

Klavdija Gorjup

## Javna podoba socialnega dela

### Osebni občutki socialne delavke

Javna podoba posameznika se ustvarja z neverbalno komunikacijo, njegovim glasom in govorom ter z vizualnim vtisom. Ustvarja se počasi in za ohranitev podobe se je treba truditi. Kot se ustvarja javna podoba posameznika, se ustvarja tudi javna podoba stroke oziroma javno mnenje o stroki. Javno mnenje je namreč seštevek individualnih mnenj in se definira kot mnenje večine v družbi, saj se ustvarja v javni razpravi.

Pri ustvarjanju javne podobe socialnega dela so najpomembnejši deležniki: predstavniki Fakultete za socialno delo, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Socialne zbornice Slovenije, Skupnosti Centrov za socialno delo Slovenije, Centrov za socialno delo, Društva socialnih delavcev in delavk ter seveda vsak posamezni strokovni delavec, ki opravlja poklic socialnega delavca. Tako vsak posameznik, ki je vpet v stroko, s svojo javno podobo pomaga soustvarjati javno mnenje o stroki, katere del je.

### Socialno delo kot stroka

Menim, da je socialno delo kot stroka v medijih zelo negativno sprejeti s tem pa seveda tudi socialni delavci kot strokovni delavci na tem področju. Kljub negativni podobi pa je še vedno opazno prepričanje, da bi morali simbolizirati altruistični del države, ki skrbi za otroke, revne, nemočne, stare in bolne. Iz tega izhaja tudi dvojna vloga, v kateri se socialni delavci pogosto znajdejo in ki v njih vzbuja neprijetne občutke, saj doživljajo »notranji konflikt«, ker so razpeti med skrbjo za posameznike in nadzorom nad njimi.

Večina socialnih delavcev se je odločila za poklic, da bi pomagala drugim, zato so pri delu osredotočeni na posameznike, njihove vrednote pa so: upoštevanje drugačnosti, spoštovanje posameznika kot eksperta na podlagi osebnih izkušenj, spoznavanje njegovega življenjskega sveta ... Resničnost pa je drugačna, saj socialne delavce zaposluje država in delajo kot njeni izvajalci. Zato je bilo negativno sprejeto, ko je moralo socialno delo v času gospodarske krize omejevati oziroma zmanjševati pravice posameznikom, na primer socialnih transferjev. Poleg tega imajo socialni delavci različna pooblastila za izvajanje nalog v imenu države in ena izmed njih je tudi varstvo mladoletnih otrok. Pri izpolnjevanju te obveznosti do države imajo uporabniki večkrat izkušnjo, da socialni delavci delajo proti njihovim željam in proti njim.

Socialni delavec je v svoji službi spet na razpotju, ali bo predstavljal državo v odnosu do uporabnika in bil pravični sodnik, ki presoja, kdo je upravičen do česa, ali pa bo zagovornik uporabnika v odnosu do države in njegov podpornik, ko ga vsi drugi zavrnejo. (Franklin in Parton, 1991, str. 37)

Pri tem pa socialni delavci nimajo možnosti izbire, ampak so ujeti v to napetost v samem osrčju stroke socialnega dela – na centrih za socialno delo, kjer se od njih zahteva, da vsak dan zagotavljajo ravnotežje med obema vlogama.

## Medijska podoba stroke socialnega dela

V sodobni informacijski družbi imajo mediji in socialna omrežja vodilno vlogo pri oblikovanju in vzdrževanju javnega mnenja. S svojim poročanjem namreč omogočajo ljudem, da stopajo na področja, ki jih ne morajo doživeti neposredno, iz prve roke. Tako sta se v medijih utrdila dva stereotipa o socialnih delavcih oziroma delavkah.

Prvi stereotip prikazuje socialne delavce kot nekompetentne, neodločene posameznike, ki niso zmožni presoje in imajo odpor do intervencije v zasebni sferi družine, čeprav je treba otroke zavarovati pred odraslimi. Pri tem je zelo skrb zbujajoče, da mediji pogosto zavzamejo stališče, da so socialni delavci enako krivi kot povzročitelj, češ da nasilja niso preprečili. Pri tem pa niso omenjene druge pomembne institucije, ki so sodelovale z otrokom, na primer zdravstvo, policija, učitelji oziroma vzgojitelj, in je kot edini krivec prikazan socialni delavec.

Zaradi takšnega načina poročanja postane povzročitelj obstranska figura pri poročanju, to pa pripomore k temu, da postane zloraba otroka oziroma nasilje nad otrokom dekriminalizirano in definirano kot problem socialne službe oziroma organiziranosti socialnega sistema. (Franklin in Parton, 1991, str. 18)

Udarne novice so tako osredotočene na dejavnosti socialnih delavcev, ki so se očitno pokazali kot neučinkoviti. Na podlagi tega stereotipa je mogoče sklepati, da je treba zakonodajo spremeniti tako, da bo preventivno delo na področju varstva otrok omogočilo socialnim delavcem, da postanejo odločnejši in bodo lažje intervenirali z namenom zaščite otrok (Franklin in Parton, 1991, str. 19).

Drugi stereotip pa prikazuje socialne delavce kot

avtoritativne birokrate, ki jih ne skrbijo pravice posameznikov, predvsem odraslih in otrok, ki razdirajo družine (ko nameščajo otroke na varno, čeprav mediji poudarjajo, da je umik otrok nepotreben), se skrivajo za papirji in strokovnim jezikom, zlorablajo avtoriteto in ugrabljajo otroke. (Franklin in Parton, 1991, str. 19)

Oba stereotipa o socialnih delavcih se pojavljata v javnosti že dlje časa, in čeprav sta sporna, še kar vztrajata. Profesionalna nestrokovnost je tako postala zaščitna znamka stroke socialnega dela, na podlagi katere je presojana vsaka odločitev, tudi tista, ki je drugačna od prve. Tako je stroko socialnega dela predstavila tudi neimenovana avtorica na spletnem portalu (24KUL.si, 2016), kjer je v svojem prispevku z naslovom »Primer velenjskih dečkov, pogled od znotraj – razkrinkana socialna stroka« zapisala: »V Sloveniji je ‚stroka‘ seveda mojster konceptualne zmede ... oziroma z drugimi besedami: stroka ni strokovna.« Da javnost presoja stroko na podlagi omenjenih stereotipov, je bilo mogoče opaziti pri dveh medijsko izpostavljenih dogodkih, pri katerih sta drugi stereotip ponazarjala koroška dečka, prvi stereotip pa jeseniška deklica.

V kratkem časovnem razmiku je bilo mogoče v javnosti slišati mnenje, da socialni delavci preveč posegajo v družinsko okolje, le nekaj mesecev pozneje pa, da so socialni delavci premalo aktivni, kje so bili in zakaj nič niso naredili.

Pomembno pa je tudi zapisati, zakaj drugi poklici, ki so pomembni za zaščito otrok, niso medijsko tako izpostavljeni. Njihova narava dela je drugačna – policisti preprečijo zločin in ujamejo zločinca, zdravniki rešijo življenje, gasilci pogasijo požar. »Drame socialnih delavcev pa so kronične in ne akutne, hkrati pa rešitve niso zadovoljujoče, hitre in urejene« (Franklin in Parton, 1991, str. 101).

## Način poročanja medijev o socialnem delu

Mediji pogosto poročajo o socialnem delu senzacionalistično in vsebinsko prazno, kot pogosto kaže že sam naslov prispevka. Tako je na primer spletna stran Politikus (2016) objavila naslov: »'Zelo bomo previdni,' pravi direktorica CSD Jesenice Anita Bregar. To bi morali biti že pred smrtjo Arine!«. V nadaljevanju prispevka neimenovani novinar piše o »tragikomičnosti« izjave sogovornice v prispevku. Na spletnem portalu Times pa so objavili prispevek Vanje Kovač (2016), v katerem piše »... sprašujemo vsi, kako to, da nihče – ne center za socialno delo, ne zdravniki, ne bližnji sorodniki – niso opazili, da se z deklico dogaja nekaj hudega.«

Mediji so pogosto pristranski in nekritično zagovarjajo starše oziroma v novici predstavijo intervju z njima, pri tem pa ni mogoče opaziti niti najmanjše težnje po tem, da bi predstavili dejstva ali statistične podatke o samem dogodku. Tako so na primer *Slovenske novice* (2016) objavile članek z naslovom »Na smrt bolnemu so vzeli še otroke«, s pripisom »CSD vztraja pri svojem«.

Po mojem mnenju je največja težava v tem, da novinarji ne iščejo informacij pri strokovnjakih in ne ustvarjajo dialoga med nasprotnimi stranema, da bi predstavili pomembne podatke in podali potrebne informacije o težavi. Situacije opišejo posplošeno, verjetno tudi posledica tega, da poskušajo zelo kompleksno težavo pojasniti v zelo kratkem času, kolikor je prispevku namenjeno. Kompleksnost pa je spregledana tudi takrat, ko želijo poiskati »grešnega kozla« oziroma personalizirati nekoga, ki ga je mogoče obtožiti. S tem pozornost preusmerijo z analize same težave in poročajo o dogodku, na primer kot o dejanju zlobnega posameznika in posledici nekompetentnega socialnega delavca, namesto da bi predstavili samo težavo, ki je posledica določenih okoliščin in medosebnih odnosov.

S poročanjem o socialnem delu nekaj, kar je bilo zasebno, postane javno. Pri tem je treba poudariti moč socialnih omrežji in ne več toliko medijev samih. Mediji namreč novico pripravijo in predstavijo, socialna omrežja pa omogočijo izjemno hiter prenos novic in opredeljevanje posameznikov v odnosu do njih. Tako se ustanavljajo različne javne skupine, znotraj katerih je omogočena anonimnost, ki jo marsikdo izkoristi za večanje nestrpnosti in krepitev negativne podobe socialnega dela. Na socialnem omrežju Facebook je aktivna skupina »Center za socialno delo naj upošteva pravice otrok«, v kateri objavljajo predvsem prispevke, pod katerimi se znajdejo negativni komentarji v smislu »CSD-ji sovražijo otroke in vse pomoči potrebne«.

Mediji pogosto poročajo o socialnem delu tako, da posegajo tudi na politično področje. To se je zgodilo v primeru koroških dečkov, ki mu je sledila interpelacija pristojne ministrice. Drug poseg pa je bil viden po primeru, ki se je zgodil na Jesenicah, ko so bile predlagane spremembe Zakona o preprečevanju nasilja v družini, povezane s prepovedjo telesnega kaznovanja otrok. In tako se krog sklene, saj se politika odziva na medijsko paniko ali nervozo. Pri predlaganih spremembah imajo mediji pomembno vlogo pri ustvarjanju javnega razpoloženja in lahko pomembno pripomorejo k temu, ali bo javnost predlagane spremembe podprla ali ne.

## Perspektiva medijev

Da nekaj postane novica, mora biti dogodek zanimiv za javnost. »To pomeni: nanašati se mora na ljudi, čudne in zabavne dogodke, tragedije, nesreče in kriminal« (Franklin in Parton, 1991, str. 47). Novinarji so ugotovili, da jim socialno delo ponuja veliko virov za poročanje. Socialno delo je potencialno kontraverzno in pogosto povezano z neuspehom. Vsebuje veliko prvih dobrih zgodb – človeški faktor, življenje in smrt, spolnost in konflikti. Pri tem gre za pristna čustva, nestrinjanje med strokovnjaki in predvsem za krivdo. S temi sestavinami pa lahko novinarske zgodbe omogočijo zavajajoče poročanje o skrbi.

Tako pride do situacije, da novinarski predsodek prevzame dejansko resničnost. Primer takšnega načina poročanja je smrt stare osebe, ki je živela sama na odročnem kraju. Zgodbo izkoristijo za kritiko socialnega dela, čeprav ne preverijo, ali je ta oseba pomoč sprejela ali zavrnila. Mediji zaradi svoje zavzetosti pogosto pozabijo, da je zanje to zgodba, za socialne delavce pa resnična oseba, ki so ji poskušali pomagati, pa jim je zaradi takšnih ali drugačnih razlogov spodletelo. Zato pozabijo, da so tudi socialni delavci osebe, ki se jih te zgodbe dotaknejo in jih hkrati tudi obremenijo. (Franklin in Parton, 1991, str. 74)

Gre pa tudi za to, da je danes družba usmerjena na »slabe novice«, saj te prevzamejo večino pozornosti. Tako ena sama novica o smrti otroka, ki je bil v skrbi centra za socialno delo, pomeni javnosti več kot tisoč pozitivnih primerov socialnega dela.

## Odziv socialnega dela na medije

Kako se socialno delo odziva na medije, je mogoče pojasniti na dva načina. Prvi odziv je popoln odmik od dialoga z mediji. Kot razlog je največkrat navedeno varovanje osebnih podatkov.

Novinarji v tem vidijo, da socialni delavci tvegajo izgubo priložnosti, ki so jim na voljo, da bi zgradili odnos in pripomogli k ustvarjanju vsebine, o kateri mediji poročajo, in bi s tem predstavili tudi svojo stroko. (Franklin in Parton, 1991, str. 48)

Drugi odziv pa je bolj pozitiven in se kaže v večanju aktivnosti na področju odnosov z mediji. To je mogoče opaziti tako v javnem kot prostovoljskem sektorju, v katerem so veliko bolj odprti za različne aktivnosti.

Aktivnosti prostovoljskega sektorja se kažejo predvsem v kratkotrajnih kampanjah, stalnem vključevanju medijev in oglaševanju oziroma promoviranju prek plakatov z namenom ozaveščanja o socialnih problemih. To je brez dvoma zelo vplivalo na izboljšanje javne podobe socialnega dela in razumevanja kompleksnih socialnih problemov. Zaprtost javnega sektorja pa je predvsem povezana s politiko in zakonodajo. (Franklin in Parton, 1991, str. 49)

Tudi v Sloveniji je mogoče opaziti veliko odmevnih kampanj, ki so jih pripravile predvsem nevladne organizacije, na primer projekt Botrstvo in kampanje na področju preprečevanje nasilja.

### **Vpliv negativne javne podobe name kot na socialno delavko**

Proces ustvarjanja javnega mnenja deluje obojestransko in tako javna podoba dela vpliva tudi na posameznikovo samopodobo. In kako se jaz kot strokovna delavka na centru za socialno delo počutim ob takšni javni podobi stroke, ki sem jo izbrala za svojo? Ob takšnem medijskem poročanju in odzivu na socialnih omrežjih, kjer se lahko zasledi tudi oblike verbalnega nasilja, če ne celo sovražnega govora, čutim predvsem razočaranje. Razočaranje, da so ljudje izgubili zaupanje v stroko, ki je namenjena njim. Doživljam občutke pomanjkanja smisla, ker čutim, da ljudje moje pomoči ne želijo več, ker mi ne zaupajo. S tem se večajo občutki nevrednosti, saj sem se trudila, da sem pridobila izobrazbo socialne delavke, in se še naprej učim in izobražujem, da ohranjam in večam svojo kompetentnost. Občasno pa obupam, saj sem se odločila za poklic socialne delavke, da bi ljudem pomagala, zdaj pa mi je to včasih onemogočeno, ker ljudje tega ne sprejemajo. In tako se krog sklene – »tako kot me vidijo drugi, se vidim sama,« oziroma tako kot drugi vidijo stroko socialnega dela, jo doživljam tudi sama.

To doživljanje vpliva na moje vsakodnevno delo, saj (pre)pogosto čutim strah, kaj bo, če bom zaradi svoje odločitve izpostavljena v medijih. Kako bo medijski odziv vplival name osebno in na mojo družino, kako bodo name gledali sodelavci in sodelavke, kako lokalna skupnost? Vsako negativno poročanje vzamem osebno, saj se s svojim delom identificiram in zato tudi podvomim o svojih strokovnih odločitvah. Tudi če se želim medijskemu poročanju izogniti, je to skoraj nemogoče. Poleg tega pa medijsko poročanje spremljajo tudi predstavniki drugih strok, s katerimi sodelujemo, to pa vpliva tudi na njihovo doživljanje stroke socialnega dela.

### **Predlogi za krepitev javne podobe socialnega dela**

#### *Proaktivnost*

Najprej je treba povečati proaktivnost vseh deležnikov, ki ustvarjamo javno podobo socialnega dela. Koliko od vas ve, da je bil leta 2017 marec na svetovni ravni razglašen za mesec socialnega dela? Koliko prispevkov o socialnem delu je bilo objavljenih marca? Koliko intervjujev s socialnimi delavci je bilo predstavljenih v medijih? Koliko okroglih miz in brezplačnih predavanj je bilo

izvedenih, seveda vse o socialnem delu? Koliko primerov dobre prakse je bilo predstavljenih v javnosti? Ko bomo resnično proaktivni v ustvarjanju javne podobe socialnega dela, bomo imeli na ta vprašanja konkretne odgovore.

### *Predstavniki za odnose z javnostjo*

Poleg tega bi predlagala, da se uvede predstavnik za odnose z javnostjo na ravni regije oziroma celotne države. Ta oseba mora razumeti potrebe novinarjev, pri tem pa mora imeti tudi znanje iz socialnega dela, da bo lahko sprejela in razumela načelo zaupnosti in kompleksnost situacije. Z medijsko odmevno zadevo se seznaniti in jo predstaviti na novinarski konferenci, ki jo organizira. Kot pozitiven primer bi želela poudariti organizacijo novinarske konference, ki je potekala aprila 2016, v takrat aktualni zadevi. Poleg tega pa je treba v tej vlogi okrepiti tudi zdajšnje predstavnike centrov za socialno delo, torej direktorje in direktorice, in sicer z različnimi tečaji za javno nastopanje in tečaji retorike. Pri tem ni treba, da je zaupnost kot eno izmed primarnih načel socialnega dela ovira pri odnosu z mediji. Potrebna je fleksibilnost glede zaupanja na primer v odnosu do sodišč, kolegov, supervizije.

Socialni delavci bi zato morali večkrat prositi sogovornike za soglasje, da se srečamo z mediji. Sogovornikovo zaupanje tako ne bo izgubljeno, če bo obdržal kontrolo nad vsebino, ki bo predana. (Franklin in Parton, 1991, str. 85)

Nujno bi bilo treba medije spodbuditi, da bi poročali tudi o pozitivnih praksah, na primer v družinskih centrih ali skupnostih za družine s posebnimi potrebami.

Predstavniki za odnose z javnostjo bi pripravili tudi protokol, po katerem je najprej treba sklicati sestanek z direktorjem in vpletenimi socialnimi delavci. Na sestanku direktor sprejme odločitev glede postopka dela in svetuje, katere informacije bodo verjetno novinarjem pomembne in kako naj bodo predstavljene. Treba je prevzeti pobudo pri vzpostavljanju kontakta z mediji in jih seznaniti s situacijo, namesto da čakamo, da »zadeva izbruhne«, zato jih je treba informirati o težavi in jim predstaviti našo plat zgodbe. Oseba, pristojna za odnose z javnostjo, se odloči, kdo bo podal intervju. Kadar pa bi ocenili, da je treba stvari urediti zadržano zaradi občutljive narave zadeve ali zaradi uradnega položaja, je izjava pripravljena vnaprej, da niso zaposleni nepripravljene in »brez komentarja«. Možno bi bilo tudi predstaviti primere iz preteklosti, saj tako ne bo kršeno načelo zaupnosti, bo pa prikazan primer socialnega dela, ki se ga poskuša razrešiti. Pomembno je vedeti, da je vsako krizo mogoče izkoristiti za izobraževanje javnosti, in da je treba, če naredimo napako, to priznati in se opravičiti.

### *Seminarji za novinarje o socialnem delu in seminarji za socialne delavce o novinarskem delu*

Ker imajo mediji in socialna omrežja vedno večji vpliv na vsa področja našega življenja, se je treba naučiti sodelovanja z njimi. Mediji še vedno velikokrat poročajo senzacionalistično, saj se tako lažje prodajajo, čeprav na škodo profesionalnemu

raziskovalnemu novinarstvu. Tako je njihovo poročanje velikokrat enostransko, zavajajoče, zato si lahko javnost ustvari napačno predstavo o dogajanju. Predlagala bi organizacijo seminarja za novinarje, da bi se seznanili z zakonodajo, ki določa varovanje osebnih podatkov v občutljivih zadevah, ki jih obravnava socialno delo, in organizacijo seminarja s predlogi o primernem načinu poročanja o delu socialnih delavcev. Predstaviti pa bi jim bilo treba tudi preostalo zakonodajo, ki zavezuje stroko socialnega dela, saj jo v medijih pogosto napačno razlagajo, posledica tega pa je, da je javnost še bolj zmedena. Poleg tega bi na seminarju predstavili, kako se rešuje določene težave in kakšne so značilnosti teh težav. Tako bi bili dobro obveščeni o dejstvih in primerih iz preteklosti. Na primer, predstavili bi jim lahko konkreten primer in jim naročili, naj razmislijo, »Kako bi vi ravnali v tem primeru?«. Zavedati se morejo namreč, da socialno delo in na primer, konkretno, varstvo otrok, ni področje, na katerem bi same situacije vodile do jasnih odločitev. Seminarji pa bi bili namenjeni tudi socialnim delavcem, da bi se poučili o novinarskem delu. Vključevali bi igro vlog, spoznavanje medijske hiše, televizijskih oddaj in trening javnega nastopanja (Franklin in Parton, 1991, str. 212).

Ne smemo pozabiti, da je delo z mediji najboljši način komunikacije z več tisoč oziroma milijonov ljudi. S tem informiramo naše uporabnike, kaj počnemo, kdaj jim je pomoč ponujena in kje. Moramo ostati proaktivni v svojem vedenju in ne obrambni, čeprav vemo, da je delo z mediji tvegano. (Franklin in Parton, 1991, str. 216)

### *Krepitev samopodobe socialnih delavcev*

Kot najpomembnejši predlog pa bi želela navesti krepitev strokovnih delavcev. Ves čas govorimo o krepitvi naših sogovornikov, pogosto pa pozabimo nase. Tudi mi moramo pridobiti več moči, še posebej glede na javno podobo našega dela. Saj nekaj jo že pridobivamo z intervizijami in supervizijami, potrebujemo pa še tečaje ali seminarje o samopodobi, retoriki ipd.

Po mojem mnenju pa bi k večji samozavesti strokovnih delavcev in delavk zelo pripomogla tudi javna podpora našega ministrstva, naše zbornice, naše skupnosti, našega društva in naše fakultete. Ko je kakšen primer medijsko zelo izpostavljen, se vam ni treba konkretno opredeliti glede tega niti vam ni treba zadeve preveriti. Morate pa zaupati v nas in našo strokovnost. Lahko predstavite načela strokovnega dela, ki nas zavezujejo, lahko pozovete medije, da primerno poročajo o našem delu. Spodbudite jih lahko, naj ne izpostavljajo posameznikov in naj pustijo, da strokovno delo opravljajo strokovnjaki, ki so zato primerno usposobljeni (pa naj bo to izvajanje ali nadzorovanje dela).

Javnosti je treba pošiljati sporočilo, da socialni delavci vedo, kaj počnejo, in da to počnejo dobro, ter povedati, da pa socialni delavci varujejo več tisoč otrok. Bodite z nami in za nas, saj bomo samo skupaj resnično zmogli okrepiti in izboljšati javno podobo socialnega dela.

## Viri

- 24KUL.si (2016). *Primer velenjskih dečkov, pogled od znotraj – razkrinkana socialna stroka*. 18. 4. Pridobljeno 22. 6. 2017 s <http://24kul.si/pogled-od-znotraj-razkrinkana-socialna-stroka>.
- Franklin, B., & Parton, N. (ur.) (1991). *Social work, the media, and public relations*. London: Routledge.
- Kovač, V. (2016). *Zakaj ni nihče opazil, kaj se je dogajalo z deklico?*, MMC RTVO SLO. 11. 7. Pridobljeno 2. 1. 2017 s <http://www.times.si/crna-kronika/zakaj-ni-nihce-opazil-kaj-se-je-dogajalo-z-deklico--bef2a24ce93724e3700d7fe088ef534083da9ebd.html>.
- Politikis (2016). »Zelo bomo previdni,« pravi direktorica CSD Jesenice Anita Bregar. To bi morali biti že pred smrtjo Arine! Objavljeno 6. 7. 2016. Pridobljeno 2. 1. 2017 s <http://www.politikis.si/?p=169792>.
- Slovenske novice (2016). *Na smrt bolnemu so vzeli še otroke: CSD vztraja pri svojem*. 2. 7. Pridobljeno 2. 1. 2017 s <http://www.slovenskenovice.si/novice/slovenija/na-smrt-bolnemu-so-vzeli-se-otroke>.