetencji komunikacyjnych*, „Edukacja Dorosłych” 2018, nr 2, s. 227–237.
- Tankard J. W. Jr, *The empirical approach to the study of media framing. Framing public life*. Routledge 2001.
- Tarkiainen A., *Popular culture’s usefulness for social work practitioners’ self-reflections and relationship-based practice*, „Relational Social Work” 2022, nr 8(1), s. 1–24.
- Tarkowska E., *Bieda, ubóstwo i inne kategorie dyskursu akademickiego w Polsce*, w: *Dyskursy ubóstwa i wykluczenia społecznego*, red. E. Tarkowska, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2013, s. 49–88.
- Tarkowska E., *Zróżnicowanie polskiej biedy w świetle badań jakościowych*, „Problemy Polityki Społecznej” 2002, nr 4, s. 119–132.
- Tarkowski Z., *Public relations jako funkcja zarządzania domem pomocy społecznej*, w: Z. Tarkowski, *Zarządzanie i kierowanie domem pomocy społecznej*, Wydawnictwo Fundacji „Orator”, Lublin 1998, s. 233–240.
- Taylor L., Willis A., *Medioznawstwo. Teksty, instytucje i odbiorcy*, przeł. M. Król, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.
- Thorbjornsrud K., Ustad Figenschou T., Ihlen Ø., *Mediatization in public bureaucracies: A typology*, „Communications-The European Journal of Communication Research” 2014, nr 39(1), s. 3–22.
- Titscher S., Meyer M., Wodak R., Vetter E., *Methods of Text and Discourse Analysis*, Sage, London 2000;
- Tomaszewski T., *Komu się pomaga*, „Chowanna” 1994, nr 1, s. 5–11.
- Tonkin B., *The buck stops with us*, „Community Care”, 7.03.1987, s. 29–31.
- Tower K., *In our own image: Shaping attitudes about social work through television Production*, „Journal of Social Work Education” 2000, nr 36(3), s. 575–585.
- Trawkowska D., *Bariery rozwoju pracy socjalnej w pomocy społecznej w perspektywie systemowej. Przykład pracy socjalnej z rodziną*, „Roczniki Socjologii Rodziny” 2010 (XX), s. 185–208.
- Trenaman J., McQuail D., *Television and the political image*, Menthuen, London 1961.
- Trygged S., Eriksson B., *Implementing Swedish models of social work in a Russian context*, „Social Work & Society” 2009, nr 7(2), s. 273–284.
- Tulebayev N. N., *Practices of public perception of social work and social workers (case of Kazakhstan)*, „Viešoji politika ir administravimas” 2021, nr 20(5), s. 715–726.
- Tversky K., Kahneman D., *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases*, „Science” 1974, nr 185(4157), s. 1124–1131.
- Tyszka T., *Psychologiczne pułapki oceniania i podejmowania decyzji*, GWP, Gdańsk 2000.
- Urbaniak-Zajęc D., *Obiektywna hermeneutyka jako metodologia i metoda badań empirycznych*, w: *Badania jakościowe w pedagogice – wywiad narracyjny i obiektywna hermeneutyka*, red. D. Urbaniak-Zajęc, E. Kos, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 169–221.
- Urbaniak-Zajęc D., *Subiektywność – obiektywność poznania*, „Rocznik Lubuski” 2015, tom 41, cz. 1, s. 19–31.

- Vainikka E., Toivanen P., *The anatomy of austerity in Finnish media: The journalistic point-of-view towards Europe from the North*, „European Journal of Communication” 2024, 39(4), s. 307–322.
- van Dijk T.A., *Discourse and knowledge*, w: *The Routledge handbook of discourse analysis*, Routledge 2013.
- von Sydow K., Reimer C., *Attitudes toward Psychotherapists, Psychologists, Psychiatrists, and Psychoanalysts: A Meta-Content Analysis of 60 Studies Published between 1948 and 1995*, „American Journal of Psychotherapy” 1998, nr 52(4), s. 463–488.
- Waldron J., *Welfare and the Images of Charity*, „The Philosophical Quarterly” 1986, nr. 36(145), s. 463–482.
- Warner J., „Heads Must Roll? Emotional Politics, the Press and the Death of Baby P”, „The British Journal of Social Work” 2014, nr 6(44), s. 1637–1653.
- Warner J., *The Emotional Politics of Social Work and Child Protection*, Bristol University Press 2015.
- Watson T., Noble P., *Evaluating public relations: A best practice guide to public relations planning, research and evaluation*, Kogan Page, London 2007.
- Watson T., *Public relations research priorities: A Delphi study*, „Journal of Communication Management” 2008, nr 12(2), s. 104–123.
- Weinberger P., *Assessing professional status in social welfare*, „Personnel Information”, 1967, nr 10, s. 44–47.
- Wiehl R., *Fenomenologia, dialektyka, hermeneutyka*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Filozofii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 1996.
- Winiarski M., *Dylemat relacji pojęć „wsparcie” i „pomoc” w przestrzeni działań prorodzinnych – wewnętrznych i zewnętrznych*, „Pedagogika Rodziny” 2015, 5/3, s. 7–22.
- Wimmer R. D., Domimick J. R., *Mass media. Metody badań*, przeł. T. Karłowicz, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006.
- Wiśniewska K., *S jak „socjalni pracownicy” kontra „M jak miłość”*, „Gazeta Wyborcza” 5.12.2011.
- Wnuk-Lipiński E., *Socjologia życia publicznego*, Warszawa 2008.
- Wojdyła K., *Tabloidy w badaniach medioznawczych*, „Oblicza Komunikacji” 2011, nr 4, s. 9–32.
- Wódz K., *Instytucjonalne bariery rozwoju środowiskowej metody pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej w Polsce. Ekspertyza przygotowana dla Instytutu Spraw Publicznych*, Warszawa 2013.
- Wódz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998.
- Wojnarowicz K., Dąbrowska B., *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, w: *Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 95–108.
- Wojtanowicz K., *Zmieniający się obraz pomocy społecznej w Polsce. Wdrażanie modelu rozdzielania pracy socjalnej od postępowań administracyjnych*, w: *Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 29–42.
- Wolny-Zmorzyński K., Kaliszewski A., Furman W., *Gatunki dziennikarskie. Teoria – praktyka – język*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009.
- Wolska-Prylińska D., *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2010.
- Woźniak W., *Gatunek w sieci*, w: *Internetowe gatunki dziennikarskie*, red. K. Wolny-Zmorzyński, W. Furman, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010. s. 53–60.

- Woźniak W., *Nierówności społeczne w polskim dyskursie politycznym*, Wydawnictwo Scholar, Warszawa 2012.
- Wroczyński R., *Pedagogika społeczna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1985.
- Współczesne media – Medialny obraz świata, t. 1, *Zagadnienia teoretyczne*, red. D. Kępa-Figura, I. Hofman, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2015.
- Young R., *Social workers and the media*, „Social Work Today” 1979, nr 10.
- Zaborowska A., *Model roli społeczno-zawodowej pracownika socjalnego w kontekście teorii ról*. Dyskusja z badań, „Roczniki Nauk Społecznych”, 49/2021, nr 2, s. 41–54.
- Zalewski D., *Opieka i pomoc społeczna – dynamika instytucji*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2005.
- Załubski J., *Media i medioznawstwo. Studia i szkice*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2006.
- Zbyrad T., *Centrum usług społecznych szansą na wzmocnienie procesu deinstytucjonalizacji*, „Zeszyty Naukowe KUL” 2023, 66, nr 2 (262), s. 101–117.
- Zbyrad T., *Instytucje opieki totalnej jako forma zniewolenia i kontroli nad człowiekiem potrzebującym pomocy – na przykładzie domów pomocy społecznej*, „Roczniki Nauk Społecznych” 2012, nr 4(40), s. 51–69.
- Zbyrad T., *O biurokracji w systemie pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2011, nr 6, s. 38–42.
- Zbyrad T., *Pracownicy socjalni. Od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu – studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków 2014.
- Zbyrad T., *Realizacja zadań pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych*, w: *Pomoc społeczna – odpowiedź na problemy społeczne? Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej*, red. A. Kurzynowski, Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu, Radom 2010, s. 226–237.
- Zbyrad T., *Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia*, w: *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, red. M. Czechowicz-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska, s. 45–55.
- Zbyrad T., *Źródła stresu pracowników socjalnych*, „Polityka Społeczna” 2007, nr 5–6, s. 22–28.
- Zugazaga C. B., Surette R. B., Mendez M., Otto Ch. W., *Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study*, „Journal of Social Work Education” 2006, nr 42(3), s. 621–636.
- Żukiewicz A., *Triada determinant bezpieczeństwa pracowników służb społecznych: determinanty środowiskowe*, „Praca Socjalna” 2017, nr 6(32), s. 7–16.



Netografia

- Analizy statystyczne. Pomoc społeczna i opieka nad dzieckiem i rodziną w 2023 r.*, Warszawa 2004, www.stat.gov.pl.
- Czynniki warunkujące efektywność działań ośrodków pomocy społecznej województwa zachodniopomorskiego w opinii ich pracowników. Raport z badań*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Szczecin 2012, http://ois.wzp.pl/attachments/article/151/RAPORT_dot_efektywnosci.pdf.
- Davidson S., King S., *Public Knowledge of and Attitudes to Social Work in Scotland*. Report October, UK: Scottish Executive Social Research 2005, <https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/7277/1/0017787.pdf>, dostęp 26.09.2024.
- European Pillar of Social Rights*, 2017, <https://www.epr.eu/what-we-do/policy-analysis/european-pillar-of-social-rights/>.
- Informacje statystyczne. Pracujący w gospodarce narodowej w Polsce w 2022 r.*, Warszawa-Bydgoszcz, 2023, www.stat.gov.pl.
- Komunikat *Co każdy powinien wiedzieć o „domach seniorów”*, www.mpips.gov.pl/index.php?gid=339&news_id=941.
- Piekło staruszek w domu opieki w Radości*, <https://tvn24.pl/polska/pieklo-staruszek-w-domu-opieki-w-radosci-ra42518-ls3689201>.
- Piotrowski B., *Kształtowanie się polityki społecznej w Polsce – od okresu międzywojennego po dzień dzisiejszy*, 21.04.2010, <https://rynekpracy.org/wiadomosci/ksztaltowanie-sie-polityki-spoecznej-w-polsce-od-okresu-miedzywojennego-po-dzien-dzisiejszy/>.
- Raport IMM: *Najbardziej opiniotwórcze media dekady. Kto kreuje debatę publiczną w Polsce?*, <https://www.imm.com.pl/raport-imm-najbardziej-opiniotworcze-media-dekady-kto-kreuje-debate-publiczna-w-polsce/>.
- Raport NIK: *Informacja o wynikach kontroli: Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach*, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21565,vp,24214.pdf>.
- Rowe J., Grandon-White S., Owen M., Harmer L., Kearney S., *Public perceptions of the social work profession. On behalf of Social Work England*, YouGov, <https://www.socialworkengland.org.uk/about/publications/public-perceptions-of-the-social-work-profession/>.
- Skorupska K., *Jeszcze głębsza woda*, <https://www.sfp.org.pl/2016/wydarzenia,20,13570,0,1,Jeszcze-glebsza-woda.html>.

- Social workers wary over future of social care* (2005.04.26), „Community Care”, <http://www.communitycare.co.uk>.
- Sprawozdania Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, <https://www.gov.pl/web/rodzina/statystyki-pomocy-spoecznej>.
- Staniforth B., „Vulnerable” label harmful step for child service, „New Zealand Herald” 2016, http://www.nzherald.co.nz/nz/news/article.cfm?c_id=1&objectid=11686047.
- Szarfenberg R., *Europejski Filar Praw Socjalnych (EFPS) – nowy impuls do rozwoju wymiaru społecznego UE, czy deklaracja polityczna bez pokrycia?*, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/efps-2019-zalaczniki.pdf>.
- Szarfenberg R., *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej – przegląd zagadnień*, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/rozdzielenieRSz.pdf>.
- Top 10 movies and TV shows featuring positive depictions of social workers*, Social Work News, <https://www.mysocialworknews.com/article/top-10-movies-and-tv-shows-featuring-positive-depictions-of-social-workers>.
- Women in the therapeutic professions: State of affairs and campaign*, 2012, <http://www.shatil.org.il>
- Zaufanie społeczne*. Komunikat z badań CBOS nr 43/2020, Nr 40/2024, https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2024/K_040_24.PDF.



Akty prawne

Ustawa z dnia 16 sierpnia 1923 r. o opiece społecznej, Dz.U. 1923 nr 92, poz. 726.

Ustawa o pomocy społecznej z 29 listopada 1990 r., Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593.

Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593, z późn. zm.



Spis tabel, schematów i wykresów

Tabela 1.1.	Czynniki atrakcyjności medialnej informacji.	38
Tabela 2.1.	Świadczenia pomocy społecznej.	64
Tabela 6.1.	Wybrane metody stosowane w obrębie analizy dyskursu	143
Tabela 6.2.	Przykłady oceny umiejscowienia tematu w analizowanym materiale	163
Tabela 6.3.	Zestawienie publikacji odnoszących się do jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (lub/i pracowników) w badanym korpusie w podziale na gatunek dziennikarski.	164
Tabela 7.1.	Zestawienie kategorii tematycznych z przyporządkowanymi tematami szczegółowymi	174
Tabela 7.5.	Typowe konteksty wywoływania tematu pomocy społecznej w analizowanych grupach tematycznych	192
Tabela 7.6.	Zdarzenia naruszające bezpieczeństwo pracowników socjalnych w badanym okresie	199
Tabela 7.7.	Kluczowe wydarzenia kształtujące dyskurs o pomocy społecznej	207
Tabela 8.1.	Dominujące motywy dyskursu medialnego o kryzysie pomocy społecznej – w odniesieniu do pracowników socjalnych	245
Tabela 8.2.	Dominujące motywy dyskursu medialnego o kryzysie pomocy społecznej – w odniesieniu do instytucji pomocowych.	250
Tabela 8.3.	Schematy sytuacyjnego osadzania roli pomocy społecznej w kontekstach zdarzeniowych	258
Tabela 8.4.	Strategie prezentacyjne – warianty – rama <i>reakcji</i> oraz rama <i>skandalu</i> <i>i interwencji</i>	264
Tabela 10.1.	Przykład tabloidyzacji dyskursu: tytuły odnoszące się tych samych wydarzeń.	307
Tabela 10.2.	Zróżnicowanie ujęć tego samego tematu w nagłówkach i leadach charakterystycznych dla badanych mediów	311
Tabela 12.1.	Zakres działań komunikacyjnych wg podziału na typ instytucji	338
Schemat 2.1.	Pomoc jako działanie komunikacyjne.	44
Schemat 2.2.	Pomoc w piramidzie komunikacyjnej.	46
Schemat 2.3.	Struktura organizacyjna pomocy społecznej w Polsce.	62

Schemat 6.1.	Metody i techniki badawcze	145
Schemat 6.2.	Sekwencyjna strategia eksploracyjna: schemat postępowania badawczego z uwzględnieniem triangulacji metod i danych.....	157
Schemat 15.1.	Wyłonione w badaniu wzory prezentacyjno-dyskursywne z uwzględnieniem ramowania.....	384
Wykres 7.1.	Konteksty tematyczne pomocy społecznej: grupy tematów ogólnych i wchodzące w ich obręb tematy szczegółowe	177
Wykres 7.2.	Konteksty tematyczne pomocy społecznej: występowanie publikacji w ujęciu ilościowym na osi czasu.....	178
Wykres 7.3.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej DPS.....	179
Wykres 7.4.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „przepisy, prawo socjalne, prawo pomocy społecznej”	182
Wykres 7.5.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „piecza zastępcza”.....	183
Wykres 7.6.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „problemy osób i grup w szczególnej sytuacji”	188
Wykres 7.7.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „osoba/rodzina w kryzysie”	190
Wykres 7.8.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „pracownik pomocy społecznej/pracownik socjalny”	197
Wykres 7.9.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie”.....	202
Wykres 7.10.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „seniorzy”	204
Wykres 7.11.	Rozkład tematów szczegółowych z uwzględnieniem wydźwięku w grupie tematycznej „kryzys bezdomności”.....	205
Wykres 7.12.	Temat dominujący w podziale na media	230
Wykres 8.1.	Struktura ram ze względu na tematy dominujące.....	234
Wykres 8.2.	Udział publikacji poszczególnych mediów w ramach sytuacyjno-interpretacyjnych.....	234
Wykres 8.3.	Trzy ujęcia problemowe w ramie <i>polityka społeczna</i> wg podziału na media ...	238
Wykres 8.4.	Charakterystyka pomocy społecznej w obrębie ramy.....	239
Wykres 8.5.	(a–b) Cechy narracji o zawodzie pracownik socjalny/pomocy w ramie PS: występowanie kategorii dotyczących pracy zawodowej.....	242
Wykres 8.6.	Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie <i>skandalu i interwencji</i>	257
Wykres 8.7.	Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie <i>reakcji na tragedię</i>	261
Wykres 8.8.	Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie <i>konkretnego działania</i>	269
Wykres 8.9.	Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie <i>święteczno-okazjonalnej</i>	271
Wykres 8.10.	Cechy narracji o pomocy społecznej w ramie <i>ciekawostek i osobliwości</i>	272
Wykres 8.11.	(a–c) Wydźwięk opisów pomocy społecznej w podziale na media, ramy oraz temat dominujący.....	275

Wykres 8.12.	Wydźwięk opisów pomocy społecznej w podziale na media oraz temat dominujący – zestawienie.	276
Wykres 8.13.	Czynniki medialności: obecność wybranych motywów w publikacjach.	279
Wykres 9.1.	(a–b) Specyfika obrazowania pomocy społecznej (świadczeniodawstwo a komunikacyjny wymiar pomocy) wg ram.	284
Wykres 9.2.	Specyfika obrazowania pomocy społecznej (świadczeniodawstwo a komunikacyjny wymiar pomocy) wg ram.	285
Wykres 9.3.	Występowanie określenia „opieka społeczna” wg podziału na media.	286
Wykres 9.4.	Diagram Sankeya – zależność pomiędzy cechami publikacji: wydźwiękiem opisu, występowaniem etykiety „opieka społeczna” oraz ramą sytuacyjno-interpretacyjną.	287
Wykres 9.5.	„Skuteczne rozwiązania” a „zaniedbania” i „niewydolność” pomocy społecznej w podziale wg mediów.	289
Wykres 9.6.	„Skuteczne rozwiązania” a „zaniedbania” i „niewydolność” pomocy społecznej w podziale wg tematyki dominującej.	290
Wykres 11.1.	Struktura próby ze względu na stanowisko pracy.	326
Wykres 11.2.	Struktura próby ze względu na typ instytucji.	328
Wykres 11.3.	Specyfika badanych instytucji ze względu na strukturę budżetu.	329
Wykres 12.1.	Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami oraz opinią publiczną – podział wg typu instytucji.	332
Wykres 12.2.	Osoba odpowiedzialna za kontakty z mediami oraz opinią publiczną – podział wg kategorii sektor.	333
Wykres 12.3.	Monitoring mediów w podziale na typ jednostki.	334
Wykres 12.4.	Narzędzia (działania) komunikacyjne wykorzystywane w instytucjach pomocowych. Zestawienie ogólne.	335
Wykres 12.5.	Stosowanie narzędzi komunikacyjnych w opinii przedstawicieli jednostek pomocowych.	342
Wykres 12.6.	Porównanie wypowiedzi nt. wykorzystywanych kanałów komunikacji według skupień.	343
Wykres 12.7.	Stosowanie narzędzi komunikacyjnych (przynależność do skupień) według własności jednostek pomocy społecznej.	344
Wykres 12.8.	Częstotliwość działań komunikacyjnych, zestawienie wg typu instytucji.	346
Wykres 12.9.	Częstotliwość działań komunikacyjnych wg sektora.	347
Wykres 12.10.	Częstotliwość działań komunikacyjnych wg struktury budżetu.	348
Wykres 12.11.	Ocena ważności działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji w podziale na typ jednostki.	349
Wykres 12.12.	Ocena ważności działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji wg podziału na sektor.	350
Wykres 12.13.	Autonomia w zakresie kształtowania działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji wg typu jednostki.	351
Wykres 12.14.	Autonomia w zakresie kreowania działań komunikacyjnych w funkcjonowaniu instytucji wg struktury budżetu.	352
Wykres 13.1.	Przygotowanie jednostki do kontaktów z mediami w ocenie respondentów.	354

Wykres 13.2.	Przygotowanie jednostki do kontaktów z mediami w ocenie respondentów w podziale na typ instytucji	354
Wykres 13.3.	Ocena dotychczasowego zainteresowania mediów/dziennikarzy reprezentowaną jednostką/prowadzonymi działaniami	356
Wykres 13.4.	Zainteresowanie mediów reprezentowaną jednostką/prowadzonymi działaniami wg kategorii typ instytucji	356
Wykres 13.5.	Ocena dotychczasowej współpracy instytucji z mediami (media lokalne, środowiskowe, samorządowe)	357
Wykres 13.6.	Współpraca instytucji z mediami wg podziału na typ jednostki	358
Wykres 13.7.	Doświadczenia negatywnych kontaktów z mediami w grupie badanych (media regionalne/lokalne i ogólnopolskie)	359
Wykres 13.8.	Doświadczenia negatywnych kontaktów z mediami w grupie badanych (media samorządowe i prywatne)	360
Wykres 14.1.	Opinie pracowników na temat dominującej tendencji obrazowania sektora pomocy społecznej w mediach	363
Wykres 14.2.	Opinie na temat dominującej tendencji przedstawiania sektora pomocy społecznej w zestawieniu z oceną dotychczasowego zainteresowania mediów reprezentowaną instytucją	364
Wykres 14.3.	Opinie badanych na temat dominującej tendencji przedstawiania sektora pomocy społecznej przez dziennikarzy/pracowników mediów w zestawieniu z oceną dotychczasowej współpracy z mediami	365
Wykres 14.4.	Dotychczasowe „negatywne” doświadczenia z mediami a opinie dotyczące dominującej tendencji przedstawiania sektora pomocy społecznej przez dziennikarzy/pracowników mediów	366
Wykres 14.5.	Ocena rzetelności prezentowania w mediach instytucji pomocy społecznej	367
Wykres 14.6.	Ocena rzetelności przedstawiania w mediach instytucji pomocy społecznej w zestawieniu z oceną dotychczasowej współpracy z mediami	368
Wykres 14.7.	Skrypty narracyjne charakteryzujące pracowników socjalnych identyfikowane w medialnych przekazach	370
Wykres 14.8.	Proporcje skupień wg oceny obrazu pracownika socjalnego w przekazach medialnych	370
Wykres 14.9.	Porównanie opinii nt. obrazu pracownika socjalnego w przekazach medialnych według skupień	371
Wykres 14.10.	Własności jednostek pomocy społecznej według postrzegania pracowników sektora w przekazach medialnych – porównanie grup	373
Wykres 14.11.	Cechy socjometryczne pracowników instytucji pomocy społecznej a postrzeganie pracownika socjalnego w przekazach medialnych – porównanie skupień	374
Wykres 14.12.	Najczęściej obecne w mediach opinie/określenia charakteryzujące pracowników socjalnych wg opinii badanych	375



Aneks

1. Klucz kategoryzacyjny – analiza zawartości

- 1) Ulokowanie problematyki w artykule:
 - Materiał bezpośrednio dotyczy pomocy społecznej / tematyka pomocy społecznej przywołana jest jako wątek poboczny
- 2) Wydziwisk opisu pomocy społecznej:
 - Neutralny / pozytywny / negatywny / ambiwalentny
- 3) Którego z typów jednostek organizacyjnych dotyczy opis:
 - Nie dotyczy konkretnej instytucji / CUS / PCPR / Miejski, Gminny, Miejsko-Gminny ośrodek pomocy społecznej / dom pomocy społecznej / ośrodek wsparcia; placówka specjalistycznego poradnictwa / ośrodek interwencji kryzysowej / instytucja pieczy zastępczej / inna
 - Jednostka publiczna / jednostka niepubliczna, realizująca zadania publiczne / nie dotyczy
- 4) Prezentowana forma działalności pomocowej:
 - Świadczenia materialno-rzeczowe (t/n)
 - Pomoc jako działanie komunikacyjne, interpersonalne (t/n)
- 5) Charakterystyka prezentowanej działalności:
 - Czy wskazano na skuteczne rozwiązania / skuteczną interwencję pomocową? (t/n)
 - Czy wskazano na zaniedbania / błędy pomocy społecznej lub jej pracowników? (t/n)
 - Czy wskazano na niewydolność pomocy społecznej jako systemu wsparcia? (t/n)
 - Czy użyte jest określenie „opieka społeczna” lub pracownik „opieki społecznej”? (t/n)

- 6) Charakter prezentowanego wizerunku pracownika pomocy:
- Czy przywołana jest osoba pracownika socjalnego/pracownika pomocy? (t/n)
 - Czy jest to wizerunek pozytywny, neutralny, negatywny czy ambiwalentny? (p/nt/n/a/nd)
 - Czy wskazano na skuteczną/udaną interwencję pracownika pomocy? (t/n/nd)
 - Czy wskazano na zaniedbania zawodowe PP? (t/n/nd)
 - Czy wskazano sytuacyjnie na istotny wkład, poświęcenie lub zasługi pracownika pomocy? (t/n/nd)
 - Czy wskazano na trud/trudności związane z pracą zawodową? (t/n/nd)
- 7) Który z motywów stanowi powód lub kontekst obecności (podjęcia) problematyki pomocy społecznej:
- Pomaganie / choroba, niepełnosprawność / przemoc / zabójstwo / śmierć / inne przestępstwa / świadczenia pomocowe / strajk, protest, trudna sytuacja pomocy społecznej

1.1. Operacjonalizacja nieostrych pojęć: kategorie i wskaźniki

	Kategorie	Klasyfikacja (wskaźniki)
Wydział opis pomocy społecznej	Pozytywny	Realizacja zadań innowacyjnych; skuteczne rozwiązywanie problemów społecznych; instytucja aktywna, otwarta na klienta/potrzeby mieszkańców, zaangażowana w rozwiązywanie problemów; posiadająca kompetentną kadrę, współpracująca z podmiotami zewnętrznymi. Prezentowanie sukcesów PS, skutecznych/efektywnych rozwiązań; wskazanie na ważność roli i zadań pełnionych przez PS, istotna pozytywna rola udzielanych świadczeń. Występowanie określeń o charakterze afirmatywnym, pozytywne oceny PS i jej kadry.
	Neutralny	Ukazanie standardowych zadań, działań, świadczeń, procedury pomocy realizowane w sposób rutynowy (bez zaakcentowanego zaangażowania), zgodnie z literą prawa, podejmowanie pożądanych działań wobec klienta, neutralny opis form pomocy/wsparcia/działań (przy czym te z obiektywnych względów mogą być niewystarczające do rozwiązania sytuacji problemowej); neutralny opis realizacji zadań lub obowiązków; pomoc/instytucja jedynie przywołana/wzmiankowana w publikacji bez odniesień kontekstowych. Występowanie neutralnych lub pozbawionych ocen określeń/charakterystyk.
	Negatywny	Nie podejmowanie należnych/wymaganych działań; działania na szkodę klienta; niestosowanie wymaganych procedur/przepisów prawa; niesprawiedliwe lub krzywdzące procedury pomocowe; biurokratyzm; brak zaangażowania. Instytucja działająca na niekorzyść klientów, zamknięta na współpracę, posiadająca niewykwalifikowaną kadrę, dopuszczająca się zaniedbań. Występowanie negatywnych ocen, określeń o charakterze pejoratywnym, operowanie negatywnymi określeniami.
	Ambiwalentny	Występowanie cech opisu negatywnego i pozytywnego bez jednoznacznej przewagi.

	Kategorie	Klaryfikacja (wskaźniki)
Forma działalności pomocowej	Świadczenia materialne	Zasiłki, dodatki, świadczenia finansowe lub rzeczowe.
	Komunikacyjny wymiar pomocy	Praca socjalna, udzielenie pomocy w formie kontaktowej; rozmowa, wsparcie, konsultacja, opieka, poradnictwo, dozór, wizyta, interwencja osobista, towarzyszenie.
Jak charakteryzowana jest działalność pomocowa	Skuteczne rozwiązania, skuteczna interwencja	Udzielenie pomocy; załatwienie sprawy, rozwiązanie sytuacji; opis sytuacji, w której działania pomocy społecznej doprowadzają do poprawy; wzmianki o skutecznej interwencji kryzysowej; przedstawienie pozytywnego rezultatu współpracy między instytucjami (np. pomoc społeczna, organizacje pozarządowe, placówki medyczne); cytaty klientów, którzy wyrażają wdzięczność za skuteczną pomoc; opisy wdrażania efektywnych/skutecznych metod działania; wskazanie na realne efekty wsparcia (np. usamodzielnienie klienta, poprawa warunków bytowych, wyjście z bezdomności); pozytywne przykłady programów i projektów społecznych przynoszących wymierne rezultaty; przyznanie świadczeń charakteryzowanych jako ważne lub oczekiwane.
	Zaniedbania	Błędy pomocy społecznej lub jej pracowników; opisy przypadków braku reakcji pomocy społecznej na zgłaszane problemy klientów; wzmianki o niewłaściwym traktowaniu klientów przez pracowników pomocy społecznej; opisy działań powierzchownych, ograniczających się do formalności, bez realnej pomocy; brak kontroli nad sytuacją klientów wymagających stałego wsparcia; opisy błędów, które doprowadziły do tragedii lub pogorszenia sytuacji beneficjentów; niezastosowanie obowiązujących procedur, ignorowanie przepisów prawa; świadome lub nieświadome pominięcie osób uprawnionych do pomocy; przykłady niewłaściwej oceny sytuacji skutkującej błędnymi decyzjami administracyjnymi.
	Niewydolność pomocy społecznej jako systemu wsparcia	Brak środków finansowych lub niewystarczające zasoby do skutecznego przeciwdziałania problemom społecznym; pomoc systemowo niewłaściwie ukierunkowana (co wynika z przepisów); opisy skomplikowanych procedur, które utrudniają dostęp do wsparcia; wskazanie na długie terminy oczekiwania na pomoc, przewlekłość działań instytucji; niedostosowanie systemu pomocy społecznej do rzeczywistych wyzwań; strukturalny brak koordynacji między instytucjami; systemowe luki, lapsusy prawne; przywołane sytuacje, w których regulacje prawne lub administracyjne utrudniają skuteczne działanie pracowników socjalnych.
Charakter prezentowanego wizerunku pracownika socjalnego	Wizerunek pozytywny	Pracownik aktywny, kompetentny, posiadający szeroki wachlarz umiejętności, posiadający dużą wiedzę, empatyczny, innowacyjny, zaangażowany, odnoszący sukcesy itp. Przedstawiany afirmatywnie, w pozytywnym świetle, w kontekście sukcesu, skutecznej interwencji, poświęcenia/trudu zawodowego.
	Neutralny	Pracownik ukazany w kontekście standardowych zadań pomocy społecznej; wykonujący zadania pomocy społecznej zgodnie z literą prawa, podejmujący pożądane działania wobec klienta, przy czym działania te z obiektywnych względów mogą być niewystarczające do rozwiązania sytuacji problemowej. Przedstawiany w neutralnym świetle, pracownik jedynie wzmiankowany/przywołany bez odniesień do konkretnych zadań

1.1. cd.

	Kategorie	Klaryfikacja (wskaźniki)
Charakter prezentowanego wizerunku pracownika socjalnego	Negatywny	Pracownik niezaangażowany, niepodejmujący wymaganych działań; obojętny, dopuszczający się zaniedbań, działający na szkodę klienta, niekompetentny.
	Ambiwalentny	Występowanie cech opisu negatywnego i pozytywnego bez jednoznacznej przewagi
Charakter prezentowanego wizerunku pracownika socjalnego	Wkład, poświęcenie lub zasługi pracownika pomocy	Opis działań wykraczających poza standardowe obowiązki zawodowe; poświęcenie prywatnego czasu lub środków na rzecz klientów; przedstawienie pracownika jako osoby zaangażowanej, empatycznej, oddanej pracy; podkreślenie osiągnięć lub sukcesów w pracy pomocowej; wskazanie na zaangażowanie w pracę mimo trudnych warunków; ukazanie pracownika jako kluczowej osoby w rozwiązywaniu problemu beneficjenta; cytaty podkreślające wdzięczność klientów lub społeczności wobec pracownika; występowanie określeń sugerujących wysoką wartość pracy (np. „nieoceniona pomoc”, „ogromne zaangażowanie”)
	Trud/ trudności związane z pracą zawodową (trudny zawód)	Wzmianki o przeciążeniu obowiązkami (np. zbyt duża liczba klientów, brak czasu na indywidualne podejście); wskazanie na niedostateczne zasoby (np. brak funduszy, niedobór personelu, brak wsparcia instytucjonalnego); opis stresu związanego z pracą (np. trudne decyzje, konfrontacje z trudnymi sytuacjami życiowymi klientów); wzmianki o niskim prestiżu zawodu, braku społecznego uznania lub niedostatecznych wynagrodzeniach; opisy zagrożeń zawodowych, przemęczenia, wypalenia zawodowego lub trudności w oddzieleniu życia prywatnego od zawodowego; cytaty podkreślające trudności; wskazanie na trudne relacje z klientami (np. agresja, brak współpracy, roszczeniowość); opis biurokratycznych obciążeń, skomplikowanych procedur utrudniających skuteczne działanie.

2. Drzewo kodowe – struktura tematyczna

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Dom pomocy społecznej	Funkcjonowanie DPS	Modernizowanie/ tworzenie instytucji	Wypowiedzi dotyczące działań zmierzających do modernizacji, remontów, rozbudowy, adaptacji budynków lub tworzenia nowych domów pomocy społecznej.
		Zapewnianie warunków bytowych w codziennym funkcjonowaniu	Informacje o infrastrukturze, czystości, standardzie pomieszczeń, warunkach życia i codzienności profesjonalnej opieki.
		Świadczenie opieki przez personel	Prezentacje pracy opiekunów, lekarzy, pielęgniarek, problematyki zatrudnienia i kwalifikacji.
		Organizowanie życia codziennego mieszkańców	Opis codziennych aktywności, rozrywki, kontaktów rodzinnych, zajęć terapeutycznych.
		Kwestie zarządzania finansami i zasobami placówki	Opis wydatków, zarządzania finansowego DPS, podejmowania trudnych decyzji administracyjnych i finansowych.
		Reagowanie na wyzwania pandemiczne / zarządzanie sytuacją pandemiczną	Dostrzeganie braku rąk do pracy, problemy z organizacją codziennego życia w jednostkach DPS.
		Reagowanie na deficyty i problemy związane z funkcjonowaniem DPS	Identyfikowanie braków, trudności lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu domów pomocy społecznej
		Informowanie nt. roli, znaczenia i społecznego postrzegania instytucji DPS	Przedstawianie funkcji DPS w systemie opieki, ich znaczenia społecznego oraz sposobu, w jaki są one postrzegane przez społeczeństwo – zarówno pozytywnie (np. jako instytucje wsparcia), jak i negatywnie (np. jako miejsca izolacji czy „ostateczności”).
	Nieprawidłowości i nadużycia w DPS	Stosowanie przemocy wobec mieszkańców	Donoszenie o agresji fizycznej, psychicznej, zastraszaniu; przedstawianie treści dotyczące skandali, uchybień, łamania praw mieszkańców.
		Dopuszczanie się zaniedbań opiekuńczych	Donoszenie o braku higieny, leków, opieki, złych warunkach pensjonariuszy.
		Występowanie braków systemowych i kadrowych	Wskazania na niedobory personelu, nieprzestrzeganie standardów, nadmierne obciążenie pracowników.
		Przeprowadzanie interwencji administracyjnych i kontroli	Informacje o kontrolach sanepidu, NIK, RPO, działania służb i instytucji nadzorczych.
		Wyrażanie reakcji przez władze, rodziny i opinię publiczną	Przywoływanie komentarzy urzędników, polityków, protesty, reakcje lokalnej społeczności.
		Doświadczenie organizacyjnych skutków pandemii	Wskazywanie na negatywne skutki izolacji społecznej, zamknięcia DPS-u, choroby mieszkańców i związane z nimi problemy.

2 cd.

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Kryzys bezdomności	Pomoc osobom w kryzysie bezdomności: działanie, interwencja socjalna	Świadczenie/udzielanie pomocy instytucjonalnej	Opis działań formalnych podejmowanych przez instytucje publiczne i samorządowe.
		Świadczenie/udzielanie pomocy w formie projektowej	Wskazywanie na działania, inicjatywy projektowe, realizowane w partnerstwach, wsparcie doraźne, okolicznościowe.
		Prowadzenie/udzielanie interwencji kryzysowej	Wskazywanie na działania podejmowane w okresie zimowym lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
		Udzielanie/organizowanie pomocy medycznej i specjalistycznej w związku z pandemią COVID-19	Problematyka opieki zdrowotnej, leczenia uzależnień, szczepienia, przeciwdziałanie zagrożeniu covidowemu.
		Prezentowanie historii sukcesu i dobrych praktyk	Przywoływane przykłady skutecznego wsparcia, efektywne modele pomocy.
	Problematyka osób w kryzysie bezdomności/problemy związanych ze zjawiskiem bezdomności	Prezentowanie możliwych przyczyn bezdomności	Opis uwarunkowań wejścia w stan bezdomności, wskazanie na utratę lokalu, zagrożenie bezdomnością, sytuacja powodująca brak miejsca zamieszkania.
		Doświadczenia życiowe osób bezdomnych	Opis codziennych realiów życia na ulicy lub w bezdomności.
		Funkcjonowanie osoby bezdomnej w przestrzeni publicznej	Przywoływanie opinii i postaw społecznych lub funkcjonujących w dyskursie publicznym, stereotypów i uproszczeń nt. osób bezdomnych.
	Brak wymaganej pomocy dla osób bezdomnych, niewłaściwa pomoc, zaniedbania	Zaniedbywanie obowiązków przez instytucje (krytyka niewłaściwej pomocy)	Wzmianki o działaniach nieadekwatnych, nieskutecznych, krytyka niewystarczającego zaangażowania instytucji publicznych.
Seniorzy	Pomoc, wsparcie, opieka nad seniorami	Dostarczanie pomocy instytucjonalnej w formie usług	Relacjonowanie działań podejmowanych przez instytucje publiczne i samorządowe na rzecz seniorów.
		Dostarczanie pomocy instytucjonalnej w formie świadczeń	Opisywanie wsparcia udzielanego klientom pomocy społecznej w formie świadczeń pieniężnych lub rzeczowych – w tym wypłat zasiłków stałych, okresowych, celowych, dodatków mieszkaniowych i energetycznych oraz pomocy rzeczowej. Odnoszenie się do procedur przyznawania, wysokości i dostępności tych świadczeń.
		Udzielanie pomocy sąsiedzkiej / rodzinnej	Wzmiankowanie o wsparciu udzielanym przez członków rodziny, sąsiadów lub lokalną społeczność, w szczególności w sytuacjach kryzysowych lub niedostatku instytucjonalnego. Przywoływanie aktów solidarności, troski i nieformalnej opieki.

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Seniorzy	Pomoc, wsparcie, opieka nad seniorami	Dostarczanie pomocy poprzez działania projektowe i społeczne	Przywoływanie inicjatyw organizacji pozarządowych, grup obywatelskich lub środowisk senioralnych – we współpracy z JOPS – które mają na celu wsparcie osób w trudnej sytuacji. Opisywanie projektów, akcji lokalnych, wydarzeń integracyjnych, programów aktywizujących.
		Świadczenie pomocy w dobie pandemii COVID-19	Relacjonowanie działań instytucji pomocy społecznej podejmowanych w reakcji na potrzeby klientów w czasie pandemii COVID-19. Donoszenie o formach wsparcia dla osób objętych kwarantanną, seniorów, rodzin w kryzysie, a także o zmianach organizacyjnych, problemach kadrowych i nowych metodach świadczenia pomocy.
	Brak pomocy/opieki/zaniedbanie wobec seniora(ów), pomoc niewłaściwie udzielana	Stwierdzenie/rozpoznanie braku pomocy instytucjonalnej	Wskazywanie sytuacji, w których instytucje pomocy społecznej nie podjęły działań lub nie udzieliły oczekiwanego wsparcia. Odnotowywanie zaniechań, opóźnień, odmów lub braku odpowiedzi ze strony JOPS.
		Stwierdzenie/rozpoznanie niskiej jakości lub niewystarczającej dostępności usług / świadczeń	Donoszenie o przypadkach niewystarczającej jakości lub ograniczonej dostępności publicznego wsparcia – zarówno usług, jak i świadczeń pieniężnych. Wzmiankowanie o barierach administracyjnych, kadrowych, lokalowych lub proceduralnych.
		Stwierdzenie/rozpoznanie niewłaściwie udzielanej lub nieprofesjonalnie świadczonej pomocy	Krytyka działań instytucji lub opiekunów – nieadekwatnych, niefachowych lub szkodliwych.
		Stosowanie przemocy wobec seniorów	Przywoływanie przypadków przemocy psychicznej, fizycznej lub ekonomicznej wobec osób starszych lub innych członków rodziny – zarówno relacjonowanych w mediach, jak i zgłaszanych instytucjom. Opisywanie sytuacji przemilczanych, ukrywanych lub bagatelizowanych przez otoczenie.
	Problemy seniorów, wyzwania życiowe	Doświadczanie samotności i izolacji	Opisy doświadczania samotności, braku kontaktu, wykluczenia społecznego.
		Doświadczanie zaniedbania ze strony rodziny / otoczenia	Wzmiankowanie o sytuacjach, w których senior pozostaje bez pomocy ze strony rodziny, sąsiadów lub innych osób z otoczenia. Przywoływanie przykładów opuszczenia, zaniedbania relacji, marginalizacji starszych osób przez najbliższych.
		Doświadczanie problemów zdrowotnych / fizycznych	Opisy pogarszającego się zdrowia, niepełnosprawności, starzenia się.
		Doświadczanie trudnej sytuacji finansowej i bytowej	Donoszenie o trudnościach w utrzymaniu się związanych z niską emeryturą, rosnącymi kosztami życia lub brakiem oszczędności. Opisywanie sytuacji niedostatku materialnego, konieczności oszczędzania na podstawowych potrzebach lub korzystania z pomocy społecznej.

2 c.d

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Osoba/rodzina w kryzysie	Pomoc świadczona przez JOPS / próba udzielania pomocy / skuteczna interwencja	Świadczenie skutecznej pomocy instytucjonalnej	Opis realnie skutecznej pomocy, która zmienia lub pozytywnie kształtuje sytuację życiową osoby lub rodziny.
		Przeprowadzenie skutecznej interwencji kryzysowej / efektywne działanie pracownika / przedstawiciela pomocy	Relacjonowanie przypadków szybkiej i trafnej reakcji instytucji pomocowych na sytuację nagłą lub kryzysową. Opisywanie działań asystenta rodziny, pracownika socjalnego lub interwencji kryzysowej skutkującej poprawą sytuacji klienta.
	Brak pomocy / pozornie lub niewłaściwie udzielona pomoc JOPS	Stwierdzenie lub rozpoznanie braku pożądanej reakcji lub należytego wsparcia ze strony instytucji pomocy	Odnoszenie sytuacji, w których instytucje nie podjęły działań mimo otrzymania informacji o zagrożeniu, potrzebie lub trudnej sytuacji osoby/ rodziny. Wzmiankowanie o zaniechaniu, ignorowaniu sygnałów lub braku odpowiedzi.
		Odmówienie udzielenia pomocy z powodów formalnych	Przywoływanie sytuacji, w których osobie potrzebującej odmówiono wsparcia z uwagi na niespełnienie kryteriów formalnych, przekroczenie progów dochodowych lub ograniczenia ustawowe. Akcentowanie sztywności przepisów jako bariery.
		Dostarczenie/świadczenie pomocy, która okazuje się spóźniona lub nieadekwatna do potrzeb	Opisywanie działań podejmowanych przez instytucje zbyt późno lub w sposób niedostosowany do realnych potrzeb klienta. Donoszenie o braku elastyczności i skuteczności reakcji pomocowych.
		Świadczenie pomocy w sposób pozorny	Wzmiankowanie o wsparciu o charakterze czysto formalnym, które nie przynosi rzeczywistych efektów. Przywoływanie przypadków, w których działania instytucji ograniczają się do pozornej aktywności lub dokumentacji „na papierze”.
	Jawna niesprawiedliwość wobec rodziny, pokrzywdzenie przez JOPS lub jej pracowników	Nadużywanie władzy przez pracowników	Donoszenie o nieetycznych, niewłaściwych lub bezprawnych działaniach przedstawicieli instytucji pomocowych, w tym nadużywaniu uprawnień, przekraczaniu kompetencji lub działaniu na szkodę klientów.
		Stosowanie represyjnych lub krzywdzących, ale zgodnych z prawem procedur	Opisywanie sytuacji, w których stosowane są rozwiązania o charakterze przymusowym lub represyjnym wobec klientów – np. izolacja dzieci, pozbawienie autonomii – bez poszanowania ich praw lub bez dostatecznych podstaw.
		Zaobserwowanie bierności instytucji/pracownika wobec jawnej krzywdy	Relacjonowanie przypadków braku reakcji instytucji na oczywiste przejawy przemocy, zaniedbania lub patologii społecznej. Wzmiankowanie o bierności, zaniechaniu obowiązków lub lekceważeniu sygnałów ostrzegawczych.

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Osoba/rodzina w kryzysie	Problemy życiowe i wyzwania osób będących klientami pomocy społecznej	Nagle pogorszenie sytuacji życiowej	Opisywanie sytuacji braku źródeł utrzymania, bezrobocia, utrudnionego dostępu do rynku pracy lub braku kwalifikacji umożliwiających podjęcie zatrudnienia. Wzmiankowanie o biedzie, uzależnieniu od pomocy społecznej, trudnościach w samodzielnym zabezpieczeniu bytu.
		Doświadczanie przemocy, marginalizacji, wykluczenia, problemów uzależnień	Donoszenie o przypadkach przemocy fizycznej, psychicznej lub emocjonalnej, a także uzależnień (alkoholowych, narkotykowych, behawioralnych) jako czynnikach destabilizujących sytuację rodzinną i wymagających natychmiastowej interwencji.
		Złożoność uwarunkowań życiowych klientów pomocy społecznej	Relacjonowanie trudności wynikających z samotności, braku wsparcia społecznego, problemów wychowawczych, niestabilnych relacji rodzinnych, obciążeń związanych z opieką nad dziećmi. Wzmiankowanie o emocjonalnej i społecznej izolacji klientów pomocy społecznej.
Zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie, skrajne formy przemocy względem dzieci	Indolencja, ewidentne zaniedbanie lub niedopatrzenie pracownika pomocy	Brak podjęcia reakcji / zaniechanie interwencji mimo ewidentnych sygnałów ostrzegawczych	Przywoływanie przypadków rażącego zaniechania obowiązków interwencyjnych przez pracowników instytucji pomocowych. Opisywanie sytuacji, w których mimo wyraźnych sygnałów zagrożenia nie podjęto działań, co stanowi przykład niedopełnienia procedur lub zaniedbania.
		Brak kontynuacji działań po wcześniejszej interwencji	Wzmiankowanie o sytuacjach, w których działania pomocowe zostały przerwane, zawieszone lub zakończone mimo wcześniejszych zgłoszeń kryzysów. Opisywanie braku ciągłości wsparcia lub porzucenia sprawy bez rozwiązania problemu.
		Zaniechanie lub nieprowadzenie rzeczywistego nadzoru nad rodziną	Donoszenie o braku monitoringu sytuacji rodzin objętych pomocą. Wskazywanie na brak systematycznego kontaktu, kontroli, nadzoru nad rodzinami wcześniej rozpoznanymi jako wymagające wsparcia.
	Rodzina/ środowisko pod opieką pracownika, który interweniował/ujawniał nieprawidłowości	Zgłaszanie zagrożenia lub podejmowanie próby zgłoszenia zagrożenia	Opisywanie przypadków zaangażowania pracownika socjalnego: dostrzeżenia zagrożenia, aktywnego podejmowania działań, zgłaszania problemu innym instytucjom i inicjowania współpracy międzysektorowej.
		Nawiązywanie lub koordynacja współpracy międzyinstytucjonalnej	Relacjonowanie przykładów współdziałania instytucji – sądu, szkoły, policji, kuratora sądowego – w ramach działań pomocowych lub interwencyjnych. Wzmiankowanie o mechanizmach współpracy międzyinstytucjonalnej.

2. c.d

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Zabójstwo lub śmierć dziecka w rodzinie, skrajne formy przemocy względem dzieci	Rodzina/ środowisko pod opieką pracownika, który interweniował/ujawniał nieprawidłowości	Przejawianie oporu rodziny wobec działań kontrolnych	Opisywanie zachowań rodzin, które utrudniały działania pomocowe: pozorowanie współpracy, ukrywanie problemów, izolowanie dzieci, przedstawianie fałszywego obrazu sytuacji w celu uniknięcia nadzoru lub odpowiedzialności.
		Dowodzenie systemowej nieskuteczności mimo interwencji	Przywoływanie przypadków, w których mimo zaangażowania indywidualnego pracownika pomoc nie zadziałała systemowo. Donoszenie o nieskuteczności lub braku reakcji instytucji mimo dostępnych sygnałów i inicjatywy pracownika.
	Rodzina/ środowisko pod opieką pracownika, który nie ujawniał nieprawidłowości	Nieodnotowanie zgłoszenia pomimo podejrzeń	Wzmiankowanie o sytuacjach, w których pracownik miał podejrzenia co do zagrożenia, ale nie wykazał się determinacją w działaniu lub nie wykorzystał wszystkich dostępnych narzędzi. Opisywanie postaw biernych lub asekuracyjnych.
		Zlekceważenie sygnałów dopływających ze środowiska: szkoły/ otoczenia	Opisywanie zaniechania działań pomimo zgłoszenia sygnałów przez osoby trzecie, takie jak nauczyciele, sąsiedzi czy inni specjaliści. Donoszenie o lekceważeniu źródeł zewnętrznych lub braku właściwej reakcji na informacje alarmujące.
		Niewłaściwa ocena sytuacji w rodzinie przez pracowników JOPS	Relacjonowanie sytuacji błędnej oceny rodzinnej – np. uznania sytuacji dziecka za stabilną mimo sygnałów zagrożenia. Wzmiankowanie o powierzchownym lub opartym na zaufaniu podejściu do diagnozy rodzinnej.
		Zastosowanie nieaktualnych informacji w działaniach	Opisywanie przypadków braku aktualizacji wiedzy o sytuacji rodzinnej klienta pomocy społecznej. Donoszenie o pracy na przestarzałych danych, braku wizyt środowiskowych lub dokumentacji nieodzwierciedlającej realnych warunków.
	Rodzina/ środowisko pod opieką pracownika, który nie ujawniał nieprawidłowości, ponieważ o nich nie wiedział	Ukrywanie przemocy przez rodzinę	Wzmiankowanie o sytuacjach, w których przemoc wobec dziecka była maskowana, a ofiara była izolowana, utrudniony był przekaz informacji. Opisywanie przypadków bez fizycznych oznak przemocy, braku możliwości weryfikacji sygnałów.
		Brak możliwości kontaktu z dzieckiem	Donoszenie o rodzinach formalnie objętych pomocą, lecz w rzeczywistości pozostających poza bieżącym nadzorem. Wzmiankowanie o przerwach w monitorowaniu, braku kontaktu lub zaniechaniu rutynowych procedur.
		Brak podstaw/możliwości podjęcia działań	Opisywanie przypadków, w których nie istniały żadne formalne przesłanki do interwencji: brak sygnałów, zachowań wskazujących na zagrożenie, do dramatycznych zdarzeń dochodziło niespodziewanie. Wzmiankowanie o bezradności systemu wobec nagłych sytuacji.

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Pracownik socjalny / pracownik pomocy społecznej	Święto, nagrody, dzień pracownika socjalnego	Organizowanie obchodów Dnia Pracownika Socjalnego	Relacjonowanie obchodów świąt zawodowych, wydarzeń jubileuszowych lub uroczystości związanych z pracą socjalną. Wzmiankowanie o życzeniach, wystąpieniach publicznych i upamiętnianiu roli pracownika socjalnego.
		Wręczenie/przyznawanie nagród / wyróżnień	Przywoływanie przykładów nagród, dyplomów, medali, wyróżnień i innych form publicznego uznania dla pracowników pomocy społecznej. Wzmiankowanie o celebracji sukcesów zawodowych i docenianiu zaangażowania.
		Reprezentowanie zawodu w przekazach publicznych	Cytaty, przemówienia na temat misji i roli pracownika socjalnego.
		Zestawienie symbolicznego uhonorowania z realiami pracy socjalnej	Zestawienie święta z trudną rzeczywistością pracy, niskimi zarobkami, brakiem uznania.
	Strajk pracowników, problemy finansowe i organizacyjne pomocy społecznej, zagrożenia związane z wykonywaną pracą	Organizowanie strajku i protestu pracowników	Doniesienia o protestach, postulatach płacowych, akcjach strajkowych.
		Doświadczanie problemów kadrowych i przeciążenia	Opisy braków kadrowych, przeciążenia obowiązkami, zbyt dużej liczby podopiecznych, biurokratyzacji pomocy.
		Występowanie niskich płac i braku uznania	Krytyka warunków zatrudnienia, komentarze o niskim, nieadekwatnym wynagrodzeniu.
		Występowanie ryzyka i zagrożeń zawodowych	Informacje o agresji, przemocy, stresie zawodowym, zagrożeniu życia lub zdrowia.
	Sylwetka zawodowa	Przejawianie profesjonalizmu i zaangażowania	Opisywanie pozytywnych cech zawodowych pracowników pomocy społecznej, takich jak empatia, profesjonalizm, kompetencje, zaangażowanie i oddanie pracy z osobami potrzebującymi.
		Realizowanie „pracy u podstaw”	Ukazanie pracownika w bezpośrednim kontakcie z rodziną/osobą potrzebującą, pracy zorientowanej na podstawowe aspekty zaradności życiowej, samodzielności, projektowania procesu zmiany.
		Posiadanie długoletniej praktyki zawodowej	Wzmiankowanie o wieloletnim doświadczeniu zawodowym, długoletnim stażu pracy i historii zatrudnienia pracowników socjalnych jako czynnikach budujących ich autorytet, doświadczenie.
		Doświadczanie wypalenia zawodowego i bezsilności	Narracje o stanie psychicznym i emocjonalnym pracowników – zmęczeniu, wypaleniu, frustracji, poczuciu braku sensu działań lub demotywacji wynikającej z warunków pracy.

2. c.d

K.O.	Subkategoria	Kod		Opis kodu
Pracownik socjalny / pracownik pomocy społecznej	Nieprawidłowości / nadużycia popełnione przez pracowników pomocy społecznej	Wykorzystywanie stanowiska w sposób nieuprawniony/nadużycie stanowiska		Donoszenie o przypadkach nadużycia stanowiska – np. wykorzystywania pozycji zawodowej do celów prywatnych, nielegalnych działań lub łamania etyki zawodowej.
		Przejawianie obojętności lub bezduszości		Formułowanie oskarżeń wobec pracowników socjalnych, zarzutów braku empatii, niechęci do pomocy lub niewłaściwego stosunku do klientów.
		Występowanie publicznej krytyki i skutków społecznych		Wzmiankowanie o konsekwencjach formalnych wobec pracowników – komentarze o zwolnieniach dyscyplinarnych, postępowaniach sądowych lub karach służbowych.
Piecza zastępcza, domy dziecka, rodziny zastępcze	Funkcjonowanie systemu pieczy zastępczej, w tym problematyka rodzin zastępczych	Inwestowanie w infrastrukturę instytucjonalną		Relacjonowanie inwestycji infrastrukturalnych w systemie pieczy zastępczej – otwieranie nowych placówek, budowa i modernizacja domów dziecka, poprawa warunków materialnych.
		Inicjowanie/prowadzenie działań wspierających		Opisywanie projektów, programów pomocowych i funduszy wspierających funkcjonowanie jednostek pieczy zastępczej – w tym działań prowadzonych przez NGO, samorządy, instytucje centralne.
		Organizowanie pracy kadry i wdrażanie metod pracy		Wzmiankowanie o zatrudnianiu pracowników, organizowaniu szkoleń, podnoszeniu kwalifikacji oraz działaniach zmierzających do poprawy warunków pracy w instytucjach pieczy.
		Wdrażanie deinstytucjonalizacji		Relacjonowanie działań, inicjatyw i zmian systemowych podejmowanych w ramach procesu deinstytucjonalizacji pieczy zastępczej – tj. zastępowania opieki instytucjonalnej formami rodzinnymi lub środowiskowymi. Wzmianki o strategiach, planach reformy, wyzwaniach związanych z brakiem rodzin zastępczych, a także o skutkach zmian dla dzieci, opiekunów i kadr instytucjonalnych.
		Zarządzanie brakami kadrowymi		Relacjonowanie problemów kadrowych – niedoboru rodzin zastępczych, trudności z rekrutacją, wypalenia zawodowego opiekunów, wyzwań personalnych pieczy zastępczej.
		Określanie roli i znaczenia pieczy zastępczej		Formułowanie ocen i refleksji na temat znaczenia pieczy zastępczej w systemie opieki nad dzieckiem – jej roli, społecznego postrzegania oraz funkcji wychowawczej i zabezpieczającej.
		Występowanie problemów organizacyjnych		Opisywanie niekorzystnych warunków finansowych, ograniczonego dostępu do usług, wyzwań organizacyjnych i trudności związanych z deinstytucjonalizacją pieczy zastępczej.
		Doświadczenie trudnych sytuacji	zawodowych	Wzmiankowanie o psychicznych i emocjonalnych trudnościach dzieci umieszczanych w pieczy zastępczej – traumach, problemach adaptacyjnych, zaburzeniach więzi.
			wychowanków	

K.O.	Subkategoria	Kod		Opis kodu
Piecza zastępcza, domy dziecka, rodziny zastępcze	Potrzeba wsparcia, apele o pomoc wobec deficytów i problemów systemu pieczy zastępczej	Zaistnienie potrzeby wsparcia	finansowego	Donoszenie o akcjach charytatywnych, apelach o pomoc materialną, zbiórkach, prośbach o darowizny – w kontekście deficytów środków i potrzeb instytucji pieczy zastępczej.
			organizacyjnego	
		Poszukiwanie kandydatów na rodziców zastępczych		Opisywanie działań promocyjnych i rekrutacyjnych mających na celu pozyskiwanie kandydatów na rodziców zastępczych – kampanii, apeli, analiz barier wejścia w rolę rodziny zastępczej.
	Nieprawidłowości i nadużycia w pieczy zastępczej	Stosowanie przemocy wobec dzieci		Relacjonowanie przypadków przemocy wobec dzieci przebywających w pieczy – fizycznej, psychicznej, seksualnej – popełnianej przez opiekunów lub personel placówki.
		Zaistnienie sytuacji zaniedbania lub złych warunków		Wzmiankowanie o sytuacjach zaniedbania – braku opieki, nieodpowiednich warunkach mieszkaniowych, niedożywieniu, braku higieny, niewłaściwym traktowaniu dzieci.
		Niewłaściwe zachowania kadry		Donoszenie o przypadkach nadużyć władzy, demoralizacji wychowanków, nieetycznych lub nieprofesjonalnych zachowań kadry wychowawczej – np. używaniu przemocy, wyzwisk, izolacji.
		Prowadzenie interwencji służb nadzoru, kontrole		Wzmiankowanie o działaniach służb – Rzecznika Praw Dziecka, kuratorów, wojewody – interweniujących w odpowiedzi na sygnały o nieprawidłowościach w pieczy zastępczej.
Przepisy, prawo socjalne, prawo pomocy społecznej	Dotyczące świadczeń pomocy społecznej	Wprowadzanie zmian w świadczeniach pieniężnych		Opisywanie zmian prawnych w zakresie zasiłków i świadczeń – nowelizacji ustaw, aktualizacji programów rodzinnych, modyfikacji kryteriów przyznania pomocy.
		Aktualizacja zasad usług społecznych		Relacjonowanie treści dotyczących usług społecznych – asystenckich, opiekuńczych, środowiskowych – oraz zasad ich przyznania i dostępności.
		Przekazywanie informacji dotyczących form pomocy/wsparcia		Prezentowanie informacji i porad dotyczących procedur, sposobów uzyskiwania pomocy, wymaganych dokumentów i terminów.
	Inne/organizacyjne	Informowanie o zasadach organizacji działań pomocowych		Donoszenie o zmianach w prawie – nowych ustawach, reformach strukturalnych, regulacjach systemowych w zakresie pomocy społecznej i ich skutkach dla klientów oraz instytucji.
		Komentowanie przepisów dotyczących pomocy społecznej		Komentowanie i interpretowanie wyroków sądów administracyjnych, stanowisk prawniczych i opinii ekspertów dotyczących funkcjonowania systemu pomocy społecznej.
		Komentowanie przepisów dotyczących zadań pracownika socjalnego		Opisywanie zakresu obowiązków, uprawnień, ograniczeń i odpowiedzialności pracowników instytucji pomocy społecznej wynikających z aktualnych przepisów prawa.

2. c.d

K.O.	Subkategoria	Kod	Opis kodu
Problemy osób/grup w szczególnej sytuacji (niepełnosprawni, samotne matki, ofiary przemocy, inne)	Świadczenie pomocy lub wsparcie, opieka, poradnictwo specjalistyczne, działalność instytucji	Zapewnianie wsparcia instytucjonalnego na rzecz osób z niepełnosprawnościami	Relacjonowanie działań służb i instytucji wspierających osoby z niepełnosprawnościami – usług opiekuńczych, rehabilitacji społecznej i zawodowej, poradnictwa, wsparcia środowiskowego.
		Zapewnianie pomocy/wsparcia instytucjonalnego wobec zjawisk przemocy, samotnego rodzicielstwa, zaburzeń zdrowia psychicznego, kryzysu migracji itp.	Opisywanie form wsparcia instytucjonalnego kierowanego do samotnych matek i ojców – w tym świadczeń finansowych, pomocy lokalowej, dostępu do poradnictwa specjalistycznego i opieki psychologicznej.
		Zapewnianie/świadczenie poradnictwa specjalistycznego i pozainstytucjonalnych formy wsparcia	Relacjonowanie dostępnych form wsparcia socjalnego, psychologicznego, prawnego i terapeutycznego dla osób w trudnej sytuacji życiowej.
	Brak opieki/zaniedbanie, deficyt lub brak wymaganej/potrzebnej pomocy	Brak/ niewystarczający zakres wsparcia instytucjonalnego dla osób z niepełnosprawnościami	Wzmiankowanie o ograniczonej liczbie dostępnych usług asystenckich i opiekuńczych – podkreślanie trudności w uzyskaniu wymaganej pomocy, w tym wynikających z braków kadrowych.
		Brak /niewystarczający zakres lub ograniczona dostępność usług/wsparcia na rzecz innych osób/grup w szczególnej sytuacji	Donoszenie o systemowych lukach i barierach utrudniających korzystanie z pomocy instytucjonalnej – wskazywanie na brak zasobów, niedostępność usług lub ich nieskuteczność.
		Brak/ niewystarczający zakres lub ograniczona dostępność pozainstytucjonalnych form wsparcia	Opisywanie trudności w dostępie do terapii i poradnictwa specjalistycznego – w tym braków kadrowych, przerw w świadczeniu wsparcia oraz trudności w kontynuacji pomocy.
	Problemy życiowe, wyzwania osób/grup w szczególnej sytuacji	Doświadczanie trudnej sytuacji materialnej i mieszkaniowej	Relacjonowanie sytuacji ubóstwa i braku stabilności życiowej – m.in. trudności z zaspokojeniem podstawowych potrzeb, problemów mieszkaniowych i trudnej sytuacji materialnej.
		Doświadczanie samotności, izolacji	Wzmiankowanie o niedostatecznym wsparciu emocjonalnym; doświadczenia samotności, izolacji społecznej w trudnej sytuacji życiowej.
		Doświadczanie odrzucenia społecznego, stygmatyzacji	Donoszenie o przypadkach dyskryminacji i wykluczenia społecznego – związanego z niepełnosprawnością, samotnym rodzicielstwem, ubóstwem lub statusem społecznym.
		Opieka nad osobą zależną	Opisywanie obciążeń rodzinnych związanych z opieką nad osobą niesamodzielną – np. dzieckiem z niepełnosprawnością, starszym rodzicem lub partnerem wymagającym stałej pomocy.
		Występowanie problemów emocjonalnych, problemów, zdrowia psychicznego	Relacjonowanie problemów psychicznych i emocjonalnych osób w trudnej sytuacji życiowej – depresji, lęków, wypalenia, poczucia bezradności i długotrwałego stresu.

3. Kwestionariusz ankiety

Część pierwsza: *Kształtowanie relacji publicznych w instytucji pomocy społecznej*

- 1) Czy w strukturze reprezentowanej przez Panią/Pana instytucji jest osoba / jednostka odpowiedzialna za kontakty z mediami / działania *public relations*?
 - Tak
 - Nie
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 2) Kto w Pani/Pana instytucji odpowiada za kontakty z mediami oraz opinią publiczną? (proszę wskazać właściwe odpowiedzi)
 - Rzecznik prasowy
 - Rzecznik prasowy oraz kierownik/dyrektor/prezes
 - Kierownik/dyrektor/prezes
 - Różni pracownicy, zależnie od sytuacji
 - Inna osoba
 - Zdecydowanie brakuje takiej osoby
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 3) Jak często w reprezentowanej przez Panią/Pana instytucji prowadzone są działania komunikacyjne ukierunkowane na budowanie relacji publicznych (np. kontakty z mediami, działania informacyjne, promocja, kształtowanie wizerunku)?
 - Działania prowadzone są regularnie (np. w każdym miesiącu)
 - Działania prowadzone są sporadycznie (np. 2–3 razy w roku)
 - Działania prowadzone są incydentalnie (np. raz w roku, przy wyjątkowej okazji)
 - Nie są prowadzone takie działania
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 4) Jakie działania/narzędzia komunikacyjne najczęściej są wykorzystywane (pojmowane) w reprezentowanej przez Panią/Pana instytucji? (proszę wskazać do 5 najważniejszych odpowiedzi)
 - Narzędzia prasowe (np. wysyłanie zaproszeń, notatek prasowych, publikowanie materiałów w prasie itp.)
 - Narzędzia filmowo-telewizyjne (np. realizacja filmów, materiałów video, zapraszanie dziennikarzy TV)
 - Narzędzia internetowe (aktualny serwis WWW, zamieszczanie na www informacji o bieżącej działalności, projektach)

- Wykorzystywanie mediów społecznościowych (Facebook, Instagram, YouTube itp.)
 - Narzędzia radiowe (np. zapraszanie dziennikarzy, udział w audycjach radiowych, współpraca z dziennikarzami radiowymi)
 - Narzędzia wydawnicze (np. publikowanie materiałów o instytucji, raportów, ulotek, plakatów, informacji)
 - Korespondencja okolicznościowa (np. rozsyłanie życzeń świątecznych, podziękowań itp.)
 - Organizacja i współorganizacja wydarzeń (jak konkursy, pikniki, drzwi otwarte, seminaria i konferencje, związanych z wydarzeniami branżowymi itp.)
 - Rozwijanie dobrych kontaktów z otoczeniem społecznym i instytucjonalnym
 - Dbłość o komunikację wizualną i estetykę w przestrzeni instytucji
 - Dbłość o pozytywną atmosferę w pracy, komfort oraz motywowanie, szkolenie pracowników
 - Inne, jakie?
 - Nie są prowadzone żadne działania
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 5) Jaką wagę – w Pani/Pana ocenie – mają działania komunikacyjne (*public relations, media relations*) w funkcjonowaniu reprezentowanej instytucji?
- Są uważane za nieistotne
 - Są uważane za mało istotne
 - Trudno określić
 - Są istotne / uważane jako jeden z elementów działania instytucji
 - Są bardzo istotne / mają istotne znaczenie w perspektywie innych działań
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 6) Czy Pani/Pana zdaniem instytucja posiada autonomię w zakresie doboru i prowadzenia działań komunikacyjnych, czy też jest w tym zakresie uzależniona od decyzji jednostki nadrzędnej?
- Nie mamy swobody w tym zakresie
 - Mamy swobodę w umiarkowanym stopniu
 - Trudno określić
 - Mamy dużą swobodę
 - Mamy pełną swobodę w tym zakresie
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 7) Czy działania z zakresu PR/MR w Pani/Pana jednostce prowadzone są na podstawie planu lub strategii?
- Tak, mamy spisany plan

-
- Działamy zgodnie z planem, lecz nie ma on formy pisemnej
 - Nie mamy planu działań/strategii PR
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 8) Jak ocenia Pani/Pan efektywność działań komunikacyjnych z zakresu *public relations / media relations* prowadzonych przez reprezentowaną instytucję?
- Niedostatecznie – są prowadzone nieefektywnie
 - Dostatecznie – mają umiarkowaną efektywność
 - Działania nie są prowadzone
 - Dobrze – są prowadzone efektywnie
 - Bardzo dobrze – są prowadzone bardzo efektywnie
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 9) Czy Pani/Pana zdaniem działania PR-owe mogą mieć wpływ na to, jak otoczenie postrzega efektywność działań instytucji/organizacji pomocowej?
- Ma znikome znaczenie
 - Umiarkowane znaczenie
 - Nie wiem
 - Ma duże znaczenie
 - Ma bardzo duże znaczenie
 - Nie mam zdania w tym zakresie
- 10) Jakie są – Pani/Pana zdaniem – główne bariery w prowadzeniu działań komunikacyjnych (*public/media relations*) w reprezentowanej instytucji? (proszę wskazać maksymalnie 4 najważniejsze przyczyny).
- Brak czasu
 - Nadmiar innych, w tym ważniejszych obowiązków
 - Wysoki poziom biurokratyzowania działań
 - Brak zasobów materialnych
 - Brak zasobów kadrowych
 - Brak doświadczenia kadry w tym zakresie
 - Brak zrozumienia dla ważności PR-u
 - Obawy przed nowymi zadaniami i obowiązkami
 - Inne, jakie?
 - Nie mam zdania w tym zakresie

Część druga: *Komunikacja medialna*

- 1) Czy w reprezentowanej przez Panią/Pana instytucji prowadzi się rejestr publikacji na temat działań w mediach tradycyjnych lub/i internetowych (tzw. monitoring mediów)?
 - Tak, regularnie
 - Tak, okazjonalnie
 - Nie
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 2) Jak ocenia Pani/Pan dotychczasowe zainteresowanie mediów (dziennikarzy, redakcji) działalnością reprezentowanej instytucji?
 - Zupełny brak zainteresowania
 - Incydentalne zainteresowanie – np. raz na kilka lat
 - Małe zainteresowanie – np. raz w roku
 - Umiarkowane zainteresowanie – np. kilka razy w roku
 - Duże zainteresowanie – np. 1–3 razy w kwartale lub częściej
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 3) 3. Jak ocenia Pani/Pan dotychczasową współpracę reprezentowanej instytucji z mediami (np. dziennikarze, media lokalne, środowiskowe, samorządowe)?
 - Brak współpracy
 - Słaba/trudna współpraca
 - Trudno określić
 - Dobra współpraca
 - Bardzo dobra współpraca
 - Nie mam wiedzy w tym zakresie
- 4) W jakim stopniu – w Pani/Pana ocenie – reprezentowana instytucja jest przygotowana do kontaktów z mediami?
 - Jest niedostatecznie przygotowana
 - Jest dostatecznie przygotowana
 - Trudno określić
 - Jest dobrze przygotowana
 - Jest bardzo dobrze przygotowana
 - Nie mam zdania w tym zakresie
- 5) Czy reprezentowana przez Panią/Pana instytucja była dotychczas przedstawiana w niekorzystnym świetle w mediach:
 - Regionalnych lub lokalnych (np. lokalne gazety, telewizje, lokalne edycje ogólnopolskich tytułów prasowych, lokalne media internetowe)

- Ogólnopolskich (np. TVN Uwaga, TVP, „Gazeta Wyborcza”, „Fakt”, „Super Express” itp.)
 - Samorządowych (np. gazeta gminna, gminny/powiatowy portal internetowy)
 - Prywatnych lub niepublicznych (np. lokalna gazeta lub lokalny, niezależny od władz samorządowych portal internetowy)
 - Nie, nigdy
 - Tak, incydentalnie (np. raz, dwa razy w minionej dekadzie)
 - Tak, zdarzyło się to kilkakrotnie
 - Tak, zdarza się to regularnie (np. raz / dwa razy w roku)
 - Tak, zdarza się to często (np. raz / dwa razy w miesiącu)
 - Nie mam wiedzy na ten temat
- 6) Jak – ogólnie rzecz ujmując – w Pani/Pana opinii sektor pomocy społecznej przedstawiany jest w mediach?
- Zdecydowanie negatywnie – przekaz medialny jest przeważnie nieprzychylny, nacechowany niechęcią lub uprzedzeniami wobec sektora pomocowego
 - W głównej mierze negatywnie – media często ukazują działalność sektora w sposób stronniczy lub w złym świetle
 - Zrównoważenie – przedstawiane są zarówno kwestie negatywne, jak i pozytywne, bez wyraźnego przechyłu
 - Raczej pozytywnie – media stosunkowo często prezentują działania instytucji pomocowych w sposób rzeczowy lub przychylny
 - Zdecydowanie pozytywnie – przekaz medialny jest głównie pozytywny, eksponujący znaczenie pracy w pomocy społecznej i zaangażowanie pracowników socjalnych
 - Nie mam zdania w tym zakresie
- 7) Które z poniższych określeń – w Pani/Pana ocenie – najtrafniej oddają sposób, w jaki pracownicy socjalni są przedstawiani w przekazach medialnych? (można wybrać więcej niż jedną odpowiedź).
- Pełnią bardzo ważne role w społeczeństwie
 - Marnują publiczne pieniądze
 - Realizują przewidziane im zadania
 - Pomagają przełamywać bariery
 - Pomagają darmozjadom
 - Jest to zawód jak każdy inny
 - Mocno angażują się w pracę
 - Niesłusznie odbierają dzieci
 - Rozwiązują problemy społeczne
 - Nigdy ich nie ma tam, gdzie potrzeba
 - Nie mam zdania/wiedzy na ten temat

- 8) Które z poniższych opinii lub określeń – według Pani/Pana – najczęściej pojawiają się w mediach w odniesieniu do pracowników socjalnych? (można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź).
- Superbohaterowie dnia codziennego
 - Pracownicy przeładowani obowiązkami
 - Pracownicy bardzo nisko uposażeni
 - Edukatorzy i pomocnicy
 - Pracownicy uwięzieni procedurami
 - Pracownicy, którzy nie realizują swoich zadań
 - Pracownicy opieki społecznej
 - Pracownicy realizujący swoje zadania w terenie
 - Pracownicy realizujący zadania, siedząc za biurkiem
 - Łącznicy i koordynatorzy międzyinstytucjonalni
 - Organizatorzy społeczności lokalnych
 - Pracownicy profesjonalnie pomagający innym
 - Pracownicy, od których bardzo wiele się wymaga
 - Ich zaniedbania są przyczyną sytuacji kryzysowych
 - Kozły ofiarne w sytuacjach kryzysowych
 - Pracownicy zdolni do wielu wyrzeczeń
 - Nie mam zdania/wiedzy na ten temat
- 9) Jak Pani/Pana zdaniem instytucje pomocy społecznej są najczęściej prezentowane w mediach?
- Prawie zawsze stronniczo lub nierzetelnie – przekazy medialne najczęściej wynikają z niekompetencji lub negatywnego nastawienia dziennikarzy
 - Często stronniczo lub nierzetelnie – choć zdarzają się różne materiały, przeważa brak rzetelności lub wiedzy po stronie mediów
 - Różnie – zależy od kontekstu – podobnie jak w przypadku innych tematów, sposób przedstawiania instytucji zależy od wielu czynników
 - Często rzetelnie i obiektywnie – mimo zróżnicowania materiałów przeważają relacje oddające realia funkcjonowania instytucji
 - Prawie zawsze rzetelnie i obiektywnie – instytucje i ich pracownicy są w większości przypadków przedstawiani zgodnie z rzeczywistością
 - Nie mam zdania w tym zakresie

Metryczka

- 1) Płeć
- Kobieta, mężczyzna, inna

-
- 2) Staż pracy
 - 3) Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego (*jeśli dotyczy*)
 - 4) Pełnione obecnie stanowisko (odpowiedź nie jest obowiązkowa)
 - 5) Wykształcenie
 - Pomaturalne/policealne
 - Kolegium Pracowników Służb Społecznych
 - Wyższe – licencjat
 - Wyższe – magisterskie
 - Kwalifikacyjne kursy uzupełniające (studia podyplomowe, specjalizacje)
 - 6) Typ instytucji
 - Centrum Usług Społecznych
 - Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
 - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
 - Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
 - Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
 - Dom Pomocy Społecznej
 - Placówka Specjalistycznego Poradnictwa
 - Ośrodek Wsparcia
 - Ośrodek Interwencji Kryzysowej
 - Inna organizacja realizująca zadania pomocowe
 - 7) Sektor
 - jednostka publiczna; fundacja/stowarzyszenie; prywatna firma
 - 8) Województwo
 - Dolnośląskie; łódzkie; podkarpackie; świętokrzyskie; kujawsko-pomorskie; małopolskie; podlaskie; warmińsko-mazurskie; lubelskie; mazowieckie; pomorskie; wielkopolskie; lubuskie; opolskie; śląskie; zachodniopomorskie
 - 9) Wielkość miejscowości, w której jest Pani/Pan zatrudniona(-y)
 - Wieś
 - Miasto do 50 tys.
 - Miasto powyżej 50 tys. do 100 tys.
 - Miasto powyżej 100 do 250 tys.
 - Miasto powyżej 250 tys. do 500 tys.
 - Miasto ponad 500 tys.

10) Jak kształtuje się struktura budżetu Pani/Pana instytucji?

- Działalność instytucji jest w pełni finansowana z gwarantowanych prawem środków publicznych
- Działalność instytucji jest w większości finansowana z gwarantowanych prawem środków publicznych, część na dodatkową działalność środków jest pozyskiwana
- Działalność instytucji jest częściowo finansowana jest z środków publicznych, które są zakontraktowane/gwarantowane a częściowo są pozyskiwane m.in. z grantów, projektów UE, dotacji, darowizn, składek, 1% etc.
- Instytucja nie dysponuje stałą gwarantowaną dotacją, środki są pozyskiwane m.in. z działalności komercyjnej, grantów, dotacji, realizowanych projektów, darowizn, składek, 1% etc.
- Nie mam wiedzy na ten temat

11) Czy w toku edukacji zawodowej uczestniczył(a) Pani/Pan w kursie (lub zajęciach) z zakresu *public/media relations* / relacji publicznych / kontaktów z mediami?

- Tak, uczestniczyłam(-em) w kursie (zajęciach) z zakresu *public/media relations* / relacji publicznych / kontaktów z mediami
- Nie, lecz temat ten był omawiany w ramach innych przedmiotów / modułów
- Nie spotkałam(-em) się z tą problematyką w swojej dotychczasowej edukacji

Przedmiot monografii został wybrany bardzo trafnie i odważnie. (...) Analiza medialnego obrazu pomocy społecznej stanowi istotne zagadnienie zarówno w zakresie polityki społecznej, jak i w praktykach medialnych, to głównie bowiem poprzez działania podejmowane w mediach kształtuje się świadomość obywateli co do ważności problemów społecznych wymagających uwagi oraz interwencji, a także wrażliwości społecznej oraz poparcia/sprzeciwu dla podejmowanych bądź niepodjętych przez decydentów działań. Praca posiada wysoce nowatorski charakter, autor bowiem podjął się analizy tematu, który dotychczas w dziedzinie nauk społecznych, zwłaszcza w zakresie nauk o mediach i komunikacji społecznej, podejmowany był tylko fragmentarycznie i w sposób niepełny (...). Recenzowana praca prezentująca wysoki poziom naukowej analizy i refleksji autora nad podjętym tematem jest przykładem rzetelnego wykorzystania przyjętego podejścia badawczego, adekwatności zastosowanych metod oraz obiektywnej analizy istotnej społecznie problematyki.

Z recenzji prof. dr hab. Teresy Sasińskiej-Klas

Pomoc społeczna jest ważnym aspektem polityki społecznej. Jej funkcjonowanie zależy przy tym nie tylko od uwarunkowań prawnych, czy sprawności organizacyjnej, lecz także od społecznego odbioru. (...) Recenzowana książka jest interesującą propozycją intelektualną. Podejmuje ważny i poznawczo ciekawy problem o istotnym znaczeniu praktycznym. Jej dużą wartością jest łączenie perspektywy badawczej i refleksji teoretycznej. Książka jest napisana klarownym i zrozumiałym językiem. Jest przykładem dobrej naukowej literatury.

Z recenzji prof. dr hab. Andrzeja Niesporka

Michał Szyszka – pracownik badawczo-dydaktyczny Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej, dyrektor Biblioteki Akademickiej. Jego zainteresowania naukowe koncentrują się wokół problematyki mediów i komunikacji w odniesieniu do polityki społecznej oraz edukacji. W badaniach podejmuje zagadnienia relacji publicznych instytucji sektora pomocowego, dyskursu medialnego na temat pracy socjalnej, zarządzania informacją oraz zastosowania ICT w działaniach pomocowych oraz w praktyce edukacyjnej. Jest autorem lub współautorem sześciu monografii i ponad sześćdziesięciu artykułów naukowych. Uczestniczył – jako badacz, kierownik lub koordynator – w ponad dwudziestu międzynarodowych oraz piętnastu krajowych projektach badawczych i badawczo-wdrożeniowych.

Projekt finansowany ze środków budżetu państwa, przyznanych przez Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego w ramach programu „Wektory Nauki”.

Dostępne formaty: książka online

Szukaj w: ksiegarnia.pwn.pl | libra.ibuk.pl | ibuk.pl



Wydawnictwo
Naukowe PWN SA
pwn.pl

ISBN 978-83-01-24751-5



9 788301 247515