

Zakład Ubezpieczeń Społecznych w mediach, media o ZUS. Kształtowanie wizerunku instytucji i wiedzy o systemie ubezpieczeń społecznych

Artykuł przedstawia wyniki analizy zawartości 316 przekazów medialnych (głównie prasowych) z okresu od 2014 r. do połowy 2016 r., które dotyczyły sześciu obszarów działania ZUS: Kompleksowego Systemu Informatycznego, wprowadzenia e-zwolnień, problemów z nieuczciwym outsourcingiem, płac pracowników Zakładu, skarg rencistów na ZUS oraz obniżenia wieku emerytalnego. Celem analizy było określenie, jak media opisują działanie ZUS oraz jaką wiedzę o systemie ubezpieczeń społecznych przekazują odbiorcom. Analiza pokazała, że prasa poważna (opiniotwórcza) opisuje ZUS jako ważną instytucję systemu państwowego, lecz od dawna źle zarządzaną, uwikłaną w wadliwe kontrakty i kosztowną modernizację, która dopiero ostatnio poprawiła jakość świadczonych usług. Z kolei media popularne (telewizja, tabloidy) opisują ZUS jako ważny element świata życia społecznego, który działa sprawnie, ale uszczelnianie systemu (odbieranie nienależnych rent) stało się przyczyną ludzkich dramatów. Opisując je, media z reguły przeciwstawiają sztywne prawo i bezdusznych urzędników nietypowym sytuacjom i ludzkiemu cierpieniu. Oprócz krytyki były też relacje pozytywne, wskazujące np. na korzyści z wprowadzenia e-zwolnień. Artykuły na temat obiecanego przez prezydenta i PiS obniżenia wieku emerytalnego dość wnikliwie analizowały cały system emerytalny w Polsce, wskazując, że ta zmiana będzie też testem sprawności i efektywności ZUS.

Słowa kluczowe: ZUS, mass media, tabloidy, telewizja, Kompleksowy System Informatyczny, e-zwolnienia, outsourcing, emerytury, wiek emerytalny, renty

Otrzymano: 13.01.2017

Zaakceptowano po recenzji: 28.06.2017

1. Uwagi ogólne

Każdy rozwinięty organizm państwowy to mniej lub bardziej spójny spłot różnego rodzaju struktur, praktyk i sfer ludzkiej aktywności, które socjologowie dzielą ogólnie na instytucje systemu i świat życia. Instytucje systemu wyznaczają normatywne ramy ładu społecznego i wzory działania oraz ułatwiają pozyskiwanie zasobów niezbędnych do życia; świat życia stanowi zaś przestrzeń indywidualnej i zbiorowej aktywności służącej zaspokajaniu potrzeb adaptacyjnych jednostek i grup oraz (samo)realizacji ludzkich aspiracji¹. Rozróżnienie to ma długą historię i rozmaite wersje. Wywodzi się z husserlowskiej analizy świata życia codziennego² i zostało rozwinięte przez A. Schutza³, który doświadczenie potoczne przeciwstawiał różnym formom instytucjonalizacji. W brytyjskich studiach nad kulturą popularną odmianą tego rozróżnienia jest opozycja ludzie – blok władzy, czyli z jednej strony jednostki i zbiorowości żyjące w określonych warunkach ekonomicznych, społecznych i kulturowych, a z drugiej strony instytucje władzy, jak rząd, politycy, media masowe, szkoła, kościoły⁴. Pamiętając o całej złożoności takiego rozróżnienia, na użytek przedstawionej niżej analizy przyjęto jego uproszczoną wersję, zaczerpniętą z teorii działania komunikacyjnego J. Habermasa⁵, najbliższej zastosowanej tu perspektywie analitycznej.

Współzależność między instytucjami systemu i światem życia kształtuje się rozmaicie, zależnie od charakteru instytucji, dziedziny życia oraz spajających je praktyk społecznych. Są takie instytucje systemu, które mogą ingerować we wszystkie obszary świata życia, ale tylko pośrednio (np. rząd, parlament, giełda, nauka, twórczość artystyczna), oraz takie, które w świat życia ingerują bezpośrednio, lecz tylko w ograniczonym zakresie (np. policja, medycyna, usługi). Z punktu widzenia całościowo ujmowanego ładu społecznego najważniejsze są te instytucje, które działają na styku systemu i świata życia oraz mają istotny wpływ na integralność i stabilność owego ładu, zwłaszcza na poczucie bezpieczeństwa w jego ramach. Do takich instytucji należą media masowe, które dostarczają aktualnej wiedzy o funkcjonowaniu instytucji systemu oraz szansach i zagrożeniach w świecie życia. Do takich instytucji należy też sektor ubezpieczeń społecznych, który gwarantuje bezpieczeństwo egzystencjalne w przypadku spowodowanej podeszłym wiekiem lub złym stanem zdrowia niezdolności do pracy zarobkowej.

Chociaż domeny działania mass mediów i sektora ubezpieczeń społecznych różnią się zasadniczo (media obsługują potrzeby duchowe, a ubezpieczenia społeczne potrzeby materialne), to mają wiele punktów stykowych. Przede wszystkim zaś ten, że zwracają się do tego samego szerokiego kręgu ludzi (obecnych i przyszłych emerytów oraz ich

¹ J. Habermas, *Teoria działania komunikacyjnego*, t. 2, Warszawa 2002.

² E. Husserl, *Kryzys europejskiego człowieczeństwa a filozofia*, tłum. i wstęp J. Sidorek, Warszawa 1993.

³ A. Schutz, *Potoczna i naukowa interpretacja ludzkiego działania*, tłum. D. Lachowska [w:] *Kryzys i schizma. Antyscjentystyczne tendencje w socjologii współczesnej*, Warszawa 1984.

⁴ S. Hall, *Notes on deconstructing "the popular"* [w:] *People's History and Socialist Theory*, ed. R. Samuel, London 1981, s. 227–240.

⁵ J. Habermas, *op. cit.*

rodzin), kształtując ich wyobrażenia o tym, jak instytucje systemu wpływają na ich warunki życia. Niezależnie bowiem od tego, jak poszczególni emeryci i renciści oceniają swoją sytuację życiową, ich poczucie (nie)zadowolenia w tym względzie zależy w dużym stopniu od tego, jak postrzegają swoje położenie na tle sytuacji bytowej innych emerytów i rencistów. Głównym źródłem wiedzy na ten temat – oprócz plotek i znajomych – są mass media. W żywotnym interesie obu typów instytucji leży zatem dążenie do tego, żeby ludzie czuli się dobrze poinformowani na temat tego, jak działa system ubezpieczeń społecznych i na co mogą liczyć. Na tym jednak zbieżność interesów się kończy. Media masowe są bardziej zainteresowane wskazywaniem na niedostatki i ryzyka, a zwłaszcza błędy w działaniu sektora ubezpieczeń społecznych, natomiast instytucje tego sektora wołałyby, żeby media bardziej eksponowały ich pracę, skalę trudności i osiągnięcia. Tej sprzeczności nigdy nie da się usunąć, lecz można ją minimalizować, a przynajmniej zapobiegać antagonizowaniu obu stron i podsycaniu obaw, bo to zagraża podstawom ładu społecznego, a to nie służy nikomu.

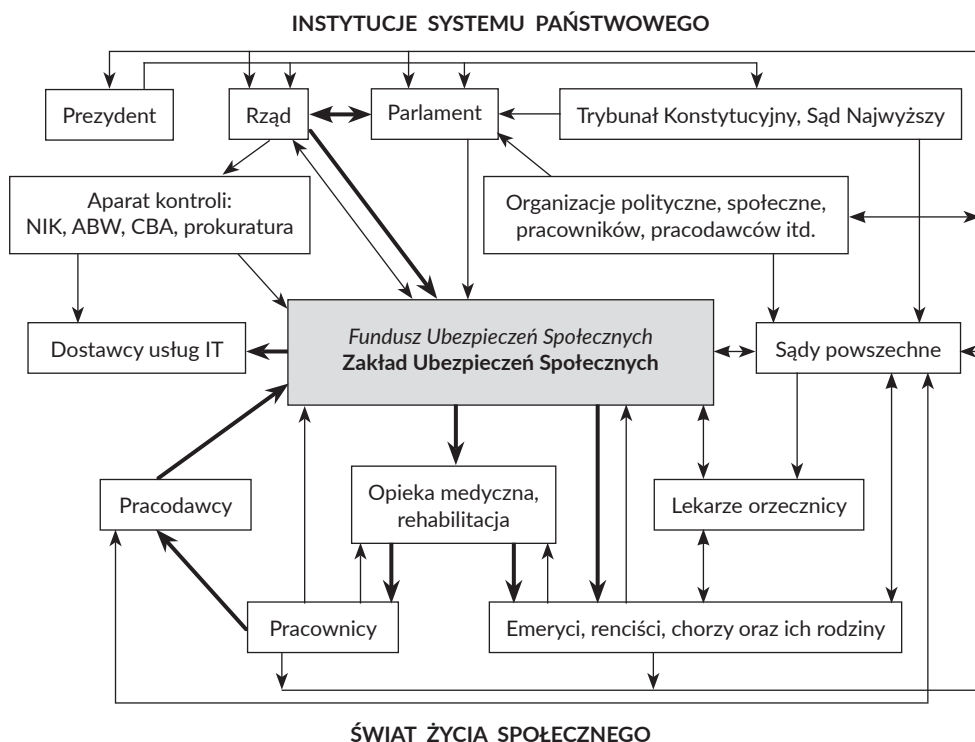
Jak więc wynika z powyższych uwag, instytucje sektora ubezpieczeń społecznych pełnią bardziej doniosłą funkcję niż tylko obsługa systemu ubezpieczeń społecznych. Sposób, w jaki to robią i w jaki są postrzegane w społeczeństwie, świadczy o poziomie rozwoju cywilizacyjnego danego państwa oraz jego trosce o dobrostan wszystkich grup i jednostek w nim żyjących. Do powinności tych instytucji należy wobec tego nie tylko stałe doskonalenie sposobu funkcjonowania, lecz także troska o kształtowanie korzystnego wizerunku w mediach, a poprzez nie – w świadomości społecznej. Przedstawione niżej ustalenia są próbą odpowiedzi na dwa pytania: jak polskie media ukazują najważniejszą instytucję polskiego systemu ubezpieczeń społecznych, czyli Zakład Ubezpieczeń Społecznych, oraz jaką wiedzę o funkcjonowaniu tego systemu przekazują odbiorcom.

2. Założenia i ramy analizy

Przed prezentacją wyników przeprowadzonej analizy przekazów medialnych należy przedstawić jej założenia i ramy.

Nawiązując do wskazanego wyżej rozróżnienia instytucji systemu i świata życia oraz zakładając, że media mniej interesują się samym Zakładem, a bardziej jego relacjami z innymi instytucjami systemu oraz otoczeniem społecznym, należało jakoś zarysować ten szerszy układ odniesienia. W sposób uproszczony przedstawia go schemat 1. Uwzględniono na nim tylko główne zależności między ZUS a systemem państwowym z jednej strony oraz otoczeniem społecznym z drugiej. To jednak wystarczy, by pokazać, że ZUS jest w tym układzie instytucją działającą na styku centralnych instytucji systemu (relacje: rząd, parlament → ZUS) oraz ważnego obszaru świata życia (relacje: pracodawcy i pracownicy → ZUS → emeryci i renciści). Jest to bodaj najbardziej niewralgiczny punkt styczności sfery publicznej i sfery prywatnej, państwa i społeczeństwa, systemu i człowieka.

Schemat 1. ZUS wobec instytucji systemu państwowego i świata życia społecznego. Strzałki oznaczają (współ)zależności w procesie podejmowania decyzji (cienkie) oraz przepływu środków finansowych (grube)



Źródło: opracowanie własne

Patrząc na układ relacji na schemacie 1 z perspektywy mediów, założyć należy, że całościowe jego ujmowanie przekracza możliwości dziennikarskiego opisu rzeczywistości, a także wydolność percepcyjną większości odbiorców. Media interesują się nim w takim zakresie i pod takim kątem, jaki odpowiada ich profilowi redakcyjnemu oraz potrzebom poznawczym i emocjonalnym odbiorców.

Odwołując się do wiedzy medioznawczej⁶, należy założyć, że media poważne, opiniotwórcze, zupełnie inaczej postrzegają przedstawione na schemacie 1 relacje między Zakładem i jego otoczeniem niż media popularne, zwłaszcza tabloidy. Te pierwsze, kierując swój przekaz do czytelników wykształconych, interesują się przede wszystkim relacjami między ZUS a instytucjami systemu, skupiając się na mechanizmach i procedurach oraz ich ogólnym wpływie na funkcjonowanie tej instytucji. Jest to perspektywa systemu społecznego, która problemy poszczególnych jednostek spycha na dalszy plan.

⁶ M. Mrozowski, *Media masowe. Władza, rozrywka i biznes*, Warszawa 2001; D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego*, tłum. M. Bucholc, A. Szulczycka, red. nauk. T. Goban-Klas, Warszawa 2007; E. Maigret, *Socjologia komunikacji i mediów*, tłum. I. Piechnik, Warszawa 2012.

Z kolei media popularne, zwłaszcza tabloidy, które kierują swój przekaz do ludzi mniej wykształconych, przyjmują perspektywę świata życia i skupiają uwagę na indywidualnych przypadkach, pokazując na ich przykładzie problemy, z jakimi borykają się emeryci i renciści. Z tej perspektywy cała działalność ZUS, jak też stojąca za nim machina państwowa, oceniana jest przez pryzmat konkretnych ludzkich historii, nacechowanych zwykle biedą, cierpieniem i bezradnością. Rozróżnienie obu perspektyw należy traktować jako fundamentalne założenie badawcze przeprowadzonej analizy.

Materiał empiryczny poddany analizie (korpus tekstów) obejmował 316 przekazów medialnych z okresu od początku 2014 r. do lipca 2016 r. (w tym 244 teksty prasowe, 31 relacji telewizyjnych, 9 audycji radiowych oraz 32 artykuły opublikowane w internecie), wybranych przez zleceniodawcę analizy, czyli Gabinet Prezesa ZUS. Materiały te dotyczą sześciu najważniejszych kwestii związanych z działalnością Zakładu, którymi w tym czasie zajmowały się media: funkcjonowania Kompleksowego Systemu Informatycznego, wprowadzenia e-zwolnień, problemów z outsourcingiem, sporu płacowego w ZUS, historii emerytów i rencistów skarżących się na ZUS, planowanej obniżki wieku emerytalnego.

Tak wyselekcjonowane i pogrupowane przekazy medialne zostały poddane jakościowej analizie zawartości. Na jej użytek zastosowano uproszczoną metodę analizy narracji⁷ i jakościowej analizy dyskursu⁸. Skupiała się ona na czterech aspektach konstrukcji przekazu: definicji tematu (czego w istocie dotyczy relacja), konfliktu (kto z kim i o co toczy spór), wartościowania cech (kto i co jest oceniane pozytywnie, co negatywnie) oraz związków (co z czym najmocniej się wiąże). Sumarycznym wnioskiem takiej analizy jest próba zwięzłego pokazania, w jakiej roli ZUS jest przedstawiany w dziennikarskich narracjach, które dotyczą jego działania, oraz jakiego rodzaju wiedza o systemie ubezpieczeń społecznych jest przy tej okazji przekazywana odbiorcom.

Przywołane wcześniej rozróżnienie na media poważne (opiniotwórcze) oraz popularne (tabloidowe) zostało na użytek analizy rozbudowane. Zamiast prostej opozycji: poważne – popularne, przyjęto kategoryzację trójdziałną: poważne – popularne – tabloidowe. Kategoria popularne obejmuje te media i przekazy, które z pewnością nie należą do kategorii prasa poważna (jak: „Rzeczpospolita”, „Gazeta Wyborcza”, „Puls Biznesu”, „Dziennik Gazeta Prawna”), ale też zdecydowanie różnią się od typowych tabloidów („Fakt”, „Super Express”). Do tej kategorii zaliczono prasę regionalną i lokalną oraz komercyjne serwisy telewizyjne, bo wszystkie je cechuje pewien stopień tabloidyzacji, jednak dość powściągliwej, unikającej skrajności i uproszczeń typowych dla „rasowych” tabloidów⁹.

7 J. Wasilewski, *Opowieści o Polsce. Retoryka narracji*, Warszawa 2012.

8 R. Wodak, M. Krzyżanowski, *Jakościowa analiza dyskursu w naukach społecznych*, Warszawa 2011.

9 M. Lisowska-Magdziarz, *Media powszednie*, Kraków 2008; J. Fiske, *Zrozumieć kulturę popularną*, tłum. K. Sawicka, Kraków 2010; K. Ożóg, *Człowiek – język – świat według współczesnych polskich tabloidów (zakres problematyki)* [w:] *Tabloidy – język, wartości, obraz świata*, red. I. Kamińska-Szmaj, T. Piekot, M. Poprawa, Wrocław 2011, s. 73–83; B. Sobczak, *Sposoby przyciągania i utrzymywania uwagi w tabloidach na przykładzie dziennika „Fakt”* [w:] *Tabloidy...*, s. 93–107.

3. Analiza korpusu

Trzymając się dokonanego przez zleceniodawcę podziału tematycznego przekazów objętych analizą, jej wyniki zostaną przedstawione w kolejności odpowiadającej schematowi 1, tzn. od zagadnień dotyczących instytucji systemu do zdarzeń z obszaru świata życia. Należy zaznaczyć, że fundamentalna kwestia systemowa, czyli obniżenie wieku emerytalnego, zostanie przedstawiona na końcu, gdyż dotyczy planów i spekulacji, w których rola ZUS – na obecnym etapie dyskusji – jest marginalna i drugorzędna.

3.1. Kompleksowy System Informatyczny (KSI)

Do tej grupy tematycznej zakwalifikowano 29 przekazów medialnych, z czego 21 pochodziło z prasy poważnej (głównie „Gazety Wyborczej” i „Rzeczpospolitej”), pięć z prasy popularnej (głównie „Fakty i Mity”), dwa z tabloidu („Super Express”) i jeden z Polskiego Radia. Już taki rozkład materiałów wskazuje na to, że dotyczą zagadnień poważnych, z obszaru instytucji systemu, które mogą być interesujące tylko dla ograniczonego kręgu fachowców i wtajemniczonych.

Struktura tematyczna oraz konstrukcja przekazów dotyczących KSI ZUS ma budowę szkatułkową – zagadnienia szczegółowe i konkretne są częścią większej całości, a ta jest ważnym elementem całego systemu administracji państwowej. Kwestią szczegółową i konkretną są dwa przetargi ogłoszone przez ZUS w 2015 r., jeden na utrzymanie i obsługę KSI (kontrakt na ok. 600 mln zł), drugi na jego modernizację i rozwój (ok. 300 mln zł). Mają one zostać rozstrzygnięte dopiero pod koniec 2017 r. Skąd zatem tak długi okres przygotowawczy i tak żywe zainteresowanie mediów? Z jednej strony stąd, że są to największe przetargi w obszarze administracji publicznej (których jest ostatnio mniej), a z drugiej strony stąd, że towarzyszy im, zwłaszcza pierwszemu, atmosfera podejrzliwości. Sugerowano, że warunki zamówienia zostały tak sformułowane, żeby dać przewagę dotychczasowemu wykonawcy. Krytyczne uwagi niektórych publikacji były tak sugestywne, że ZUS zdecydował się nieco uprościć te warunki, ograniczając np. wymaganą liczbę specjalistów do obsługi systemu z 88 osób do 23, ale w niewielkim stopniu zmieniło to ton późniejszych publikacji, których autorzy widzieli w tym potwierdzenie swoich podejrzeń.

Nieufność towarzysząca przetargom ogłoszonym przez ZUS wynika z historii tworzenia i obsługi KSI. Wszystkie publikacje rozwijające ten wątek sugerują, że od samego początku tworzenia KSI (1996 r.) ZUS w sposób nie do końca jasny i oczywiście (w osądzie ich autorów) niekorzystny związał się z firmą Prokom Ryszarda Krauzego, którą ten w 2008 r. (wobec oskarżeń pod jego adresem) sprzedał firmie Asseco Poland.

Krytyka Zakładu opiera się na licznych zarzutach stawianych szefom tej instytucji przez różne organy kontrolne: Najwyższą Izbę Kontroli, Urząd Zamówień Publicznych, Kancelarię Premiera, Centralne Biuro Antykorupcyjne, wreszcie prokuraturę. Zarzuty te dotyczyły głównie tego, że przed wybraniem usługodawcy nie przeanalizowano rynku

oraz że kontrakty z firmą obsługującą utrzymanie KSI były wadliwe. Twierdzono, że nie tylko nie dawały one Zakładowi kontroli nad jakością, terminami i kosztami usług świadczonych przez Asseco, lecz wręcz uzależniły ZUS od tej firmy na wiele lat, gdyż do 2013 r. była ona właścicielem kodów źródłowych i całego oprogramowania KSI. Z tego powodu w 2010 r. w ogóle nie ogłoszono przetargu, zastępując go zamówieniem z wolnej ręki, co ostro skrytykował Urząd Zamówień Publicznych.

Jednak nawet po odzyskaniu przez ZUS prawa do oprogramowania KSI pojawiały się głosy, że kolejny przetarg na obsługę systemu (na lata 2013–2017, wart ok. 600 mln zł) został tak ustawiony, by wyśrubowane warunki zamówienia mogła spełnić tylko firma Asseco i tylko ona do niego przystąpiła, po czym zawarła kolejny kontrakt z Zakładem. NIK i UZP uznały to za oczywiste naruszenia zasad uczciwej konkurencji, jednak nie podjęły prób unieważnienia przetargu, bo groziłoby to paraliżem KSI, czyli gigantyczną katastrofą całego systemu ubezpieczeń społecznych. W następnych latach pojawiały się nowe zarzuty i atmosfera wokół ZUS gęstniała, aż wreszcie po kolejnej kontroli ówczesny prezes Zakładu podał się do dymisji (co media powiązały ze sobą). W wywiadach szef ZUS bronił swoich osiągnięć (do których zaliczał odzyskanie kodu KSI, zdywersyfikowanie dostawców usług oraz sprawne działanie instytucji), a winą za zły klimat wokół ZUS obarczył nagonkę mediów.

Historię tworzenia KSI niektóre publikacje wpisują w proces informatyzacji całej administracji publicznej w Polsce, który trwa już wiele lat, pochłonął setki miliardów złotych, a jego efekty w narracji medialnej są na poziomie e-administracji Kazachstanu, Rosji, Kolumbii czy Andory. Artykuły porównujące kilkanaście różnych systemów informatycznych tworzonych w Polsce wskazywały, że wiele z nich działa wadliwie lub w ogóle nie działa. Najlepiej działają dwa skrajne pod względem kosztów: najtańszy, czyli e-Deklaracje (85 tys. zł), oraz najdroższy, czyli KSI, który (w dziennikarskich porównaniach) tylko w ostatnich latach kosztował trzy razy tyle co wysłanie na Marsa sondy Pathfinder. Jednak jest to system, który działa dobrze, obsługuje ok. 24 mln klientów, wykonuje miliardy operacji rocznie, a ostatnio zaczyna nawet przynosić wymierne oszczędności kadrowe i finansowe. Koszty te, choć w osądzie mediów zawyżone, można więc jakoś uzasadnić.

Tak w ogólnym zarysie wygląda owa szkatułkowa konstrukcja relacji dotyczących KSI w prasie poważnej. Jak już wspomniano, prasa popularna i tabloidy tematem tym zajmowały się sporadycznie i wycinkowo. „Super Express” poświęcił mu dwa krótkie teksty o tym, jak ZUS ustawił przetarg na 600 mln, a co udowodnił „prerażający” raport Urzędu Zamówień Publicznych. Inne tytuły (np. „Fakty i Mity”) podejmowały tematykę KSI sporadycznie i też koncentrowały się na zarzutach, szczególnie akcentując podejrzenia stronniczości, jak np. to, że w komisji przetargowej ZUS były dwie osoby, które były też członkami rady nadzorczej pewnej fundacji, gdzie działali także przedstawiciele wybranego wykonawcy (firmy Asseco). Reszty takiej narracji można się domyślić.

Materiał informacyjny wszystkich przekazów medialnych dotyczących KSI ZUS to fakty i okoliczności ogólnie znane, pochodzące z oficjalnych źródeł, więc niebudzące wątpliwości. Ich rangę ważności określają głównie dane liczbowe oraz waga spraw,

których dotyczą. W analizowanych tekstach wielokrotnie wskazywano, że stworzenie KSI kosztowało już ponad 3 mld zł, a jego utrzymanie wymaga rocznych nakładów rzędu kilkuset milionów złotych. To oszałamiające liczby, choć zapewne dla osób zorientowanych najzupełniej oczywiste. Równie oszałamiające (i oczywiste) są liczby dotyczące skali działania KSI, który obsługuje 7 mln rencistów, 14 mln ubezpieczonych oraz kilkaset tysięcy przedsiębiorców, a także kilka milionów osób pobierających rozmaite zasiłki, co daje owe 24 mln klientów i kilkanaście miliardów operacji rocznie.

Wymowa tych faktów i liczb nie podlega dyskusji i w sposób oczywisty ciąży nad wydźwiękiem większości publikacji. Sumaryczny ich sens jest bowiem taki, że choć autorzy tych publikacji byli przekonani, że ZUS był źle zarządzany, wydawał lekką ręką wielkie sumy, wikał się w patologiczne praktyki, a nawet że łamał prawo o zamówieniach publicznych, to jednak nie da się zaprzeczyć, że KSI działa i zapewnia prawidłowe funkcjonowanie całego systemu ubezpieczeń społecznych. Mamy tu zatem taką konstrukcję dyskursywną, gdzie jeden fakt oczywiście pozytywny równoważy wiele faktów oczywiście negatywnych, choć ich bynajmniej nie usprawiedliwia. W opinii mediów potwierdza to powszechnie znaną maksymę, że duży może więcej. Jednak nie wszystko, dlatego (w ich narracji) pod wpływem rosnącej krytyki prezes Zakładu podał się do dymisji, a nowy przetarg ogłoszono z dużym wyprzedzeniem, żeby kontrahenci mogli się przygotować. Odejście prezesa zamyka okres pionierskich działań i złych praktyk, ogłoszenie przetargu otwiera nowy okres stabilnego i transparentnego działania.

Szkatułkowa konstrukcja tekstów o KSI nie tylko ułatwia logiczne uporządkowanie przekazywanych informacji, ale także pomaga w przekazaniu solidnej porcji wiedzy o funkcjonowaniu całego systemu ubezpieczeń społecznych. Zaczynając od relacji między ZUS i firmą obsługującą KSI, taka konstrukcja stopniowo rozszerza pole widzenia na najważniejsze instytucje władzy (organy kontrolne, premiera i ministerstwo nadzorujące pracę Zakładu), a porównywanie KSI z innymi systemami informatycznymi e-administracji uwypukla skalę i złożoność jego funkcji.

Opis działania KSI pokazuje rolę ZUS w świecie życia, gdzie jest gwarantem poczucia bezpieczeństwa socjalnego – dzięki różnym aplikacjom każdy pracownik oraz emeryt i rencista może na bieżąco śledzić stan swojego konta emerytalnego i uzyskiwać wszystkie potrzebne mu informacje. Rzecz w tym, że na obecnym etapie skala wykorzystania tych aplikacji nie równoważy jeszcze skali ich możliwości oraz nakładów na utrzymanie KSI. Wiele publikacji na tym właśnie skupia ostrze krytyki, choć nie do końca wiadomo, kto jest jej adresatem i co należy zrobić, żeby sytuacja się poprawiła.

3.2. Protesty pracownicze w ZUS

Powodem zainteresowania prasy sytuacją pracowników Zakładu były dwa zdarzenia. Jedno to porozumienie między Zarządem ZUS i Związkiem Zawodowym Pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych kończące spór o podwyżki płac, które były zamrożone od 2009 r. Drugie to przyznanie p.o. prezesa ZUS premii w wysokości 28 tys. zł po zaledwie trzech miesiącach jej pracy. Tematyce tej poświęconych było 12 tekstów.

Prasę poważną zainteresowało tylko pierwsze zdarzenie i tylko incydentalnie. Relacja w „Gazecie Wyborczej” wspomina o czteroletnim sporze w Zakładzie, który narastał do chwili dymisji prezesa, a jego kulminacją był list związkowców do premier E. Kopacz, w którym skarżyli się na złe warunki pracy oraz mobbing i dyskryminację pracowników. Powołanie przez premier nowej prezes zapoczątkowało zmiany: lepszą współpracę ze związkowcami i wygaszanie konfliktów. W rezultacie osiągnięto porozumienie o podwyżce płacy o 60 zł, podziale środków na nagrody oraz obniżeniu limitu godzin nadliczbowych. Dalej materiał wyjaśnia, jak ta podwyżka ma się do siatki płac w ZUS oraz finansowych możliwości tej instytucji.

W podobnej konwencji spór i zawarte porozumienie relacjonowały dzienniki i czasopisma zaliczone do prasy popularnej. Jedyna zauważalna różnica to większy nacisk na racje związkowców i ich działania protestacyjne, np. manifestację przed siedzibą zarządu ZUS, spalenie kukły prezesa oraz obrzucenie muru z logo Zakładu jajami.

Na tym tle zdecydowanie wyróżnia się materiał w tygodniku „Fakty i Mity” pod znamienym tytułem *Wyrobnicy ZUS-u*. Jego autorka dość sugestywnie opisuje stosunki i klimat pracy w Zakładzie (za poprzedniego prezesa). Wysokim zarobkom i premiom „na górze”, jak też ogromnym wydatkom na luksusowe limuzyny oraz „rychtowanie i picowanie” budynków, przeciwstawia ciężkie warunki pracy „na dole”, gdzie za pałacowymi fasadami kryje się zgnilizna, wykorzystywanie, zastraszanie i feudalna hierarchia. Najwięcej uwagi poświęca wymuszaniu na pracownikach darmowej pracy w nadgodzinach, wykonywanej „na ich własne życzenie”, bo muszą nadrabiać zaległości wynikające z częstych awarii i przestojów KSI (żeby statystka dobrze wyglądała). Za tę pracę mogą odebrać wolne godziny, ale tego nie robią, bo „nie jest to mile widziane”, podobnie jak częste zwolnienia lekarskie. Związki zawodowe informują centralę o pogarszających się warunkach pracy i mobbingu, ale ta „uparcie udaje, że sprawy nie ma”.

Zakładając, że było tak źle, można postawić pytanie: dlaczego inne tytuły nie zwróciły uwagi na protesty w ZUS? Jak się wydaje, odpowiedź daje krótki komentarz z podkarpackich „Nowin”. Otwiera go zdanie: „Nóż się w kieszeni otwiera, gdy patrzę na kwoty nagród wypłacanych pracownikom ZUS i słucham, jak narzekają, że ich pensje są stosunkowo małe, a podwyżki nie było od lat”, bo za takie pensje na Podkarpaciu pracuje wiele osób, które nie mogą liczyć na żadne premie. Dalej autorka stwierdza: „prawda jest taka, że w sektorze publicznym nagradza się po prostu za przyście do pracy, w prywatnym trzeba spełnić wyśrubowane normy i zadania”. W konkluzji wyznaje, że nie wierzy w szczególne zaangażowanie pracowników ZUS, bo niby czym je mierzyć – wypłacaniem głodowych świadczeń? Trudno określić, ilu dziennikarzy i czytelników podziela taki pogląd, który w bezpośredni sposób wyraża stereotyp na temat biurokracji w ogóle, a publicznej w szczególności. Wolno jednak przypuszczać, że wyczuwając taki klimat wokół ZUS, redakcje mogły obawiać się złośliwych reakcji czytelników (zwłaszcza starszych) i dlatego spór płacowy w Zakładzie pominęły milczeniem.

Za to czołowy polski tabloid, czyli „Fakt”, nie przepuścił okazji i płacom w ZUS poświęcił aż cztery obszerne (jak na tę gazetę) materiały: dwa dotyczą sporu płacowego, dwa – premii dla p.o. prezesa ZUS.

O premii dla pełniącej obowiązki prezesa ZUS żaden poważny tytuł nie wspomniał, bo w świecie instytucji to norma. Za to tabloidy chętnie karmią swoich czytelników takimi przypadkami, zawsze opisując je wedle tego samego schematu. Także w obu tekstach dotyczących premii dla p.o. prezesa ZUS zastosowały go z żelazną logiką: poruszający tytuł, bogaty oficjel kontra ubogi emeryt, krótki, sugestywny tekst oraz wyraziste, jeszcze bardziej sugestywne fotografie.

Pierwszy materiał zatytułowano: *28 500 złotych dla prezesa ZUS! Premia za odbieranie rent i głodowe podwyżki emerytur*. Kwestia premii jest w nim ujęta trojako. Najpierw z pozycji „Faktu”: „Za co? Za to, że robi to, co do niej należy i za co co miesiąc bierze 20 000 zł”; następnie z pozycji formalnego uzasadnienia: „za sprawną waloryzację emerytur i rent” (tj. wypłacenie groszowych podwyżek) oraz „dużą aktywność w zakresie prewencji rentowej, czyli przeciwdziałania długotrwałej niezdolności do pracy wśród osób ubezpieczonych” (tj. odbieranie rent inwalidzkich, np. ludziom bez nogi); wreszcie z pozycji rady nadzorczej: „za ponadstandardowe wykonywanie swoich zadań”. Te trzy odpowiedzi na to samo pytanie: za co, z których żadna nie jest dla „zwykłego człowieka” (czytelnika „Faktu”) przekonująca, muszą dawać jasny, prosty i silny efekt retoryczny. Wymowę tekstu dodatkowo wzmacnia warstwa graficzna: zestawiono duże zdjęcie uśmiechniętej pani p.o. prezesa ZUS przy stole, na którym stoi butelka zachodniego alkoholu, podpisane „Tak Elżbieta Łopacińska, jeszcze jako zastępca szefa ZUS, bawiła się na firmowej imprezie w Nałęczowie w zeszłym roku”, z małym zdjęciem sfatygowanej twarzy emeryta z Jeżowa opatrzonym napisem: „Ta nagroda to aż 36 moich emerytur” oraz krótkim komentarzem wyrażającym jego oburzenie.

Drugi materiał poświęcony premii dla p.o. prezesa ZUS, zatytułowany *Emerytka do prezes ZUS. Mam taki sam żołądek jak pani, a nie dostałam 30 000 zł nagrody*, też opiera się na opozycji bogata prezes – biedny emeryt, ale jest skonstruowany inaczej: z pozycji emerytki załamanej i rozgoryczonej z powodu wysokiej premii dla szefowej ZUS. „Na takie pieniądze musiałabym czekać prawie dwa lata”, stwierdza emerytka, która wylicza, jakie oszczędności i wyrzeczenia musi czynić, żeby utrzymać się z emerytury wynoszącej 1500 zł. W konkluzji stwierdza: „To ja tu oszczędzam, ciułam grosz do grosza, a oni tam na górze za moje pieniądze rozdają sobie nagrody i zajadają się ośmiorniczkami”. Tekst ilustruje duże zdjęcie emerytki smutno patrzącej w obiektyw i podpis: „Państwo wypłaca mi grosze. W czym jestem gorsza od prezes ZUS?”.

To, że „Fakt” pastwi się nad prezes Zakładu, można zrozumieć, bo jest ona przedstawicielką elity systemu, który ma w pogardzie (nie)dołę „zwykłych ludzi”, ale to, że oburza go skromna podwyżka dla zwykłych pracowników ZUS, jest zadziwiające i rzadko w tabloidach spotykane. W tekście zatytułowanym *Skandaliczne podwyżki w ZUS. Urzędnicy dostaną 10 razy więcej niż emeryci* ogólny opis porozumienia płacowego w Zakładzie, które podniosło pensje pracowników o 60 zł brutto, jest skonfrontowany z sytuacją i słowami emeryta z Gdańska, któremu do emerytury 1100 zł „państwo dorzuciło ochłapy”, czyli 5,40 zł. Tekst jest opatrzony smutnym zdjęciem starszego pana z podpisem: „Trudno przeżyć miesiąc za taką emeryturę” oraz fotografią młodej, atrakcyjnej i radosnej blondynki, bez podpisu (czyżby pracownicy ZUS cieszącej się z podwyżki?).

Wypada zauważyć, że owe 60 zł podwyżki to rzeczywiście 10 razy więcej niż 5,40 zł, jednak gdyby te 60 zł podzielić przez lata zamrożonych podwyżek dla budżetówki, a do tych 5,40 zł dodać wszystkie podwyżki emerytur z tego okresu, wyszłoby zapewne, że różnica jest minimalna i nie wiadomo właściwie na czyją korzyść. Tego jednak „Fakt” nigdy nie robi, bo naruszałoby to zasadę „radikalnego populizmu”, na której opierają się wszystkie tabloidy¹⁰.

Z analizy materiałów prasowych zajmujących się sporem płacowym w ZUS płyną cztery wnioski.

Po pierwsze – prasa poważna w ogóle nie interesowała się tym sporem.

Po drugie – prasa popularna poświęciła mu nieco uwagi, jednak zachowała daleko idącą powściągliwość z obawy, że poparcie roszczeń pracowników mogłoby wywołać niechęć czytelników, którzy ocenią to w kategoriach stereotypu urzędnika biurokraty i zwrócą się nie tylko przeciwko pracownikom ZUS, lecz także przeciw gazetom, które ich wspierają.

Po trzecie – tabloidy z pełnym rozmysłem i bez zahamowań moralnych wykorzystały ten stereotyp do bezpardonowego ataku na ZUS i jego pracowników. Bez względu na to, czy szło o wysoką premię dla prezesa Zakładu czy skromną podwyżkę płacy szeregowych pracowników, było to (i zawsze będzie) skandaliczne, oburzające i bezduszne bogacenie się urzędników kosztem biednych emerytów. Bo jakakolwiek sympatia dla pracowników instytucji systemu jako grupy podważałaby fundamentalny antagonizm między instytucjami systemu i światem życia, na którym opiera się cała tabloidowa wizja świata.

Po czwarte – tabloidy chętnie epatują czytelników twardymi faktami, dokładnymi liczbami i wyrazistymi przykładami, co ma uwiarygodniać ich relacje, ale zawsze wyrwują je z właściwego kontekstu i wbudowują w nowy, który same tworzą. W tym kontekście fakty i liczby nabierają na zasadzie kontrastu silnej wymowy emocjonalnej (np. młoda, seksowna blondynka jako rzekoma pracownica ZUS ciesząca się z 60 zł podwyżki – nieważne, czy to pracownica Zakładu, ważne, że w zestawieniu z biednym emerytem porusza emocje).

Wszystko to skłania do pesymistycznej dla pracowników ZUS nauki: prasa poważna nie interesuje się ich problemami, prasa popularna tylko trochę i z rzadka, a tabloidy z zasady traktują ich wrogo, jako pasożytów i darmozjadów, którzy bogacą się kosztem ludzi biednych, starych i schorowanych, nawet jeśli urzędnicy ciężko pracują i marnie zarabiają.

3.3. Outsourcing

W analizowanym materiale 21 tekstów dotyczyło outsourcingu – 9 ukazało się w prasie poważnej (głównie w „Dzienniku Gazecie Prawnej” – 7 tekstów), 11 w prasie regionalnej i lokalnej, jeden w tabloidzie („Super Express”). Wszystkie dotyczyły nie tyle outsourcingu jako takiego, lecz outsourcingu oszukańczego, wpędzającego łatwowiernych

¹⁰ J. Fiske, *Popularity and the Politics of Information* [w:] *Journalism and Popular Culture*, ed. P. Dahlgren, C. Sparks, London 1992, s. 45–63.

przedsiębiorców w konflikt z Zakładem i tarapaty finansowe, ściągające na nich widmo bankructwa.

„Dziennik Gazeta Prawna” w serii artykułów opisuje dość dokładnie mechanizm, skalę, sprawców oraz skutki outsourcingowego oszustwa. Jego głównym sprawcą, działającym na ogólnopolską skalę, była zarejestrowana w Niemczech firma K.U.K. – E.F.I International, która założyła w Polsce kilka agencji pracy: najpierw Centrum Niderlandzkie, po jej bankructwie – Royal, a po jej zamknięciu – K.U.K. Mechanizm działania tych agencji był prosty: zwracały się do różnych firm z ofertą przejęcia ich pracowników, którzy nadal mieli pracować w tych firmach, ale na korzystniejszych warunkach: firma będzie płacić agencji płacę netto każdego pracownika plus 60% jego składki na ZUS i zaliczki na PIT, resztę dopłaci agencja, bo rzekomo ma na to dotację unijną. Takich dotacji oczywiście nie miały, pracownikom płaciły pensje netto, a owe 60% na ZUS i PIT w całości lub części sobie przywłaszczały, a gdy oszustwo wychodziło na jaw, zamykały interes i znikwały.

Na tę ofertę skusiło się ponad 500 firm zatrudniających 25 tys. pracowników. Gdy sprawy zaczęły trafiać do prokuratury, a ZUS zaczął obliczać zaległe składki pracownicze, okazało się, że sięgają one co najmniej 60 mln zł, a może nawet 120 mln zł. Te zaległe kwoty ZUS zamierza wyegzekwować od oszukanych firm, stawiając wiele z nich w obliczu groźby bankructwa.

„Dziennik Gazeta Prawna” szczegółowo wyjaśnia podstawy prawne roszczeń ZUS wobec pokrzywdzonych firm, wskazując, że według Kodeksu pracy i orzeczenia Sądu Najwyższego umowy z agencjami były nieważne, bo nie doszło do rzeczywistego przejęcia pracowników. Poza tym, według ZUS, pracownicy powinni sprawdzić, czy zawarte umowy spełniały warunki określone w Kodeksie pracy (sic!). Jeśli tego nie sprawdzili i obawiają się o swoją przyszłość, to sami są sobie winni. Jednak ich sytuacja nie jest zła, bo zaległe składki muszą zapłacić pierwotni pracodawcy, a jeśli zbankrutują, zapłaci Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. Za to pracodawcy czują się podwójnie oszukani, raz przez agencje pracy, którym przekazali 60% opłat na ZUS i PIT, drugi raz przez ZUS, który żąda od nich ponownej zapłaty całej zaległej składki. Mają do Zakładu żal, że nie zawiadamiał ich o braku składek, zwłaszcza że niektórzy pracownicy pytali o swoje ubezpieczenia i otrzymywali uspokajające odpowiedzi, że „są prawidłowo zgłoszeni do ubezpieczenia”.

Wszystkie teksty dotyczące oszukańczego outsourcingu zamieszczone w „Dzienniku Gazecie Prawnej” (a także w „Gazecie Wyborczej”) mają zdecydowanie informacyjno-edukacyjny charakter i jasny cel – ukazanie mechanizmu i skutków outsourcingowego oszustwa, żeby uświadomić przedsiębiorcom ryzyko związane z tą formą działalności gospodarczej. Dlatego są rzeczowe, szczegółowe, pełne fachowych określeń i prawnych odniesień. Są to niemal eksperckie rady dla fachowców, a przynajmniej ludzi znających tajniki współczesnego biznesu. Nie ma tu miejsca na sentymenty i współczucie, liczy się logika całego układu zależności. ZUS odgrywa w tym układzie rolę pozornie drugoplanową: gdy wszystko idzie dobrze, pozostaje na uboczu, ale gdy układ się zacina, wkracza do akcji. Jednak i w tych rzeczowych artykułach pojawia

się osąd, że ZUS z reguły wkraczał z opóźnieniem, gdy zaległe składki urosły do setek tysięcy i milionów złotych. I właśnie o to mają pretensje pokrzywdzeni pracodawcy. A dokładniej o to, że ZUS występuje wobec nich jako część państwowego systemu, który działa w sposób ociężały, urzędniczy, obojętny na problemy w jego otoczeniu, bo wie, że swoje, czyli zaległe składki, i tak wyegzekwuje, nawet jeśli jakieś firmy padną, a ileś osób straci pracę.

To, co dla „Dziennika Gazety Prawnej” było punktem dojścia, dla prasy regionalnej i lokalnej było punktem wyjścia. Pomijając krótkie teksty ostrzegające przed outsourcingowym oszustwem, na jej łamach ukazywały się relacje dotyczące konkretnych przedsiębiorców z danego regionu, którzy borykają się ze skutkami oszustwa, jakiego padli ofiarą. Schemat tych relacji jest prosty i w zasadzie niezmienny. Najpierw opis konkretnego przypadku: jak przedsiębiorca został oszukany przez agencję pracy, następnie opis szerszego tła, czyli skali oszukańczych praktyk, a wreszcie pretensje przedsiębiorcy do ZUS i fiskusa, że chcą go obciążyć skutkami cudzego oszustwa. Żeby pełniej uwypuklić dramatyczną sytuację poszkodowanych przedsiębiorców, publikacje podkreślają, że ci często starali się sprawdzić, czy agencja odprowadzała składki do ZUS, zwykle uzyskując odpowiedzi uspokajające. Są też tacy, którzy mają dokumenty świadczące, jak twierdzą, o tym, iż ZUS wiedział, że agencje nie odprowadzają składek, zatem „albo w Zakładzie był kompletny bałagan w systemie, albo ktoś celowo nie egzekwował składek”. Zatem teraz, gdy ZUS i fiskus żądają od nich zaległych wpłat, czują się podwójnie oszukani, więc próbują dochodzić swoich praw w sądach. Dotąd bez skutku, ponieważ przegrywają. Jednak najbardziej poszkodowani nie zamierzają rezygnować – powołali „Porozumienie przedsiębiorców poszkodowanych przez organa administracji państwowej”, które zamierza interweniować w Sejmie, a jak będzie trzeba, to zaskarży decyzje Zakładu do Europejskiego Trybunału Praw Człowieka w Strasburgu. Jak donosi jedna z gazet, przynosi to już pewien skutek: właściciele firm popierają niektórzy parlamentarzyści, a sądy zawieszają postępowania.

Tabloidy, z wyjątkiem „Super Expressu”, w ogóle nie interesowały się outsourcingowym skandalem, bo skrzywdzeni przedsiębiorcy to nie są te „ofiary systemu”, których one zwykle bronią – nie są to bezbronni ofiary, bo umieją i mogą się procesować. Chyba że są bezradni i zrezygnowani, jak hurtownik z Łodzi, który ma zapłacić państwu pół miliona, ale „nie wie, skąd wziąć tak olbrzymie pieniądze”.

Outsourcingowe oszustwa nie były tematem, którym żyła prasa. Nie był on tak ważny i sensacyjny jak „ustawianie” wielkich przetargów ani tak „poruszający” jak podwyżki i premie dla pracowników. W dodatku wszystko opierało się na dość skomplikowanych procedurach i nie do końca jasnym podziale odpowiedzialności. Dlatego analizowane teksty zapewne czytali tylko ci, którzy mieli powody, żeby się tym interesować. I z pewnością dowiedzieli się wielu istotnych rzeczy. Ci zaś, którzy przeczytali je z ciekawości, mogli zrozumieć niewiele, ale pewnie utkwіło im w pamięci, że negatywnymi bohaterami opisywanych historii były nieznane agencje pracy oraz ogólnie znany ZUS (i fiskus). Agencje znikły, ZUS pozostał, a z nim kłopoty wielu przedsiębiorców. Teraz ZUS nastaje na nich w interesie pracowników, lecz jeśli firmy zbankrutują, to ludzie stracą pracę.

Trudno orzec, czy taka konkluzja pogorszyła publiczny wizerunek tej instytucji, wolno jednak przypuszczać, że utrwałała wyobrażenie o Zakładzie jako tym ogniwie systemu państwowego, które nie jest zbyt przyjaźnie nastawione do otoczenia – zamiast zacierać podziały między systemem i światem życia, podziały te utrwała, a przecież działa w ich obopólnym interesie.

3.4. E-zwolnienia

Jeśli outsourcingowe oszustwa mogły rykoszetem nadszarpnąć wizerunek Zakładu, to uruchomienie (od początku 2016 r.) aplikacji do elektronicznego wydawania zwolnień lekarskich oraz automatycznego przesyłania ich do ZUS i pracodawcy powinno wizerunek ten poprawić. To bowiem kolejny krok ku pełnej informatyzacji wszystkich obszarów działania ZUS, co podkreślali przedstawiciele Zakładu w okolicznościowych wywiadach (*ZUS liderem e-administracji*). Bez zbytniej przesady można stwierdzić, że fakt ten odbił się głośnym echem w mediach. W badanej próbie e-zwolnień dotyczyły 52 teksty prasowe, 17 artykułów z internetu, trzy informacje radiowe i dwie telewizyjne. W większości były to zwarte informacje opisujące działanie nowej aplikacji, bez żadnego komentarza. Tylko 11 tekstów szeroko omawiało jej stosowanie i opinie lekarzy, którzy z niej korzystali.

Wypowiedzi przedstawicieli Zakładu i powołujących się na nich dziennikarzy chwaliły zalety nowej aplikacji. Oprócz oszczędności finansowych (brak potrzeby zakupu bloczków na zaświadczenia lekarskie) i czasowych (wystawienie e-zwolnień trwa krócej niż wypisanie zaświadczeń) zaliczają do nich mniejszą liczbę błędów, dostęp lekarza do dokumentacji dotyczącej wcześniejszych zwolnień oraz automatyczne powiadomianie pracodawcy, który może natychmiast sprawdzić, czy pracownik nie nadużywa zwolnień, jeśli ma wątpliwości. Pracodawcom, którzy jeszcze nie korzystają z tych dobrodziejstw, bo nie mają profilu na platformie PUE, ZUS deklaruje pomoc w założeniu takiego profilu. Korzyści pracowników są jeszcze bardziej oczywiste – znika konieczność fizycznego dostarczenia zwolnienia pracodawcy, co niekiedy bywa uciążliwe, zwłaszcza gdy chory pracuje w więcej niż jednej firmie lub jest w ruchu (np. kierowcy ciężarówek). Poza tym nie muszą już chodzić i korygować błędów, gdy lekarz wypisujący zwolnienie papierowe się pomylił.

Warto też podkreślić, że wśród tekstów chwaliących aplikację najbardziej entuzjastyczny ukazał się w „Fakcie”. Ten tabloid, zwykle Zakładowi niechętny, tym razem nie szczędził pochwał. Co prawda dotyczą one samej aplikacji, a nie instytucji, ale to też coś. „Fakt” chwali aplikację głównie za udogodnienia dla matek opiekujących się chorymi dziećmi. Dzięki e-zwolnieniom nie grozi im już utrata części zasiłku, jeśli nie dostarczą pracodawcy zwolnienia w ciągu siedmiu dni. Gazeta zwraca też uwagę na korzyści dla pracodawcy, który będzie mógł sprawdzić, czy chory pracownik przypadkiem nie wyjechał na wakacje lub nie remontuje domu (jeden z portali opisuje działanie agencji detektywistycznych, które sprawdzają, gdzie są i co robią pracownicy na zwolnieniach; firmy te wykrywają mnóstwo nadużyć).

W analizowanej próbie nie było tekstu podważającego zasadność wprowadzenia e-zwolnień, jednak w kilkunastu przywołano krytyczne opinie lekarzy (raz nawet nazwano aplikację „elektronicznym gadżetem”). Lekarze twierdzą, że wbrew temu, co głosi ZUS, system jest skomplikowany. Żeby z niego korzystać, lekarz musi założyć konto na PUE ZUS, na nim profil niezauwany i zauwany, zarejestrować się, uzyskać login, zapoznać się ze skomplikowanym regulaminem, udać się do placówki ZUS, aby potwierdzić swoją tożsamość, lub zakupić zestaw do podpisu kwalifikowanego. Gdy już przez to przebrnie i zacznie aplikacji używać, to wcale nie oszczędza czasu, tylko go traci. Po pierwsze dlatego, że dotąd zaświadczenia wypisywała pielęgniarka, lekarz tylko je podpisywał, a teraz wszystko musi robić sam. Po drugie i najważniejsze – potwierdzenie jego tożsamości w systemie trwa kilka minut, czasami nawet 10 i więcej, bo system się zawiesza, i jest to czas stracony dla lekarza i pacjentów.

Jednak nie wszyscy lekarze podchodzą sceptycznie do e-zwolnień. Wielu system chwali i już go stosuje. Warto też zauważyć, że „Fakt” z właściwą sobie retoryką skrytykował tych lekarzy, którzy chcą dodatkowych pieniędzy (60 zł) za wystawianie zaświadczeń lekarskich. Tekst, zatytułowany *Lekarzom ciągle mało*, ilustruje duża fotografia zacierającej dłoń doktor Doroty z warszawskiej Okręgowej Izby Lekarskiej, podpisana „Lekarze szukają sposobów na zwiększenie pensji”, oraz małe zdjęcie pani Aleksandry z Gdańska, opatrzone podpisem „Zarabiają i tak za dużo”.

W analizowanych tekstach pochwały zalet e-zwolnień zdecydowanie przeważają nad uwagami krytycznymi wytykającymi systemowi jakieś wady. Pochwały płyną z różnych stron, uwagi krytyczne tylko od części środowiska lekarskiego. Mają one charakter malkontencki i choć poza „Faktem” nikt tych opinii otwarcie nie podważa, to najwyraźniej nie są traktowane zbyt poważnie. Jak się wydaje, stosunek prasy do narzekających lekarzy dobrze ilustruje stwierdzenie zawarte w tekście „Gazety Wyborczej”: „Lekarzom przybędzie teraz pracy i przynajmniej na początku jak przy każdej zmianie będą narzekać”. Potem się przyzwyczają. Tyle że „potem” znaczy „w przyszłym roku”, kiedy skończy się okres przejściowy, w którym zwolnienia można jeszcze wypisywać tradycyjnie. Pierwsze półrocze po wprowadzeniu zwolnień elektronicznych nie nastroja optymistycznie – stanowią one ok. 2% ogółu wystawianych zwolnień lekarskich.

Ogólnie rzecz ujmując, stwierdzić należy, że publikacje na temat e-zwolnień miały silny wydźwięk edukacyjny i promocyjny. Opisując zalety nowej aplikacji, zwracały uwagę na jej funkcję kontrolną, utrudniającą korzystanie ze zwolnień w celach innych niż ściśle medyczne. Uruchomienie nowej aplikacji zostało też wykorzystane do promowania Zakładu oraz zmian w nim zachodzących. Wprawdzie analizowane publikacje nie dowodzą, że ZUS jest już nowoczesną firmą, ale pokazują, że się modernizuje i robi to lepiej niż inne sektory administracji publicznej.

Co zaś tyczy się ogólniejszej wymowy tych materiałów, to można zaryzykować przypuszczenie, że przynajmniej częściowo stanowiły przeciwwagę dla pretensji pod adresem ZUS zawartych w tekstach dotyczących outsourcingowych oszustw. Tam Zakład jawił się jako instytucja nieprzyjazna wobec otoczenia społecznego, tutaj przeciwnie – wprowadza

zmiany zdecydowanie korzystne dla otoczenia, które w dłuższej perspektywie przyczynią się do zbliżenia systemu i świata życia.

3.5. Ludzkie historie

Prawdopodobnie niewielu emerytów i rencistów jest zadowolonych z wysokości otrzymywanych świadczeń, lecz ogromna większość z nich nie kwestionuje sposobu ich obliczania przez ZUS. Ta większość jest też zapewne zadowolona z terminowego otrzymywania pieniędzy, ale nie uznaje tego za coś szczególnego, bo przecież tak ma funkcjonować system. To rzecz normalna. Nienormalnie robi się wtedy, gdy w systemie coś zgrzyta i ktoś podnosi lament, że nie dostaje tego, co mu się należy. Ale skargi i pretensje pod adresem ZUS to też rzecz normalna, na ogół niebędąca materiałem na atrakcyjnego newsa. Media podejmują temat dopiero wtedy, gdy krzywdzona jest (czuje się) większa grupa ludzi bądź jednostka w szczególnie dramatycznym położeniu. Wtedy media mogą odegrać rolę rzecznika interesu społecznego oraz obrońcy pokrzywdzonych. Konstrukcja takich relacji opiera się z reguły na prostym schemacie: człowiek cierpiący w starciu z bezduszną instytucją, a siła ich oddziaływania zależy od emocjonalnej wymowy opisywanych zdarzeń, czyli historii stanowiącej kanwę narracji. W analizowanej próbie znalazło się 49 relacji opisujących ludzkie dramaty, w których ZUS odgrywa istotną rolę, 33 z nich to materiały prasowe, 16 to relacje telewizyjne.

Jak należało oczekiwać, prasa poważna rzadko podejmuje ten temat, a jeśli już, to wtedy, gdy rzecz dotyczy szerszej grupy ludzi lub ogólniejszego zjawiska, a nie przypadków jednostkowych. Spośród analizowanych tekstów tylko pięć można zaliczyć do tej kategorii. Dotyczyły one: 1) interwencji Rzecznika Praw Obywatelskich w sprawie pewnych informacji, których ZUS nie przekazuje do systemu e-WUŚ, bo nie musi; 2) długiego czasu obliczania kapitału początkowego ze względu na skomplikowaną walurowanie składek na OFE; 3) korzystnych dla pewnej grupy emerytów zmian sposobu obliczania kapitału początkowego, o których nie wiedzieli, wobec czego nie występowali o ponowne obliczenie tego kapitału; 4) prośby emerytów z rocznika 1953, aby korzystne zmiany zawarte w ostatniej nowelizacji ustawy o emeryturach i rentach objęły również ich; 5) zawilosci języka urzędniczego i wad pism kierowanych do zwykłych ludzi przez organy administracji państwowej, także ZUS. W żadnym z tych tekstów ZUS nie był szczególnie krytykowany za swoje działania, ponieważ ich przyczyny leżą poza nim, a postulowane rozwiązania także od niego nie zależą (choćby zwiększyć zrozumiałość pism urzędowych, nie musi oglądać się na innych). Można więc uznać, że teksty te mają niewielki wpływ na wizerunek i reputację Zakładu, ale zawierają sporo użytecznej wiedzy o funkcjonowaniu systemu ubezpieczeń społecznych.

Natomiast wizerunek i reputację ZUS zdecydowanie psują relacje dotyczące zmagania się ludzi niepełnosprawnych, starych i schorowanych z tą instytucją. Im bardziej drastyczny przypadek, tym chętniej opisują go media, bo to dobra okazja, żeby wykazać się przed odbiorcami współczuciem i wrażliwością społeczną, a także pokazać, że media są po stronie zwykłych ludzi, zawsze gotowe upominać się o ich krzywdę. Jak wyżej

wspomniano, w analizowanej próbie sporo było takich materiałów, w tym aż 16 relacji telewizyjnych. Z uwagi na to, że zostały nadane w programach głównych stacji telewizyjnych (TVP, Polsat, TVN), zasięg i oddziaływanie każdej z nich były większe niż pozostałych publikacji prasowych razem wziętych. Z tego względu zasługują na uwagę.

Zdecydowanie najbardziej dramatyczne, a więc zapadające w pamięć, są, rzecz jasna, te historie, w których pojawia się śmierć. Wśród analizowanych przekazów telewizyjnych znalazło się kilka takich relacji. Ich konstrukcja i wymowa są typowe dla wszystkich tego typu przekazów, dlatego warto poddać je bliższej analizie.

Najbardziej poruszająca jest historia 95-letniego pana Józefa („Interwencje” i „Wydarzenia”, Polsat). Ten żołnierz armii Andersa, który zdobywał Monte Cassino, przeżył sowieckie łagry i prześladowania SB i wiele lat ciężko pracował, teraz leży złożony chorobą i znowu walczy, tym razem o rentę inwalidy wojennego. Bohatera poznajemy w szpitalu, gdy słabym głosem mówi do kamery (do widzów): „Ja przede wszystkim o swoje walczę, nie o cudze. Mnie to, co się należy, powinno się dać”. Dalej dowiadujemy się, że dokumenty świadczące o chorobach z czasów wojny zginęły, a lekarz orzecznik ZUS uznał, że obecne schorzenia nie mają związku ze służbą wojskową, tylko starością, więc renta się nie należy. Pan Józef skierował sprawę do sądu i czeka na orzeczenie. Czeką w szpitalu, bo stan jego zdrowia dramatycznie się pogarsza. Relację kończą słowa reporterki: „Zwykle mówi się, że zawiniły przepisy i urzędnicza machina, tu najbardziej zawiódł jednak człowiek” (urzędnik ZUS?).

Sprawa niebawem do mediów wróciła. Najpierw „Fakt” poinformował o uroczystym pogrzebie wojskowym weterana (*Wojenny bohater przegrał z biurokracją. ZUS pokonał weterana*), dzień później „Fakty” (TVN) pokazały relację z pogrzebu i wróciły do sprawy („Walka o rentę jak walka z wiatrakami. Wojna to nic w porównaniu z polem bitwy w ZUS-ie. Przez lata pomagał innym, ale jak w końcu poprosił o pomoc dla siebie, to przez dwa lata pomocy się nie doczekał. I właśnie zmarł”). W relacji emocjonalne wypowiedzi rodziny oraz przedstawiciela organizacji kombatanckich („ZUS zachowuje się w sposób tak bezduszny, jak tylko można to sobie wyobrazić”) zestawione są z lakoniczną wypowiedzią rzecznika ZUS, który powołuje się na decyzję lekarza orzecznika. Reporterka wspomina też o toczącym się procesie i zamyka relację pełnymi żalu słowami siostry zmarłego.

Trudno o bardziej klarowną i poruszającą historię ludzkiej tragedii, w której role byłyby tak jasno podzielone: wycieńczony bohater kontra nieczuły urząd. Rzecz w tym, że sytuacja nie była taka prosta. Z informacji na portalu ZUS wynika, że pan Józef pobierał emeryturę i dodatki kombatanckie, które ZUS mógł przyznać, a o rencie inwalidy wojennego decyduje nie ZUS, tylko komisja wojskowa. To oczywiście zmienia obraz sytuacji i uzasadnia apel rzecznika ZUS: „by nieprawdziwie nie kreować wymyślanego wroga”. Ale bez tego wroga dramaturgia całej historii by siadła, tragizm się rozmył, a przekaz (walka dobra i zła) wyparował.

Na tym przykładzie dobrze widać działanie podstawowego prawa dobrej narracji: prymat schematu dramaturgicznego nad prawdą. Czego nie da się wcisnąć w schemat walki protagonisty i antagonisty, o tym nie warto opowiadać. A relacje telewizyjne to

nie informacje o zdarzeniach, tylko ludzkie historie, podlegają więc żelaznym prawom narracji¹¹. Przecież literalnie rzecz ujmując, media nie skłamały, niczego nie zmyśliły ani niczego nie przekręciły, po prostu nie powiedziały wszystkiego. ZUS na tym nieco ucierpiał, opowieść dużo zyskała. A media nie są strażnikiem prawdy, tylko opowieści. Bo jak mawiał bohater serialu HBO *Zakazane imperium*: „Prawda nie może psuć pięknej opowieści”.

Druga opowieść jest mniej skomplikowana, zgoła banalna, przez co wcale nie mniej dramatyczna. I ma ten sam finał. Jej sens zawiera się już w zapowiedzi newsa („Wiadomości”, TVP1): „Umierająca kobieta trzy miesiące czekała na przyznanie renty przez ZUS. Każdego dnia pytała syna o decyzje. Rentę w końcu przyznano, ale kobieta nie miała szansy z niej skorzystać ani nawet się o tym dowiedzieć. Zmarła dzień po decyzji. Pracowała 28 lat i regularnie płaciła składki. Co zatem spowodowało, że musiała liczyć tylko na rodzinę – bezduszne przepisy czy urzędnicy bez duszy?”. Materiał rozwija opowieść, opisując z jednej strony powolne umieranie kobiety chorej na raka, z drugiej równie powolną procedurę załatwiania przez ZUS jej wniosku o rentę („Dramat kobiety i bezduszność urzędników boleśnie zgodna z prawem”). Zakład nie ma sobie nic do zarzucenia, bo jak wyjaśniła jego przedstawicielka: „ZUS musi mieć na to odpowiedni czas i ten czas jest określony w ustawie. W przypadku tej pani termin został zachowany”. Nic więc dziwnego, że reporterka kończy relację bezradnym apelem: „Zmieńmy przepisy”.

Druga relacja dotycząca tej samej sprawy („Panorama”, TVP2) zwraca uwagę na to, że chociaż kobieta miała szczegółową dokumentację medyczną, bo przeszła „trzy chemie i dwie operacje”, to i tak skierowano ją na badania do lekarza orzecznika, a jego decyzję musiała zatwierdzić komisja, co wydłużyło procedurę o ponad miesiąc – „ZUS tłumaczy, że skrócenie terminów, nawet gdy dotyczy to śmiertelnie chorych ludzi, leży w gestii ministerstwa pracy”. Reporterka pytała o to w ministerstwie, ale tam odesłano ją z powrotem do ZUS.

Relacja trzecia („Panorama”, TVP2) nie wnosi do sprawy niczego nowego, lecz przypomina inną, podobną historię sprzed roku i informuje, że do Fundacji na rzecz Osób Poszkodowanych przez ZUS trafia rocznie kilkaset spraw i wiele kończy się wygraną przed sądem. Jednak, jak zauważa reporterka, chorzy na raka nie mają na to czasu. Kończąc, stwierdza: „chodzi tylko o uproszczenie i przyspieszenie procedury”.

Jedna historia, trzy relacje i dojmujące poczucie beznadziei. Z jednej strony ludzka tragedia, emocje i racje moralne, z drugiej logika systemu, biurokratyczny chłód i racje prawne. Trudno o bardziej dramatyczne starcie świata życia z instytucjami systemu. W poprzedniej historii źródłem napięcia była sugestia, że ZUS nie jest w porządku, choć był w porządku; tutaj relacja podkreśla, że ZUS jest w porządku, a mimo to nadal coś jest nie w porządku. Porównując oba przekazy, widz musi zatem dojść do paradoksalnego wniosku, że im bardziej ZUS jest w porządku, tym bardziej jego działania nie

¹¹ E. Bird, R. Dardenne, *Myth, Chronicle and Story: Exploring the Narrative Qualities of News* [w:] *Social meanings of News*, ed. D. Berkowitz, London, New Delhi 1997, s. 333–350; A. Dunn, *Television news as narrative* [w:] *Narrative and Media*, ed. H. Fulton, New York 2005, s. 140–152.

są w porządku. Co gorsza (dla ZUS), w tym przypadku wniosek taki nie jest funkcją formuły narracyjnej, lecz wypływa z samej rzeczywistości, a ściślej: z dramatycznego napięcia między czasem biologicznym i biurokratycznym, które jest osią opowiedzianej historii.

Trzeci przypadek nie kończy się śmiercią, a mimo to wydaje się bardziej intrygujący niż oba pozostałe. Jego meandryczna fabuła, pełna dramaturgicznych zwrotów, ma posmak opowieści kryminalnej z zaskakującym morałem. Rzeczą dotyczy 74-letniej kobiety, która od 50 lat leczy się na serce, przeszła trzy operacje, ma zastawkę i rozrusznik i już „za Gomułki” przyznano jej rentę inwalidzką, a potem dodatek pielęgnacyjny. Żyje spokojnie pod opieką syna, ale ma konfliktowych sąsiadów, którzy już wcześniej donosili na nią do różnych instytucji (także do ZUS) i robią to nadal. Reportaż na ten temat („Interwencje”, Polsat) otwierają słowa: „Na panią Marię wpłynął donos do ZUS, że ta wcale nie jest taka chora, jak się wydaje. Kobietę wezwano więc na komisję lekarską. Lekarz orzecznik po badaniu powiedział, że opinia będzie dla pani Marii pozytywna, a następnie napisał zupełnie coś innego”. W reportażu sąsiedzi powtarzają to, co napisali w donosie, a przedstawicielka ZUS oświadcza, że Zakład zawsze weryfikuje tego typu informacje i wszczyna postępowanie. Panią Marię wezwano więc na badanie do lekarza orzecznika, który jest psychiatrą. Syn przezornie nagrał słowa lekarza, że orzeczenie będzie pozytywne. Jednak decyzja na piśmie była zupełnie inna (w rozmowie z reporterką lekarz wyparł się tamtych słów). Na podstawie tej decyzji ZUS cofnął inwalidce dodatek pielęgnacyjny. Rzeczniczka ZUS potwierdziła, że gdyby nie donos, nie byłoby badania, a kobieta nadal miałaby dodatek pielęgnacyjny.

Temat podjęła też telewizja TVN. Zrealizowany przez nią reportaż („Blisko ludzi”, TTV) wprowadza nowe elementy. Okazuje się, że ów lekarz orzecznik był już bohaterem innego reportażu sprzed 3 lat. Wtedy „uzdrowił i zwymyślał pacjenta”. Mimo to rzeczniczka ZUS broni jego zachowania i stwierdza, że ZUS nie ma do niego zastrzeżeń, bo to bardzo dobry pracownik i fachowiec. Reporter parokrotnie podkreśla absurdalność donosu i postępowania ZUS, a w konkluzji stwierdza, że decyzja o cofnięciu dodatku pielęgnacyjnego też jest absurdalna, bo rencistka niebawem skończy 75 lat i dodatek uzyska z mocy prawa.

A więc historia z morałem: chcesz dokuczyć inwalidzie, donieś na niego do ZUS, a ten uprzykrzy mu życie. Zapewne Zakładowi nie o taki moral szło, choć na to wyszło. Ale to tylko dygresja. Rzeczą jest poważniejsza, bo podobnych historii w analizowanych materiałach było więcej. Proceduralne zapętlenia oraz pomyłki i opóźnienia komplikujące rencistom życie są – przy tej skali działania – nieuchronne, media zaś zawsze będą je nagłaśniać i używać sobie na Zakładzie. Problem w tym, że według mediów takich przypadków było w 2015 r. więcej i były bardziej drastyczne niż dawniej. Relacje ich dotyczące współbrzmia z doniesieniami o dużej aktywności pełniącej obowiązki prezesa ZUS „w zakresie prewencji rentowej” oraz informacją podaną przez Polsat (za „Rzeczpospolitą”), że do końca 2015 r. liczba rencistów może spaść do miliona, bo ZUS przyznaje mniej świadczeń niż dawniej, a niektóre odbiera („Polska ma zabałaganiony system przyznawania rent zdrowotnych. W przeszłości ZUS był bardzo hojny, później zaczęło

się uszczelnianie systemu i niektórzy tracili prawo do renty oraz czuli się pokrzywdzeni werdyktami komisji lekarskiej” – „Wydarzenia”, Polsat).

Abstrahując od tej zbieżności, stwierdzić należy, że medialne opowieści o zmaganiach zwykłych ludzi z Zakładem rządzą się swoimi prawami. Są współczesną wersją mitów o heroicznej walce Don Kichota z wiatrakami oraz Dawida z Goliatem¹². Zazwyczaj jest to z góry skazane na porażkę mocowanie się starego człowieka z nieludzką machiną, jednostki z systemem, lecz czasami zdarza się, że słabowity rencista lub emeryt pokonuje urzędniczego Goliata.

W ujęciu paradygmatycznym jest to walka dobra i zła. Dobro upostaciawia niedołężny człowiek, eksponujący swoją niedolę, zło – aparat urzędniczy, reprezentowany zwykle przez miłych, acz zdystansowanych rzeczników. Formalnie walka toczy się o to, czy określone świadczenie się należy, czy nie. W istocie stawka jest dużo większa: jest nią prawo człowieka do godnego życia (niekiedy już tylko godnego umierania), zderzone z abstrakcyjnym – a więc pozbawionym moralności – prawem systemu. Roszczenia rencisty są zwykle wspierane argumentem wielu lat ciężkiej pracy lub nieuleczalnej choroby, odmowna decyzja urzędnika ZUS jest natomiast uzasadniana obowiązującymi go przepisami. Ponieważ urzędnicy działają zgodnie z prawem i stoi za nimi autorytet systemu, z reguły wygrywają. Jednak racje moralne i sympatia odbiorców są zwykle po stronie słabszego i zdarza się, że ulega im nawet sąd, który wbrew logice i wykładni prawa bierze jego stronę (stwierdzając np. że „żądanie zwrotu renty byłoby okrucieństwem”).

Paradygmat narracyjny ramujący opowieści o zmaganiach rencistów z Zakładem nie zawsze opiera się na manichejskiej opozycji dobry rencista – zły ZUS, gdyż często między stronami sporu funkcjonuje ogniwo pośrednie, czyli lekarz orzecznik. Raz wspomaga on dążenia rencisty, innym razem (częściej) przechyla szalę zwycięstwa na rzecz ZUS. Jest to postać na ogół niedookreślona, enigmatyczna, wykonująca nie do końca jasną robotę. Ma być niezależnym arbitrem, określającym stopień (nie)zdolności do pracy osób niepełnosprawnych. Jednak w relacjach medialnych jawi się jako urzędnik działający w interesie Zakładu, utrudniający procedurę przyznawania rent – jak w przypadku dwóch pierwszych historii – a niekiedy pomagający Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych odebrać świadczenia już przyznane – jak w trzeciej historii. Szczególna rola tej postaci w opisywanych historiach polega na tym, że umożliwia zamknięcie opowieści, zostawiając furtkę do jej kontynuowania, ponieważ jego decyzję można zmienić, a gdy cierpiący umrze, na orzeczniku można odreagować złe emocje.

Jednak redukcja roli lekarza orzecznika do funkcji „młota na rencistów”, chroniącego ZUS przed natrętami, jak najczęściej jest przedstawiany, to rażące wypaczenie jego zadań, nawet jeśli niekiedy wykonuje je źle, dając powód do krytyki jego pracy. Chodzi przecież o to, że lekarz orzecznik nie określa stopnia niepełnosprawności, tylko stopień niezdolności do pracy, a to nie to samo, w przypadku zaś renty kombatanckiej w ogóle nie decyduje o niczym. Zamiast więc różnice te podkreślać, większość

12. R. Smith, *Mythic Elements in Television News* [w:] *Social Meanings...*, s. 325–332; J. Cambell, *Potęga mitu. Rozmowy Billa Moyersa z Josephem Campbellem*, oprac. B.S. Flowers, tłum. I. Kania, Kraków 2013.

medialnych relacji całkowicie je ignoruje, podtrzymując ogólnie panujące przekonanie, że niepełnosprawność (kalectwo) jest zawsze równoznaczna z niezdolnością do pracy. W ten sposób tabloidowe widzenie świata, przenikające do mediów głównego nurtu, a nawet telewizji publicznej (która ma edukować), upowszechnia fałszywą wiedzę o funkcjonowaniu systemu ubezpieczeń społecznych. Pewną przeciwwagą dla tych relacji są inne, piękne opowieści o tym, jak praca i sport pozwalają częściowo przezwyciężyć niepełnosprawność, przywracając osobom nią dotkniętym poczucie własnej wartości i sens życia. Tyle że w tych opowieściach ZUS nie odgrywa żadnej roli. A może powinien?

3.6. Wiek emerytalny

Jak pokazuje schemat 1, pierwszą przyczyną i najwyższą instancją określającą funkcjonowanie ZUS w systemie społecznym są naczelne instytucje władzy państwowej. To one określają ramy prawne całego systemu ubezpieczeń społecznych oraz zapewniają mu stabilne podstawy finansowe. One też określają wiek emerytalny, zasady płacenia składek, a w konsekwencji wysokość przyszłych emerytur.

Jednak ogromny i wciąż rosnący wpływ na ich wysokość ma też czynnik niezależny od ludzkiej woli: demografia. Wydłużające się życie kobiet i mężczyzn stawia polityków przed problemem, który nie ma dobrego rozwiązania: albo obniżenie emerytur, albo podwyższenie składki, albo wydłużenie wieku emerytalnego, albo rosnące subwencje z budżetu państwa, bądź jakaś kombinacja tych czynników. Każde rozwiązanie ma istotne wady i jest niepopularne.

Poprzedni rząd podniósł wiek emerytalny, ściągając na siebie gniew ludu. Opozycja to wykorzystała i szermując obietnicą obniżenia tego wieku (i innymi obietnicami), wygrała wybory i przejęła władzę. Teraz stoi przed koniecznością realizacji tego zobowiązania i zmierzania się z jego skutkami. Prezydent, który pierwszy zapowiedział obniżenie wieku emerytalnego, przesłał projekt stosownej ustawy do Sejmu, a więc obietnicę spełnił. Sejm przystąpił do procedowania nad tym projektem, przejmując odpowiedzialność za jego realizację i uchwalił ustawę, która wejdzie w życie w październiku 2017 r.

W analizowanej próbie było 131 tekstów prasowych dotyczących różnych aspektów obniżenia wieku emerytalnego, które ukazały się w okresie od stycznia do lipca 2016 r. na łamach dzienników: „Rzeczpospolita” (24), „Dziennik Gazeta Prawna” (22), „Gazeta Wyborcza” (21), „Puls Biznesu” (10) oraz „Fakt” (14) i „Super Express” (6). Głównym leitmotiwem tych publikacji jest zależność między wiekiem emerytalnym (długością okresu pracy) a wysokością przyszłej emerytury, tudzież skutki planowanej reformy dla finansów publicznych. Ogromna większość publikacji krytycznie oceniała cały projekt, a niektóre piszą o nim w tonie wręcz alarmistycznym, o czym świadczą takie tytuły, jak np.: *Rząd: emerytury będą niższe i drogie; Obniżka wieku emerytalnego to krok w złym kierunku; Wcześniejsze emerytury to bieda; Wiek emerytalny: triumf idei nad ekonomią; Przyszły emerycie, już dziś zastanów się, czy będziesz miał za co*

(prze)żyć; Masz 3 tys. pensji, dostaniesz 900 zł emerytury; Na emerytury zabraknie 250 mld zł; Emerytura za trzy grosze; Biedaemerytury; Obietnica kontra deficyt; Kobietom grozi nędza; Rząd skazuje Polki na biedaemerytury; Za pięć lat zabraknie pieniędzy na emerytury; Emerytura kobiety o 500 zł niższa; Eksperci: obniżenie wieku emerytalnego to błąd. Czy czeka nas katastrofa itd.

W porównaniu z analizowanymi dotąd przekazami medialnymi teksty dotyczące obniżenia wieku emerytalnego różnią się od tamtych dwojako. Po pierwsze – skupiają uwagę na decyzjach, czynnikach i mechanizmach określających funkcjonowanie systemu ubezpieczeń społecznych, a nie na działaniu konkretnych jego ogniów. Po drugie – ujmują system w sposób abstrakcyjny, na wysokim poziomie ogólności oraz w długim horyzoncie czasowym. I choć kwestią kluczową dla poruszanej w nich problematyki jest decyzja obozu rządzącego, która ma niebawem zapaść, to nie ona skupia uwagę mediów, bo wydaje się przesądzona. Ważniejsze od niej są jej uwarunkowania i implikacje. Mamy tu więc zasadnicze odwrócenie perspektywy: media zajmują się systemem, a nie poszczególnymi instytucjami, mechanizmami, nie działaniami ludzi, procesami, nie jednostkowymi zdarzeniami. Słowem, mamy tu do czynienia z bezpośrednią konfrontacją systemu ze światem życia, państwa ze społeczeństwem, i to w kwestii najwyższej wagi: zdolności państwa do zapewnienia bezpieczeństwa egzystencjalnego coraz liczniejszej części społeczeństwa.

W ogromnej większości tekstów dotyczących reformy emerytalnej ZUS w ogóle się nie pojawia. Jeśli wspomina się o nim, to w kontekście długiego okresu wdrażania przyszłej reformy, co może opóźnić jej uruchomienie o rok. W kilku tekstach kwestię tę wyjaśniono, powołując się na wypowiedzi rzecznika prasowego Zakładu. Wskazał on, że przygotowanie odpowiednich algorytmów i przeprogramowanie systemu informatycznego ZUS to długi proces, który wymaga trzech miesięcy na przeprowadzenie przetargu i sześciu miesięcy na realizację zamówienia, co jest całkowicie zgodne ze standardami europejskimi. A wszystko to można uruchomić dopiero po uchwaleniu ustawy. Kwestia ta nie zaprzęta jednak zbyt wiele uwagi mediów, gdyż jest odległa w czasie i w istocie drugorzędna.

Bardziej niż ZUS prasa eksponowała wypowiedzi obecnej prezes Zakładu odnoszące się do całej reformy. Podkreślając parokrotnie, że ZUS jest tylko organem wykonawczym, a decydują politycy, zaznaczała swój dystans do planowanych zmian. Wskazywała, że krótszy wiek emerytalny to niższe emerytury, więc każdy powinien dodatkowo zabezpieczyć się na starość („Trzeba uczciwie ludziom powiedzieć, że emerytury z powszechnego systemu nie będą wysokie i należy dodatkowo oszczędzać na starość”). Jednak nikt nie powinien bać się o swoją emeryturę, gdyż jest ona gwarantowana przez państwo i żaden kataklizm naszemu systemowi emerytalnemu w najbliższych latach nie grozi (ZUS nie zbankrutuje). W tej kwestii pani prezes powoływała się na opracowane przez ZUS, cytowane też w innych publikacjach, wariantowe prognozy deficytu Funduszu Ubezpieczeń Społecznych na lata 2017–2021 (wariant optymistyczny: 42–48 mld zł, pośredni: 50–54 mld, pesymistyczny: 63–79 mld). Jej zdaniem ten deficyt, nawet w wersji pesymistycznej, nie grozi kryzysem finansów publicznych.

Zdystansowane i spokojne wypowiedzi prezes ZUS wyraźnie kontrastują z jawnie krytycznym nastawieniem większości publicystów, komentatorów i ekspertów analizujących różne aspekty planowanych zmian. W całym gąszczu poruszanych przez nich kwestii dominują trzy główne obszary tematyczne (makrotematy): polityczne uwarunkowania i aspekty reformy, wpływ niższego wieku emerytalnego na przyszłe emerytury, ewentualny zakaz łączenia emerytury z pracą zarobkową (tzw. dorabianiem do emerytury).

Politycznym uwarunkowaniom i aspektom projektu obniżenia wieku emerytalnego poświęcono stosunkowo niewiele publikacji. Przeważał w nich pogląd, że rząd nie jest w stanie szybko zrealizować sztanदारowych obietnic wyborczych PiS, tj. wprowadzenia dodatku 500+ dla rodzin wielodzietnych, obniżenia wieku emerytalnego oraz podniesienia kwoty wolnej od podatku. Niektórzy autorzy artykułów zwracali uwagę, że przyczyną jest to, że zapowiadając zmiany, PiS nie wierzył, że to jemu przyjdzie je realizować, więc dokładnie nie skalkulował ich kosztów. Ale stało się, a sukces zobowiązuje. Dlatego teraz, podejmując realizację obietnic, PiS stara się rozciągnąć to w czasie. Dodatek 500+ już wprowadził, do sprawy obniżenia wieku emerytalnego zabierał się z wolna, a o podwyższeniu kwoty wolnej od podatku milczy.

Co do samego projektu ustawy przywracającej stary wiek emerytalny (60 lat dla kobiet, 65 lat dla mężczyzn), który przekazał prezydent A. Duda, wielu publicystów sądzi, że rząd kombinuje, jak obniżyć koszty i opóźnić jego realizację. Trzej ministrowie – M. Morawiecki, P. Szałamacha, J. Gowin – ponoć przestrzegali przed jego przyjęciem („grozi nam katastrofa” – mniej ludzi będzie pracować i płacić składki na ZUS, państwo będzie musiało więcej dopłacać do FUS, co w sumie znacznie osłabi potencjał rozwojowy całej gospodarki), lecz ostatecznie projekt poparli („to reforma, na którą czekają Polacy”). Mimo to rząd rozważał różne modyfikacje propozycji prezydenta Dudy. Z jednej strony zgłaszały je związki zawodowe, chcące powiązać prawo do emerytury ze stażem pracy (35 lat dla kobiet, 40 lat dla mężczyzn), co umożliwi przejście na emeryturę nawet przed 60. rokiem życia. Z drugiej strony rząd chciał zniechęcić do wczesnego przechodzenia na emeryturę, zakazując łączenia emerytury z pracą zarobkową. Porozumienia ze związkowcami (w ramach Rady Dialogu Społecznego) nie osiągnięto, wobec tego na stole został tylko projekt prezydenta Dudy i jego rządowa modyfikacja.

Publikacje analizujące wpływ niższego wieku emerytalnego na przyszłe emerytury też były z gruntu krytyczne, jednak krytycyzm ów wynikał z logiki liczb, obiektywnych zależności oraz merytorycznych argumentów, a nie tylko czy głównie z politycznych zapatrywań. Kwestię zasadniczą dla całego projektu publikacje te ujmowały w perspektywie wąskiej lub szerokiej. Wąska perspektywa i punkt widzenia przyszłych emerytów dominowały w tabloidach, które reformie emerytalnej poświęciły (zwłaszcza „Fakt”) stosunkowo dużo miejsca. Z jednej strony krytykowały rząd, a zwłaszcza premier Szydło, za opieszałość we wprowadzaniu reformy („Rząd łamie obietnicę daną wyborcom”), z drugiej uprzedzały (można rzec nawet: straszyły) czytelników, że ich emerytury będą niższe – mężczyźni średnio o 10%, kobiety aż o 30%, co wynika

z podzielenia zebranego kapitału (u kobiet mniejszego ze względu na krótszy okres pracy) przez średni czas życia emeryta (u kobiet dłuższego). Na tym w zasadzie wyczerpuje się edukacyjna wartość tabloidowych tekstów, choć uświadomienie czytelnikom słabo wykształconym, że wysokość ich emerytury zależy od sumy zebranych składek, a nie decyzji urzędników ZUS, to już coś. Jedyne moral z nich płynące sprowadza się do smutnej konkluzji „Emerycie, będziesz musiał dłużej pracować” oraz komentarza typu „Ale czy o to chodziło?”.

Gazety poważne nie unikały gorzkich uwag pod adresem rządu, jednak zmianę wieku emerytalnego ujmowały w szerszej perspektywie. Także międzynarodowej, bo wskazywały, że gdy inne kraje podnoszą wiek emerytalny, Polska go obniża. A ponieważ demografia i rachunek ekonomiczny są nieubłagane, to nie może się to dobrze skończyć, nie tylko dla emerytów, także dla całej gospodarki. Wiele tekstów na to właśnie kładło nacisk. Ich autorzy wskazywali, że rosnąca fala wyjść z rynku pracy (do niedawna było to ok. 104–120 tys. osób rocznie, w zeszłym roku już 224 tys., w 2016 r. może nawet 370 tys., a po obniżeniu wieku emerytalnego z pracy może zrezygnować do 500 tys. osób), teraz, gdy zatrudnienie rośnie, a bezrobocie spada, może zahamować wzrost gospodarczy i przekreślić prorozwojowe plany rządu. Tym bardziej, że ubytek pracowników na rynku pracy obniży wpływy do FUS i zwiększy jego obciążenia. Zatem utrzymanie systemu ubezpieczeń społecznych będzie wymagało wysokich dotacji budżetowych, które można by przeznaczyć na inwestycje. W różnych tekstach podawano szacunkowe koszty wprowadzenia reformy (np. w 2018 r. – 9 mld zł, w 2019 r. – 11 mld, 2020 r. – 13 mld). Warto zauważyć, że wiele publikacji zwracało uwagę na osoby w szczególnie trudnej sytuacji, np. matki po urlopach rodzicielskich, osoby pracujące na umowach śmieciowych czy samozatrudnione. Ich przyszłe, groszowe emerytury będą ich skazywać na łaskę opieki społecznej. W osądzie wielu publicystów te i inne jeszcze wady obecnego systemu ubezpieczeń społecznych powodują, że zamiast obniżyć wiek emerytalny, należałoby poddać go gruntownym zmianom, lecz obecnie nie ma na to szans.

O ile spekulacje na temat skutków obniżenia wieku emerytalnego mają jasny punkt odniesienia (bo decyzja jest przesądzona), o tyle rządowa propozycja uzupełnienia projektu ustawy o „modyfikację rozwiązań dotyczących łączenia dalszej aktywności zarobkowej z pobieraniem emerytury i jej wysokości” wzbudziła żywe zainteresowanie prasy i ostre, jak na klimat debaty, komentarze. Według nich ewentualny zakaz dorabiania do emerytury to cyniczny manewr mający wymusić późniejsze przechodzenie na emeryturę, a więc w praktyce odebrać to, co w teorii da ustawa. Mając bowiem do wyboru pracę zarobkową lub głodową emeryturę, wielu wybierze dalszą pracę, co podniesie im przyszłą emeryturę, a rządowi oszczędzi dopłat do FUS. Rząd może pokusić się o takie rozwiązanie dlatego, że sparaliżowany Trybunał Konstytucyjny nie uzna tego za sprzeczne z konstytucją, jak uczynił to w analogicznej sprawie kilka lat temu. Ale takie rozwiązanie będzie nie tylko niepopularne, lecz także potrójnie niekorzystne dla budżetu państwa, gdyż zmusi część emerytów do pracy na czarno, a to z kolei zwiększy wydatki z FUS, zmniejszy wpłaty do FUS oraz przychody budżetu z tytułu PIT.

Rozważania o rządowej propozycji zakazu dorabiania do emerytury dały okazję do szerszej refleksji nad prawami emerytów oraz istotą samej emerytury. Z okazji tej skorzystało tylko kilku autorów. Skrajnie radykalne stanowisko: albo pensja, albo emerytura, przedstawiła prof. I. Jędrasik-Jankowska. Według niej „celem emerytury jest zastąpienie zarobku, a nie jego uzupełnienie, ponieważ treścią ryzyka emerytalnego jest niezdolność do pracy ze względu na wiek, a nie na wiek sam w sobie”. Bardziej przychylne emerytom stanowisko prezentowali inni eksperci (np. prof. S. Gomułka, prof. J. Wratny), którzy upominali się o prawo emerytów do łączenia latami gromadzonej emerytury z możliwością dalszej realizacji swoich ambicji zawodowych, jeśli chcą i mogą to robić. Oprócz argumentów czysto ludzkich przemawiają za tym także argumenty ekonomiczne: emerytura nie zastępuje zarobku, tylko jego część, a wczesne odchodzenie z rynku pracy doświadczonych fachowców jest szkodliwe dla gospodarki.

Oprócz wskazanych wyżej zagadnień w tekstach dotyczących planowanego obniżenia wieku emerytalnego poruszono jeszcze dużo innych kwestii, bardziej szczegółowych. Ich wyliczenie, a tym bardziej omówienie, miałyby się z celem niniejszego opracowania co najmniej z trzech powodów. Po pierwsze dlatego, że nie dotyczą ani ZUS, ani systemu ubezpieczeń społecznych, tylko rozwiązań stosowanych w innych krajach, stanowisk politycznych lub spraw personalnych. Po drugie dlatego, że są to kwestie bardzo szczegółowe i specjalistyczne, interesujące tylko dla wąskiego grona fachowców, a nie szerokiego kręgu czytelników. Wreszcie po trzecie dlatego, że teksty te nie mają charakteru narracyjnego, tylko formę eksperckiej prezentacji, która nie da się łatwo wpisać w paradygmat narracyjny – już sama próba określenia, jakie siły (argumenty, racje) budują napięcie dramaturgiczne i czy w ogóle ono występuje, zmuszałaby do nadmiernej interpretacji przekazu zawartego w analizowanych materiałach.

Uchylając się zatem od takiego ryzyka, tę część analizy zamknąć należy dwoma ogólnymi konkluzjami. Po pierwsze – temat obniżenia wieku emerytalnego wysuwa na pierwszy plan przyszłe emerytury, sytuację przyszłych emerytów oraz koszty społeczne wprowadzonej zmiany, spychając cały system ubezpieczeń społecznych na plan drugi, a ZUS nawet na trzeci. Po drugie – wartość informacyjna i edukacyjna tekstów na ten temat jest trudna do przecenienia, z tym wszakże zastrzeżeniem, że większość z nich kierowana jest do specjalistów i zapewne to oni są ich głównymi odbiorcami. Należy jednak podkreślić, że stosunkowo duże zainteresowanie reformą przez tabloidy (głównie „Fakt”), oprócz efektu praktycznego (informowanie o wysokości przyszłych emerytur), ma też silny walor edukacyjny, gdyż uzmysławia mechanizm obliczania emerytury i możliwości wpływania na jej wysokość. Najważniejsze jednak jest to, że w odróżnieniu od pozostałych obszarów tematycznych kwestia wieku emerytalnego dotyczy przyszłości, wobec czego w okresie objętym analizą była niejako zawieszona w politycznej próżni. Z chwilą gdy Sejm przystąpi do prac nad ustawą, wszystkie poruszone wyżej zagadnienia nabiorą aktualności i ponownie wrócą na łamy prasy oraz anteny radiowe i telewizyjne, o internecie nie wspominając.

4. Podsumowanie

Zarówno zbiorowa pamięć pokoleniowa, jak i przeprowadzona analiza potwierdzają starą prawdę, że ZUS należy do tych instytucji, które nie mają dobrej prasy. Choć jest stale obecny w życiu wielu ludzi, media piszą i mówią o nim źle lub wcale. Bo newsem nigdy nie będzie to, że ZUS wypłacił na czas wszystkie należne emerytury i renty, tylko to, że jakaś rencistka dostała rentę z opóźnieniem i wpadła w rozpacz, bo nie miała za co wykupić lekarstw, a winną jej załamania jest opieszala urzędniczka ZUS. Takie są kryteria selekcji informacji w mediach i taka jest poetyka newsów¹³. Mimo to ZUS jest w lepszej sytuacji niż pogoda, na którą wszyscy narzekają, ale nikt nic nie robi, żeby ją zmienić. Na ZUS nie wszyscy narzekają, a wielu stara się coś zrobić, żeby lepiej funkcjonował. Jest więc nadzieja, że atmosfera wokół niego ociepli się szybciej niż klimat na Ziemi.

Przeprowadzona analiza dotyczy ważnego i przełomowego momentu nie tylko w działalności Zakładu, lecz także w funkcjonowaniu całego systemu ubezpieczeń społecznych – dymisja poprzedniego prezesa zamknęła pewien okres działania tej instytucji i dała impuls do jej wewnętrznych zmian, co zbiegło się w czasie ze zmianą władzy w kraju, która uruchomiła szereg zmian systemowych, obejmujących także reformę emerytalną. Oceniając publiczny wizerunek ZUS w tej perspektywie, przyjąć należy, że jest on zawieszony między przeszłością i przyszłością.

Przeszłość rzutuje na wizerunek Zakładu przez: oskarżenia o niejasne powiązania z firmami prywatnymi, ustawianie wielomilionowych przetargów; zbyt wolną i kosztowną budowę kompleksowego systemu informatycznego; obojętny stosunek do zmian w otoczeniu; obciążanie przedsiębiorców kosztami własnej opieszalności; nadmierne ograniczanie rent i świadczeń opiekuńczych w ramach uszczelniania systemu. Jeśli dodać do tego stereotyp biurokracji, zgodnie z którym pracownicy ZUS się nie przemęczają i dobrze im się powodzi, to uzyskujemy obraz instytucjonalnego molocha, źle zarządzanego, bezdusznego i ociężałego, obojętnego na cierpienie ludzi od niego zależnych.

Z tym obrazem zderzają się, lecz jeszcze go nie burzą, medialne przejawy zmian modernizacyjnych zachodzących w Zakładzie, czyli rosnącej użyteczności systemu informatycznego oraz nowych aplikacji ułatwiających kontakty z otoczeniem. Media to zauważają, nawet akcentują, lecz nie wnioskuje, że czyni to już z ZUS instytucję nowoczesną i przyjazną ludziom. Do pozytywnych aspektów media zaliczają też zmianę na stanowisku prezesa, która stwarza szansę na nowy styl zarządzania Zakładem polegający na większej otwartości i transparentności w dysponowaniu środkami publicznymi.

Trzecim czynnikiem rzutującym na publiczny wizerunek ZUS jest zbliżająca się reforma wieku emerytalnego. Teraz usuwa ona Zakład na dalszy plan, dając mu czas na zintensyfikowanie procesów modernizacyjnych, ale z chwilą jej uchwalenia oczy wszystkich

¹³ S. Allan, *Kultura newsów*, tłum. A. Sokołowska, Kraków 2006.

ponownie zwrócić się na tę instytucję, gdyż od szybkiego i sprawnego przeprogramowania całego systemu operacyjnego zależeć będzie społeczny odbiór reformy i ocena rządu. Jeśli coś pójdzie źle, to zarówno rząd, jak i opinia publiczna obarczą właśnie ZUS winą za wszystkie niepowodzenia, niespełnione obietnice, zawiedzione nadzieje i wszelkie zło, jakie da się z reformą powiązać.

Wskazane wyżej cechy przypisywane Zakładowi przez media nie tworzą spójnej całości, nie wyłania się z nich żaden spoisty wizerunek. Już prędzej wizja jakiegoś monstrum o wielu obliczach. Tak być musi, bo różne media interesują się tą instytucją z rozmaitych powodów i opisują ją z odmiennych perspektyw, instytucja działa zaś na wielką skalę, na wielu polach i na wiele sposobów, w dodatku przechodzi istotne zmiany wewnętrzne. A jeśli zmienia się i punkt widzenia, i obserwowany obiekt, to nie może z tego wyjść stabilny obraz, co najwyżej nakładające się powidoki. Systemowa specyfika ZUS polega bowiem na tym, że funkcjonując na styku systemu i świata życia, musi łączyć wiele sprzecznych imperatywów – musi trwać i się zmieniać, zaspokajać potrzeby jednostek i zapewniać bezpieczeństwo ogółowi, każdego traktować indywidualnie i wszystkich tak samo, wnikać w ludzką niedolę i stosować bezosobowe prawo, pomagać potrzebującym i odtrącać naciągaczy. To nie wszystko, ale wystarczy, by zrozumieć, że wizerunek ZUS to specyficzna konstrukcja. Wiele jej elementów i rysów ciągle się zmienia, choć układ relacji wiążących ją z otoczeniem jest względnie stabilny, a jeden element tej układanki musi być stabilny absolutnie: comiesięczne wypłaty w ustalonej wysokości kierowane do kilku milionów konkretnych odbiorców. Strach pomyśleć, co by się stało, gdyby to zawiodło. Tabloidy niekiedy przypominają o takiej groźbie, podgrzewając emocje, media poważne natomiast raczej nie traktują tego jako realne zagrożenie.

Niezależnie od cech własnych przedstawianych obiektów ich medialne obrazy odbijają także cechy gatunkowe przekazu, a ściślej: właściwy im sposób opisywania świata. Z tego względu dziennikarskie relacje dzieli się zwykle na reporterskie, opisujące konkretne zdarzenia, oraz publicystyczne, przedstawiające opinie, komentarze lub analizy dotyczące zdarzeń. W materiałach publicystycznych, pojawiających się głównie w prasie poważnej, ZUS ujmowany jest w kontekście systemu ubezpieczeń społecznych oraz z punktu widzenia funkcji i zadań tego systemu. To oczywiście ma wpływ na jego wizerunek, lecz zależny od tego, jak odbiorcy odczytują te teksty, a z tym bywa różnie; poza tym krąg zainteresowanych takimi publikacjami jest ograniczony. Większość jest zainteresowana, jeśli w ogóle, konkretnymi działaniami Zakładu oraz tym, jak traktuje on ludzi. Wiedzę o tym czerpią z reporterskich relacji opisujących sytuacje i zdarzenia z życia wzięte. Do wyobraźni odbiorców najbardziej przemawiają zaś te relacje, które są oparte na uniwersalnym schemacie narracyjnym: „bohater z określonymi intencjami napotyka na trudności, które w wyniku zdarzeń toczących się wokół zagrożonych celów zostają bądź nie zostają przewyżczone”¹⁴. Ogromna większość analizowanych relacji repor-

14 J. Trzebiński, *Narracyjne konstruowanie rzeczywistości [w:] Narracja jako sposób rozumienia świata*, red. J. Trzebiński, Gdańsk 2002, s. 22.

terskich jest oparta na tym schemacie. Z reguły też ZUS obsadzany jest w nich w roli trudności lub zdarzeń utrudniających bohaterowi osiągnięcie celu, jakim jest godne życie. ZUS jako instytucja w ogóle nie nadaje się do roli bohatera w spersonalizowanym świecie newsów (nawet gdy występuje jako lider informatyzacji, który wprowadza nowe usługi sieciowe – wtedy jest zdarzeniem, które jednym ułatwia realizację ich celów, np. matkom na zwolnieniach, a innym utrudnia, np. bumelantom i naciągaczom). Za to działający w jego imieniu rzecznicy, urzędnicy, a zwłaszcza lekarze orzecznicy doskonale nadają się do pełnienia narracyjnej funkcji trudności, niezależnie od wszystkich innych okoliczności.

Trudno określić, czy to wskazane wyżej cechy ZUS przesądzą o tym, że w dziennikarskich relacjach występuje głównie w roli źródła trudności uprzykrzających ludziom życie i osiąganie ich celów, czy jest raczej tak, że to upodobanie dziennikarzy do obsadzania go w tej roli sprzyja eksponowaniu tych cech, jako pasujących do uniwersalnego schematu narracyjnego. Faktem jest, że te cechy i ta rola zrosły się dość mocno i silnie rzutują na publiczny wizerunek tej instytucji. Ten „zrost” funkcjonuje też, a może nawet przede wszystkim, jako utrwalony schemat poznawczy, który filtruje wiedzę o systemie ubezpieczeń społecznych przekazywaną w ramach dziennikarskich relacji. Tak być z pewnością nie musi, ale przewyciężenie tego schematu wydaje się trudne i czasochłonne. Proces modernizacji ZUS i reforma emerytalna stwarzają ku temu pewne szanse, ale same z siebie niczego nie gwarantują.

prof. dr hab. Maciej Mrozowski
SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny,
Katedra Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej

ŹRÓDŁA

- Allan S., *Kultura newsów*, tłum. A. Sokołowska, Kraków 2006.
- Bird E., Dardenne R., *Myth, Chronicle and Story: Exploring the Narrative Qualities of News* [w:] *Social Meanings of News*, ed. D. Berkowitz, London, New Delhi 1997.
- Campbell J., *Potęga mitu. Rozmowy Billa Moyersa z Josephem Campbellem*, oprac. B.S. Flowers, tłum. I. Kania, Kraków 2013.
- Dunn A., *Television news as narrative* [w:] *Narrative and Media*, ed. H. Fulton, New York 2005.
- Fiske J., *Popularity and the Politics of Information* [w:] *Journalism and Popular Culture*, ed. P. Dahlgren, C. Sparks, London 1992.
- Fiske J., *Zrozumieć kulturę popularną*, tłum. K. Sawicka, Kraków 2010.
- Habermas J., *Teoria działania komunikacyjnego*, t. 2, Warszawa 2002.
- Hall S., *Notes on deconstructing “the popular”* [w:] *People’s History and Socialist Theory*, ed. R. Samuel, London 1981.
- Husserl E., *Kryzys europejskiego człowieczeństwa a filozofia*, tłum. i wstęp J. Sidorek, Warszawa 1993.

- Lisowska-Magdżiarz M., *Media powszednie*, Kraków 2008.
- Maigret E., *Socjologia komunikacji i mediów*, tłum. I. Piechnik, Warszawa 2012.
- McQuail D., *Teoria komunikowania masowego*, tłum. M. Bucholc, A. Szulżycka, red. nauk. T. Goban-Klas, Warszawa 2007.
- Mrozowski M., *Media masowe. Władza, rozrywka i biznes*, Warszawa 2001.
- Ożóg K., *Człowiek – język – świat według współczesnych polskich tabloidów (zarys problematyki [w:] Tabloidy – język, wartości, obraz świata*, red. I. Kamińska-Szmaj, T. Piekot, M. Poprawa, Wrocław 2011.
- Smith R., *Mythic Elements in Television News [w:] Social Meanings of News*, ed. D. Berkowitz, London, New Delhi 1997.
- Sobczak B., *Sposoby przyciągania i utrzymywania uwagi w tabloidach na przykładzie dziennika „Fakt” [w:] Tabloidy – język, wartości, obraz świata*, red. I. Kamińska-Szmaj, T. Piekot, M. Poprawa, Wrocław 2011.
- Schutz A., *Potoczna i naukowa interpretacja ludzkiego działania*, tłum. D. Lachowska [w:] *Kryzys i schizma. Antysocjologiczne tendencje w socjologii współczesnej*, red. E. Morzycki, Warszawa 1984.
- Trzebiński J., *Narracyjne konstruowanie rzeczywistości [w:] Narracja jako sposób rozumienia świata*, red. J. Trzebiński, Gdańsk 2002.
- Wasilewski J., *Opowieści o Polsce. Retoryka narracji*, Warszawa 2012.
- Wodak R., Krzyżanowski M., *Jakościowa analiza dyskursu w naukach społecznych*, Warszawa 2011.

The Social Insurance Institution (ZUS) in the media, the media about ZUS. Shaping the image of the institution and knowledge on the social insurance system

The article presents the results of analysis into 316 media messages (chiefly the printed press). For the period 2014 – to mid 2016, covering six areas of ZUS activity: its Comprehensive IT System, e-medical certificate, problems with fraudulent outsourcing, ZUS employees remuneration, pensioner complaints to ZUS, the lowering of the retirement age. The aim of the analysis was to determine how the media describe ZUS activity and what knowledge of the social insurance system is provided to their the receivers.

The analysis showed that the serious broadsheet press (opinion-forming) describes ZUS as an important institution of the state system, but as one that has long been badly managed, implicated in faulty contracts and costly modernization, which have only recently improved the quality of services provided. In turn, the popular media (television, tabloids) describe ZUS as an important element in social life, which works well, but the tightening up of the social security system (the receipt of undue pensions) has become the cause of human tragedies. In describing them, the media generally opposes the rigid regulations and indifference of officials to unusual situations and human suffering. Besides criticism there were also positive reports concerning e.g., the implementing of the e-sick leave. Articles on lowering the retirement age as promised by the president and PiS (Law and Justice governing Party) have rather carefully analyzed the entire pension system in Poland, indicating that this change will also constitute a test of the efficiency and effectiveness of the Polish Social Insurance Institution itself.

Key words: ZUS, mass media, tabloids, TV, ZUS's Comprehensive IT System, e-sick leave, outsourcing, old-age pensions, retirement age, benefit pensions