

Dobroniega Trawkowska

Instytut Socjologii, Studium Pracy Socjalnej, Uniwersytet Śląski

Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej ***(komunikat z badań)***

Wprowadzenie

Podjmując pracę na stanowisku pracownika socjalnego w poradni zdrowia psychicznego w jednym z Ośrodków Opiekuna Społecznego w początkach lat 80., zetknęłam się po raz pierwszy z praktykami dyskryminacyjnymi w instytucjach pomocy społecznej. Zjawisko to „od zawsze” istniało w pomocy społecznej, jednakże nie poświęcano mu wiele uwagi. W niektórych badaniach empirycznych, w połowie lat 90. pojawiły się sygnały świadczące o występowaniu takich praktyk. Jednak dopiero uczestnictwo z zespołem badawczym, w projekcie Xenophob poświęconym przejawom dyskryminacji oraz problemom identyfikacji zjawiska w różnych obszarach życia społecznego uświadomiło mi konieczność podjęcia studiów empirycznych nad tym problemem w instytucjach pomocy społecznej.

Prezentowane niewielkie studium empiryczne zostało oparte na analizie 23 wypowiedzi pracowników socjalnych (21 osób) i kierowników (2 osoby), którzy – również dostrzegając problem dyskryminacji w instytucjach pomocy społecznej – wyrazili zgodę na zaprezentowanie swojego stanowiska i spostrzeżeń. W zdecydowanej większości były to kobiety (21 kobiet i 2 mężczyzn). Respondenci udzielili swobodnych odpowiedzi (na piśmie) na siedem pytań. Znaczna grupa respondentów – to osoby z wyższym wykształceniem socjologicznym, pracujące w zawodzie na terenie województwa śląskiego i województw ościennych. Zgromadzony materiał empiryczny powstał na przełomie 2004 i 2005 r.

Praktyki dyskryminacyjne są w instytucjach pomocy społecznej zjawiskiem powszechnym – fakt ten uznali bez najmniejszych wątpliwości respondenci prezentowanych badań. Dodajmy, że nie tylko są obecne, ale i zawsze były one obecne – „Pracuję w pomocy społecznej od ponad dwudziestu lat i z pełną odpowiedzialnością mogę stwierdzić, że praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej występowały i nadal występują” – napisał jeden z respondentów.

Mniej jednoznacznie badani wypowiadali się w kwestii, czy praktyki te są postrzegane w środowisku zawodowym jako problem lub sprawa wstydliva. W odpowiedzi na pytanie: „Czy są one postrzegane jako problem, rzecz wstydliva?”, respondenci zajmowali różne stanowiska. Trudno tu mówić o stanowisku większości lub mniejszości – część badanych ograniczała się do potwierdzenia, iż praktyki te istotnie są w środowisku zawodowym dostrzegane jako problem. Oto jedna z wypowiedzi: „Uważam, że jest to coraz większym problemem. Jednak, żeby to zauważyć, trzeba się przynajmniej przed samym sobą przyznać do stosowania takich praktyk... Zastanawiając się nad tematem, przeprowadziłam rozmowę z moimi kilkoma współpracownikami. Tylko jedna osoba na pięć stwierdziła, że to jest problem. Jeżeli nie postrzega się tego jako problemu, to tym bardziej jako rzeczy wstydlivej...” [W 16]. Niektórzy, i dodajmy, nieliczni respondenci podkreślali przede wszystkim „wstydlivość” problemu: „Tak, są postrzegane jako rzecz wstydliva. Pracownicy socjalni nie rozpatrują tych sytuacji w kategoriach problemu, ale wstydzą się czasem sami przed sobą” [W 1]. Byli również respondenci negujący fakt problematyczności lub wstydlivości zjawiska: „Myślę, że nie są one traktowane w pomocy społecznej jako rzecz wstydliva, jako problem. Po prostu tak jest, że pracownicy takie zachowania czy też decyzje komentują w bezpiecznych dla siebie grupach” [W 11].

Praktyki dyskryminacyjne – skala, zakres, przejawy i specyfika

Zdecydowana większość badanych zauważa równoczesne dyskryminowanie pracowników i klientów pomocy społecznej, nieliczni dostrzegają istnienie tych praktyk wyłącznie w odniesieniu do pracowników lub klientów. Fakt częstszego dostrzegania i sygnalizowania dyskryminacji pracowników nie jest zaskakujący. Jednym z ważniejszych jest pytanie o to, kogo przede wszystkim dotyczą praktyki dyskryminacyjne, jakie grupy lub kategorie są na nie w szczególności narażone. Wypowiedzi badanych wskazują na dwie podstawowe kategorie dyskryminowanych w instytucjach pomocy społecznej – są to **pracownicy socjalni dyskryminowani przez swoich zwierzchników** (kierowników i dyrektorów ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie) oraz **niektórzy klienci dyskryminowani przez pracowników socjalnych**. Relacje między tymi partnerami obfitują wręcz w liczne i zróżnicowane rodzaje praktyk dyskryminacyjnych. Nie są to bynajmniej jedyne relacje, w których przejawia się dyskryminacja bezpośrednia. Pracownicy pomocy społecznej (pracownicy socjalni i kierownicy ośrodków) ukazują istnienie praktyk dyskryminujących ich w relacjach z władzą samorządową oraz w relacjach z innymi partnerami, w szczególności z tych instytucji, które powinny wspomagać pracowników socjalnych i pomoc społeczną. Dyskryminacja ta jest widoczna, a jej skutki dotkliwe zarówno dla szeregowych pracowników socjalnych, jak i kierowników.

*Praktyki dyskryminacyjne stosowane wobec pracowników socjalnych
– skala, zakres, przejawy i uwarunkowania zjawiska*

Wydaje się jednak, iż w odczuciach pracowników socjalnych dyskryminowanie ich w rolach zawodowych pomagaczy przez zwierzchników jest najważniejszym problemem, gdyż bezpośrednio wpływa na możliwość prowadzenia pracy socjalnej i na satysfakcję z uprawiania zawodu. Dodajmy, dyskryminacja jest problemem, który rodzi inne, nowe, dokuczliwe, dotkliwe problemy. Dokumentując tę tezę, oddaję głos moim respondentom: „Jądro prawdziwego problemu [tj. istnienie praktyk dyskryminacyjnych w pomocy społecznej – *D.T.*] nie tkwi, moim zdaniem w samym kliencie, ale w strukturze ośrodka pomocy społecznej. Elementów dyskryminacji pracownika instytucji ośrodka dopatruję się w nakazie stosowania, aż do wynaturzenia, starej jak świat zasady – »klient nasz Pan«. Przy całym szacunku do pracy, w której poświęcanie się dla innego, będącego w stanie deprywacji człowieka jest jej *credo*, czystym absurdem wydaje się fakt wynoszenia klienta na piedestał Pana i Władcy. Wzbudza to w podopiecznych przeświadczenie, iż pracownik socjalny jest sługą, który winien zaspokoić wszystkie ich potrzeby, a jeśli tego nie robi, to wynika wyłącznie z jego złej woli. Mimo ograniczeń wywołanych polityką świadczeń, która z założenia ma za zadanie rozdzielić „wszystkim po równo” w sytuacji bezpośredniej interwencji u Dyrektora instytucji lub, jeszcze »gorzej«, w urzędzie miasta czy urzędzie wojewódzkim, okazuje się, iż zasady są po to, aby je łamać. Powtarzalność takich sytuacji, gdzie klient dopina swego na skutek interwencji u władzy wyższej buduje mit złego pracownika. Klient zdobywa przeświadczenie, iż wszystko da się załatwić, należy tylko u odpowiedniej osoby zmanifestować. Efektem jest utrata szacunku dla pracownika, brak wiary w jego skuteczność i wzrost roszczeniowości klienta. Problem osiąga wymiar męczącej plagi, gdy klient należy do »sieci« – tj. gdy jego rodzinę i/lub znajomych tworzą również klienci ośrodka. Rozpoczyna się etap żmudnej, wyczerpującej emocjonalnie pracy, gdzie fala otoczenia »naszego« klienta szturmuje [pracownika socjalnego – *D.T.*] celem uzyskania takiego samego dostępu doświadczeń. Lawina żal, awantur, a nierzadko i obelg trafia w pracownika socjalnego. W efekcie pojawia się w nas frustracja, niechęć do przełożonych za łamanie zasad przez nich samych ustanowionych, a na końcu zagubienie co do wytycznych prowadzenia dalszej pracy. Na biurku zostaje nawał papierkowej roboty – wyjaśnienia do Dyrektora, Prezydenta, Wojewody, projekty odpowiedzi do klienta – wszystko obwarowane nieprzekraczalnymi terminami, a za drzwiami ludzi sznur... więc praca w nadgodzinach. Tutaj rodzi się kolejny problem – nadgodziny niepłatne...” [W 20].

Dyskryminacja pracowników przez zwierzchników może przybierać wiele form. Jedną z nich to **faworyzowanie jednych grup pracowniczych kosztem innych** – w tym samym ośrodku. „Dyskryminacja przejawia się na przykład w narzucaniu pracownikom socjalnym terminu – innego niż w Kodeksie Pracy – wybrania urlopu za ubiegły rok (podczas gdy reszta pracowników dyrekcji może wybrać zaległy urlop zgodnie z KP, czyli do końca marca)... Za drobne uchybienia grozi się pracownikom socjalnym brakiem premii i zwolnieniem pracy, podczas gdy reszta pracowników dyrekcji nie ponosi żadnych konsekwencji za uchybienia, niedociągnięcia i źle wykonaną pracę” [W 11]. „Niektórzy pracownicy są

faworyzowani, otrzymują większe premie pieniężne mimo mniejszej inicjatywy czy niższych kwalifikacji zawodowych” [W 2]. Powszechnie jest porównywanie jednych grup pracowniczych z innymi po to, by wykazać kiepską jakość pracy. Porównań tych dokonuje się pomimo różnych warunków pracy dla obu grup: „niekorzystne dla nas [pracowników socjalnych w PCPR – *D.T.*] porównanie z pracownikami MOPS. Cytat: »pracownik socjalny powinien 3/4 dniówki prowadzić pracę w terenie, a tylko godzinę poświęcić pracy biurowej« i dalej »pracownicy socjalni z MOPS w XXX w terenie są od godz. 9–14« nieistotne jest natomiast to, że owi pracownicy nie wydają decyzji, nie piszą pism, nie robią list płac ani nie planują budżetu – od tego mają dział świadczeń i księgowość. Poza tym pracują w obrębie jednej gminy i wszędzie mogą dojechać autobusami komunikacji miejskiej. Natomiast zarówno ja, jak i moje koleżanki mamy cały powiat, to jest... gmin, do których dojazd jest utrudniony, do wielu miejscowości kursują autobusy dwa razy dziennie... lub w ogóle nie ma połączeń. Musimy – choć jest to robione nieoficjalnie, dyrekcja udaje, że o tym nie wie – dojeżdżać własnym samochodem. Próbowałyśmy rozmawiać na ten temat, ale do dnia dzisiejszego nie zostało to rozwiązane...” [W 13]

Inna postać dyskryminacji to **względy pozamerytoryczne**: „Kolejnym przejawem dyskryminacji jest przyjmowanie pracownika nie na podstawie posiadanych kwalifikacji, lecz na podstawie prywatnych upodobań Dyrektora (odmowa przyjęcia mężczyzny na stanowisko pracownika socjalnego z powodu długich włosów)” [W 11]. Protekcja, nepotyzm to zjawiska dostrzegane, a nawet powszechnie obserwowane przez szeregowych pracowników pomocy społecznej. Podkreślana jest przy tym pewna prawidłowość – „Osoby z wyższym wykształceniem często są dyskryminowane przez przełożonych (bez wyższego wykształcenia), jak również przez współpracowników” [W 15].

Z wypowiedzi pracowników socjalnych wynika, że w skrajnej postaci praktyki dyskryminacyjne towarzyszą mobbingowi w pracy lub też przeradzają się w mobbing. Pod pojęciem praktyk dyskryminacyjnych pracownicy socjalni rozumieją bowiem „Psychiczne znęcanie się kierownictwa, nieuzasadnione udowodnianie pracownikom socjalnym, że są nikim. Bezpodstawne dokładanie pracy, która do nich nie należy. Ochrona innych pracowników zatrudnionych w ośrodku (niczym nieuzasadniona)” [W 7]. Problem mobbingu pojawiał się także w innych wypowiedziach [W 17].

Powszechność praktyk dyskryminacyjnych stosowanych wobec pracowników pomocy społecznej towarzyszy poważnym błędom w organizacji pracy oraz nieetycznemu zarządzaniu. „Odgórnice mamy ustalone, że wywiady przeprowadzać mamy wyłącznie w godzinach pracy urzędu, tj. od 7–15. Miała już miejsce taka sytuacja, że po zmianie ustawy koleżanki przeprowadzały wywiady w rodzinach zastępczych w godzinach popołudniowych, by te [rodziny zastępcze – *D.T.*] miały zapewnione środki finansowe. Z kierownikiem działu uzgodnione było, że będą mogły odebrać sobie te nadgodziny. Niestety zamiast pochwały za dobrze wykonaną pracę i odbioru nadgodzin – usłyszały od Pani Dyrektora, że nie wolno nam przeprowadzać wywiadów poza godzinami pracy Centrum i nie ma możliwości odbioru nadgodzin, a o dodatkowym wynagrodzeniu nie mamy co marzyć” [W 13].

Problemy organizacji pracy, takie jak np. częste zmiany rejonów [W 13], nadmierna liczba zarządzeń wewnętrznych regulujących pracę, mających w założeniach ułatwiać i stan-

daryzować działania w instytucjach pomocy społecznej, nietrafność stosowanych mierników skuteczności działań: „Miernikiem dobrej pracy – jest ilość klientów – wydanych środków”. Praca socjalna – „to nie praca” [W 10], brak współpracy wewnątrz instytucji oraz między instytucjami, nikłe możliwości awansu [W 8] – te zjawiska towarzyszą praktykom dyskryminacyjnym stosowanym wobec pracowników socjalnych. Zdaniem badanych nawet tak pożądanym przez pracowników socjalnych dostęp do szkoleń, udział w nich może być rodzajem praktyki dyskryminacyjnej, gdy szkolenia te dawane są w nagrodę lub za karę [W 2].

Z punktu widzenia podstawowego celu pracy socjalnej, jakim jest wzmocnienie klientów, praktyki dyskryminacyjne stosowane przez przełożonych wobec pracowników socjalnych są szczególnie dotkliwe i, co gorsza, skutecznie demotywują do działania. Widoczne jest to, zwłaszcza gdy „w momencie konfrontacji klient–pracownik są czynione negatywne uwagi bądź upomnienia względem pracownika w obecności klienta” [W 2], co, jak wynika z zebranego materiału oraz przeprowadzonych przeze mnie innych badań, miało miejsce bardzo często. Zdarzało się też, że na pracownikach socjalnych „wymuszano” traktowanie klientów z dużym dystansem, nie tylko bez poufałości, ale nawet bez niezbędnej w tej relacji życzliwości: „musiałam się dostosować do zaleceń kierownika, aby klientów traktować z dystansem, nie zwracać się do nich po imieniu, jak również uczułać klientów, aby nie zwracali się do pracownika socjalnego również po imieniu, relacje nie mają być partnerskie, tylko odnoszące się do tak zwanych reguł urzędniczych, opierających się na przeprowadzeniu kwestionariusza wywiadu i przyznania pomocy finansowej” [W 15, W 2]. Nie była to wypowiedź odosobniona.

Podsumowując ten wątek – praktyki dyskryminacyjne stosowane wobec pracowników socjalnych przejawiają się nadmiernym obciążeniem pracą, spychaniem odpowiedzialności za los klienta na pracownika socjalnego, obarczaniem tego ostatniego winą za nierozwiązane problemy klientów [W 6]. Praktyki te widoczne są w patologicznych relacjach między zarządzającymi a zarządzanymi. Ich wynikiem jest towarzyszące pracownikom poczucie, iż „pracownik traktowany jest jak osoba drugiej kategorii”. Dodam, że do rzadkości należały wypowiedzi podkreślające dobrą atmosferę panującą w miejscu pracy.

Dyskryminowanie klientów przez pracowników socjalnych – kategorie dyskryminowane, sposoby i techniki (narzędzia) dyskryminacji

„Dyskryminowani są również Klienci Ośrodka, zarówno przez społeczeństwo, jak i przez samych pracowników socjalnych. Uważam, że praktyki dyskryminacji przez pracowników mają miejsce we wszystkich Ośrodkach, wnioski takie mogę wysnuć z kularowych rozmów, jakie toczą się podczas przerw w czasie szkoleń czy nawet na Uniwersytecie. Wiem, że to nie jest zbyt pochlebna uwaga na nasz temat, ale niestety tak się dzieje” [W 19].

Udzielając odpowiedzi na pytanie, w czym przejawiają się praktyki dyskryminacyjne stosowane wobec klientów, pracownicy socjalni wskazywali wiele przykładów takich praktyk w odniesieniu do klientów trudnych, roszczeniowych, jak też klientów cichych i spokojnych.

„Wysokie zasiłki otrzymują klienci roszczeniowi, skarżący się, odwołujący. To im poświęca się najwięcej uwagi i czasu” [W 15]. Praktyki dyskryminacyjne „przejawiają się w kontaktach z **roszczeniowymi i agresywnymi** – tego typu klienci wyzwalają w pracownikach socjalnych agresję, opór i potęgują stres. Pracownicy socjalni w kontaktach z tego typu klientami myślą o jak najkrótszym kontakcie z nimi. Na widok tych klientów można usłyszeć: „...znowu on”, „nareszcie sobie poszedł”, „nie mam już do niej/niego siły”. Pracownicy socjalni niejednokrotnie toczą z „trudnymi” klientami ukrytą walkę [W 1, także W 17]. Gdy zaś mowa o klientach cichych i spokojnych, respondenci zauważają, iż „Zdarza się, że **osoby ciche, nie potrafiące się wyklócać o swoje** są załatwiane, drugiej kolejności niż te kłótniwe, które wiedzą, co im się należy oraz gdzie się mają udać w celu załatwienia sprawy szybciej, np. do prezydenta miasta” [W 2]. Praktyki dotyczą „**klientów, którzy są spokojni, wstydliwi, boją się mówić**” [W 9].

Wiele kategorii czy grup klientów jest obiektem dyskryminacji ze strony pracowników socjalnych. „Najbardziej dyskryminowaną grupą, która korzysta ze świadczeń w moim Ośrodku, są **alkoholicy oraz długotrwale bezrobotni pięćdziesięcioletni mężczyźni**, którzy od wielu lat pozostawali na utrzymaniu swoich rodziców, a po ich śmierci zostali bez środków do życia. Zarówno osoby spożywające w nadmiernych ilościach alkohol, jak i osoby, które zostały »sierotami« przychodzą do Ośrodka z nastawieniem, że ta pomoc należy im się »już« i w jak najwyższej kwocie. To nastawienie ...powoduje, że często w pracownikach socjalnych budzi się »agresor«... W stosunku do tych osób stosuje się często ograniczenia pomocy finansowej. Rozmowy z tego typu klientami przebiegają w mniej przyjaznej atmosferze niż z pozostałymi klientami, często ich wnioski są rozpatrywane w ostatniej kolejności tak, aby nie przekroczyć terminów ustawowych” [W 19]. W innej wypowiedzi znajdujemy podobne spostrzeżenia: „Dyskryminowane są również **osoby uzależnione – przede wszystkim od alkoholu**, ujawnia się to poprzez brak umiejętności prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej. »Metodą« stosowaną wobec takich osób jest odmowa świadczeń finansowych w oparciu o niewyrażenie zgody podopiecznego na podjęcie leczenia odwykowego” [W 15].

Wśród dyskryminowanych znajdujemy także przedstawicieli mniejszości romskiej. „Celowo nie informuje się »wybranych« osób o wszystkich uprawnieniach wynikających z przepisów prawa. W przypadku **osób narodowości romskiej**, wykorzystując fakt trudności lub braku umiejętności czytania i pisanie. Osoby te [Romów – *D.T.*] traktuje się często z nieukrywaną wyższością, pogardą i lekceważeniem. Kiedyś z ust jednego z pracowników socjalnych usłyszałam opinię, że to i tak druga kategoria ludzi” [W 15].

Inna dyskryminowana grupa to osoby z zaburzeniami zdrowia psychicznego. „W przypadku **osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego** uważam, że to właśnie pracownicy socjalni są na pierwszej linii walki ze stereotypami i uprzedzeniami wobec tych osób, a wielu z nich, zwłaszcza tych młodych wiekiem i stażem pracy prezentuje postawę moim zdaniem nie licującą z kodeksem etycznym. To właśnie z ust wielu pracowników socjalnych słyszy się określenia – wariat, świr, psychoz itp. W stosunku do tych osób obserwuję kolokwialnie mówiąc »psychoterapię«. Niektórzy »pozbywają się« osób chorych psychicznie dokumentując potrzebę objęcia klienta specjalistycznymi usługami opiekuńczo-pielęgnacyjnymi lub potrzebą skorzystania z Domu Dziennego Pobytu tak przerzuca się nie-

wygodnego klienta do innego działu. Praktyki dyskryminacyjne przejawiają się w różnorodny sposób. Niektórzy bardzo umiejętnie wydłużają termin odbioru przez klienta świadczeń z pomocy społecznej poprzez takie działania, jak: pozorowanie nieobecności klienta w domu i wyznaczenie terminu ostatecznego przeprowadzenia wywiadu środowiskowego odległego tak, jak to możliwe. Żądanie dostarczenia różnorodnych dokumentów, które w zasadzie nie mają wielkiego wpływu na rozstrzygnięcie sprawy itp.” [W 16]. Inny pracownik socjalny stwierdził: „Jeżeli chodzi o klientów, to dyskryminacja ma różne odcienie. Delikatnie mówiąc, **nie są lubiani klienci z zaburzeniami psychicznymi, bezdomni i osoby opuszczający zakłady karne**. Są to klienci, z którymi trudno się porozumieć i przede wszystkim roszczeniowi” [W 21].

Inne grupy dyskryminowane, inne rodzaje dyskryminacji

„W ciągu kilkuletniej pracy w ośrodku pomocy społecznej (MOPS w dużym mieście – *D.T.*) nie spotkałam się z faktami rażącej dyskryminacji podopiecznych przez pracowników tej instytucji” – stwierdziła jedna z pracownic. „Zauważony przeze mnie problem dotyczy raczej **dyskryminacji klientów przez samych klientów**. Jego uwarunkowania można, wydaje mi się, szukać jednak w ich własnych, pokreconych – jak sami mówią – życiorysach. Sami [klienci – *D.T.*] dzielą się na »lepszych« i »gorszych«. Budują i utrwalają stereotypy, często wyrównując własne braki kosztem innych należących do kategorii »bezrobotny, niepełnosprawny, alkoholik, bezdomny«” [W 20]. Czy te zjawiska dostrzega wielu pracowników – sadzę, że raczej nie.

Dość rzadko, zważywszy na fakt feminizacji zawodu pracownika socjalnego, pojawiły się wypowiedzi świadczące o **dyskryminacji płci**. „Niestety, za pochwałami [władz gminy – *D.T.*] – jak stwierdziła jedna z respondentek – nie idą godziwe zarobki... Uchwalanie corocznego budżetu gminy w kwestiach dotyczących wynagrodzeń za pracę zawsze kończy się cięciami. Z „dobrze poinformowanych źródeł” wiemy, że zarówno pracownicy Urzędu, jak i inni Kierownicy jednostek (mężczyźni) mają wyższe wynagrodzenia, pomimo, że ich kwalifikacje są dużo niższe. Muszę wspomnieć również o tym, że obecnie dwie pracownice spodziewają się dzieci i ani jedna z nich nie myśli o tym, aby skorzystać z urlopu wychowawczego, gdyż delikatnie zasugerowano im, że powrót do pracy po wychowawczym może być już niemożliwy” [W 19]. Wypowiedź ta potwierdza zjawisko dyskryminacji kobiet na rynku pracy. W instytucjach pomocy społecznej problem ten ujawnił się, a być może i nasilił w związku z bezrobociem mężczyzn. Jak zauważa jedna z respondentek, „Problem ten nasilił się w naszym ośrodku, gdy do pracy przyszli mężczyźni... Posiadali wyższe wykształcenie, lecz nie mieli żadnej praktyki. Otrzymali szybkie awanse... Odpowiednie wynagrodzenie. Nie bardzo chciało im się chodzić w teren. Uważali, że posiadają wykształcenie i są predestynowani do wznioślejszych celów. ... Nawet ich klienci otrzymują wyższe zasiłki niż klienci kobiet pracowników socjalnych. To ich [mężczyzn – *D.T.*] klienci otrzymują częściej zasiłki specjalne i zwrotne niż klienci kobiet” [W 21].

Obiektem bezpośrednich praktyk dyskryminacyjnych są kobiety – klientki dyskryminowane przez pracownice socjalne. „Im w porównaniu do mężczyzn klientów przydzielana

jest niższa wysokość zasiłków, bo jako kobiety częściej korzystają z pomocy” [W 21]. Wydaje się, że dyskryminacja ze względu na płeć może mieć miejsce z uwagi na rozpowszechnione stereotypy płci, zachodzi niepostrzeżenie, nie jest w pełni uświadamiana sobie przez pracownice socjalne, które oceniają funkcjonowanie klientów w rolach społecznych. I tak: „Kobiety często są postrzegane przez pryzmat stereotypów. Kobiety najczęściej uczy się prowadzenia gospodarstwa domowego, akcentując jej rolę jako głównej opiekunki, wręcz domatorki, zapominając a może wręcz negując kwestę aktywności zawodowej, kształcenia, nie określa się jej szans i możliwości na rynku pracy. Mężczyznę natomiast nie postrzega się w roli opiekuna, nie preferuje się... mężczyzny do pełnienia funkcji opiekuńczej...” [W 15].

Reasumując, należy podkreślić różnorodność kategorii dyskryminowanych. W tym kontekście zasadne jest pytanie o to, kto dyskryminacji nie podlega? Na obecnym etapie badań nie potrafię udzielić na to pytanie wyczerpującej odpowiedzi. Sądzę, że wobec każdej kategorii praktyki te niestety są stosowane, mają miejsce. Wśród wypowiedzi znalazły się bowiem i takie, które potwierdzają dyskryminowanie osób starszych, przebywających w domu pomocy społecznej: „Taka osoba nie doniesie, bo nie potrafi (np. osoby z demencją starczą) albo się boi. Osoby boją się, że inni nie uwierzą, a przez to, że się skarżyły, będą jeszcze gorzej traktowane przez swojego »opiekuna« (bardziej by tu pasowało określenie „kata”)” [W 12], stwierdził respondent, informując o praktykach dyskryminacyjnych w jednym z domów pomocy społecznej, w którym sam odbywał praktyki.

Inny pracownik zauważył, że praktyki dyskryminacyjne mogą mieć miejsce również wówczas, gdy osoba po raz pierwszy korzysta ze wsparcia, albowiem: „W momencie, gdy pracownik socjalny zaobserwuje podczas wywiadu, że klient posiada komputer, telefon komórkowy, wysokiej jakości telewizor...” [W 5] – od tego uzależnia pomoc finansową.

Za pośrednictwem ograniczania świadczeń, wykorzystywania znajomości przepisów prawnych, w tym zasad Kodeksu Postępowania Administracyjnego pracownicy socjalni dyskryminują trudnych, niewygodnych klientów. Niekiedy zdarzało się, że uczciwych i przyzwoitych – zdaniem pracownika socjalnego – klientów dyskryminowali kierownicy placówek, przekonani np., że „rodzina zastępcza wzięła dzieci dla pieniędzy. Następstwem tego przekonania było „utrudnianie” załatwiania przez tę rodzinę spraw w naszej jednostce, częste sprawdzanie – zupełnie niepotrzebnie – co u tej rodziny się dzieje. Natomiast przypadku rodzin zastępczych niewywiązujących się należycie ze swoich obowiązków – dodajmy osób konfliktowych, roszczeniowych – w stosunku do których należałoby podjąć jakieś „drastyczne” działania nie robi się nic – mogliby przecież przyjść z awanturą lub co gorsza nasłać dziennikarzy” [W 13].

Dyskryminacja przybiera czasami także zdecydowanie bardziej bezpośrednie i napaśtliwe, a nawet drastyczne formy, gdyż – jak zauważa jeden z badanych „dyskryminacja to rodzaj przemocy psychicznej. O wiele łatwiej ją stosować niż przemoc fizyczną, która zostawia widoczne ślady. Trudniej więc jest udowodnić stosowanie praktyk dyskryminacyjnych” [W 12]. Powszechność tego zjawiska w instytucjach pomocy społecznej wymaga wprost postawienia pytania o funkcje praktyk dyskryminacyjnych w systemie pomocy społecznej.

Funkcje praktyk dyskryminacyjnych w instytucjach pomocy społecznej

W odpowiedzi na pytanie o cele istnienia praktyk dyskryminacyjnych jeden z respondentów zauważył: „Wydaje mi się, że każda praktyka dyskryminacyjna służy czemuś innemu. Myślę, że przede wszystkim zaspokajają poczucie władzy u ludzi mających pod sobą osoby podwładne. Mogą też wynikać z cech osobowych osób dyskryminujących innych, z systemu wzajemnych zależności (myślę tu o nierównym traktowaniu klientów) oraz ze zbyt wąskich horyzontów myślowych” [W 11]. Część badanych wskazuje na zazdrość, завиść, pazerność – jednym słowem na negatywne cechy osobowe osób dyskryminujących innych oraz na wzorce przyswojone we wczesnym okresie życia. Przyczyną może być również brak otwarcia na inne sposoby myślenia czy działania: „...można przypuszczać, że dyskryminujemy innych, ponieważ tylko swoje postawy i zachowania uznajemy za właściwe. Oczywiście ta postawa nie jest słuszna” – dodawał badany [W 19].

Respondenci zauważali, że niekiedy praktyki te można traktować jako rodzaj reakcji – dodając, że niewłaściwej, „złej” odpowiedzi na przeciążenie pracą, wyczerpanie emocjonalne, stres w pracy, nadmierne wymagania przełożonych czy agresywne i roszczeniowe postawy klientów.

W innej wypowiedzi znajdujemy interesujące uwagi na temat ewentualnych „pozytywnych” funkcji tych praktyk: „Trudno jednoznacznie powiedzieć, co mają na celu. Może zniechęcenie klientów do korzystania z systemu społecznego wsparcia bądź też pokazanie, że potrafią sobie radzić pomimo braku pomocy ze strony państwa” [W 14].

W zebranych materiale pojawiły się również sugestie świadczące o „naprawczej” funkcji praktyk w obliczu wadliwego działania systemu pomocy społecznej, w którym „korzystają osoby, które właściwie nigdy nie pracowały, korzystają z opieki z pokolenia na pokolenie”..., a „nadal nie można objąć pomocą tych naprawdę potrzebujących, głównie chodzi mi tu o osoby starsze, które mają własne świadczenia, jednak ten dochód jest stosunkowo niski” [W 14]. Osoby te „korzystając ze wsparcia z Ośrodka muszą płacić za usługi opiekuńczo-medyczne czy też spłacać pożyczki udzielone im na zakup opału na okres zimowy. Jest to moim zdaniem nierówne traktowanie osób potrzebujących” [W 14]. Do tego dochodzi „niskie wynagrodzenie pracowników nierzadko nieznacznie odbiegające od wysokości przyznanej pomocy klientom... powoduje poczucie niesprawiedliwości... Pracownik socjalny musi borykać się z wieloma problemami osobistymi, budżet domowy często wystarcza na zaspokojenie niezbędnych potrzeb, a każdy z nas ma świadomość, że musi je zabezpieczyć sobie i własnej rodzinie we własnym zakresie. W tej sytuacji czasem trudno się pogodzić, że osoby otrzymują pomoc na np. kolonie dla dzieci, dożywianie w szkole, opłaty czynszowe, zaległości w opłatach bez większego wysiłku ze swojej strony” i dodaje: „Takie praktyki prowadzą oczywiście do uzależnienia od pomocy społecznej” [W 18]. Pracownicy socjalni zdecydowanie podkreślali funkcję – „naprawczą” praktyk dyskryminacyjnych podczas prowadzonych przeze mnie zajęć dydaktycznych.

Zakończenie i wnioski

Zjawisko powszechnego występowania w relacjach międzyludzkich, w instytucjach pomocy społecznej praktyk dyskryminacyjnych ma wiele uwarunkowań. Wypowiedzi badanych, zwłaszcza informacje uzyskane od terenowych pracowników socjalnych oraz reprezentantów środowiska zarządzających pomocą społeczną, kierowników niewielkich gminnych ośrodków ukazują złożony obraz wzajemnych, wymienianych między „partnerami” zróżnicowanych praktyk dyskryminacyjnych. Może nie do końca praktyki te są „obiegową monetą” w wymianie pomiędzy wspierającymi a wspieranymi oraz zarządzającymi i zarządzanymi, ale wymiana ich z pewnością nie jest przypadkowa i nie może być traktowana jako „wypadek przy pracy”.

Istotna i znacząca w tym kontekście jest postawa wobec praktyk dyskryminacyjnych, stosunek do tego zjawiska całego środowiska, a więc zarządzających i szeregowych pracowników socjalnych. Z zebranych wypowiedzi wynika, że kierownicy dostrzegali wprawdzie dyskryminowanie klientów przez pracowników, lecz nie byli szczególnie zaniepokojeni skalą zjawiska i stosowanymi formami dyskryminacji. W zasadzie ograniczali się do stwierdzenia, że roszczeniowi klienci wyprowadzają pracowników z równowagi. Dostrzegali również, że praktyka dyskryminacyjna może się przejawiać w „posługiwaniu się językiem urzędniczo-prawnym, niezrozumiałym dla klienta” [W 22] oraz w „niewłaściwym traktowaniu klienta przez kierowanie się emocjami, wcześniej nieudowodnionymi ocenami, opiniami” [W 22] – jednym słowem w stereotypowym postrzeganiu klienta. Zdaniem kierowników praktykom dyskryminacyjnym sprzyja zmęczenie pracowników socjalnych pracą, niedostateczne wynagrodzenie, zwłaszcza gdy porówna się płace urzędników gminy i pracowników pomocy społecznej, lekceważące lub krytyczne uwagi na temat funkcjonowania pomocy społecznej, „zła reklama” mediów. Jak zauważa jeden z pracowników socjalnych, „Niektórym osobom zarządzającym w pomocy społecznej wydaje się, że taki problem nie ma miejsca lub po prostu ich to nie dotyczy, jeżeli do tego dochodzi, to nie ma to miejsca w placówce, w której jest on przełożonym” [W 14].

Problem ten jednak istnieje, aczkolwiek – jak zauważa jeden z badanych – „Praktyki dyskryminacyjne w moim zakładzie nie są postrzegane jako problem. Wręcz przeciwnie – problemem staje się jakakolwiek dyskusja na ich temat i próba zmiany takiego postępowania” [W 13]. Rozmowy na ich temat toczą się, jednak nieczęsto i w „kularach”, albowiem „pracownicy socjalni nie rozpatrują tych sytuacji w kategorii problemu, ale wstydzą się czasem sami przed sobą” [W 1]. Część respondentów dostrzega jednak, że praktyki dyskryminacyjne stają się w instytucjach pomocy społecznej coraz większym problemem. „Uważam, że jest to coraz większym problemem...Myślę, że takie działanie przydarzyło się każdemu pracownikowi socjalnemu co najmniej raz, jednak niewielu otwarcie się do tego przyznaje” [W 16].

Pracownicy socjalni zauważają, że „problem ten istnieje w każdej dziedzinie życia na całym świecie, jest problemem globalnym. Rozmowy na temat dyskryminacji są bardzo trudne; nie chcemy się przyznać do tego, że jesteśmy dyskryminowani ani tym bardziej do tego, że sami dyskryminujemy innych członków naszych społeczności. Oczywiście dysku-

sje dotyczące praktyk dyskryminacyjnych są jak najbardziej wskazane, jednak nie starcza nam odwagi, aby publicznie podejmować tego typu temat. Być może to my, pracownicy związani z pomocą społeczną, powinniśmy zainicjować dyskusję na temat dyskryminacji, ponieważ mamy najbliższy kontakt z osobami, które są dyskryminowane ze względu na ubóstwo, bezrobocie, wielodzietność, niepełnosprawność. Ale aby zapoczątkować rozmowy na ten temat, musimy również zmienić swoją postawę w stosunku do klientów, których w większym lub mniejszym stopniu dyskryminujemy” [W 19].

Spostrzeżenia, uwagi, komentarze, wyjaśnienia pracowników socjalnych i kierowników z gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej, PCPR, respondentów terenu województw śląskiego i małopolskiego pozwalają na podjęcie tego drażliwego i trudnego tematu, aczkolwiek samo jego podjęcie jest jedynie warunkiem koniecznym, bynajmniej jednak niewystarczającym do zmiany postaw.

Discrimination practices in social assistance

The research described here was qualitative in approach and was conducted in 2004 and 2005. The main goal of the research was identification of discriminatory practices in some social assistance institutions in Poland. Besides their scale and different forms it was pointed out to overt and covert functions which discriminatory practices have in the context of professionalization of social work. Prevalence of these practices casts doubts on adherence to rules of ethical standards in social assistance institutions and among social work professionals.