

Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym

Raport pod redakcją Magdaleny Dudkiewicz



INSTYTUT SPRAW PUBLICZNYCH

**Pracownicy socjalni:
pomiędzy instytucją
pomocy społecznej
a środowiskiem lokalnym**

Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym

Raport pod redakcją Magdaleny Dudkiewicz

Spis treści

Magdalena Dudkiewicz

Wstęp	9
--------------------	---

Magdalena Dudkiewicz, Mariusz Granosik, Mariola Racław

Nota metodologiczna	13
1. Założenia metodologiczne	13
1.1. Część normatywna badania jakościowego	13
1.2. Część interpretatywna badania jakościowego	14
2. Wykorzystane narzędzie badawcze: dyspozycje do wywiadów grupowych	16
3. Przebieg badania	17
4. Zastosowane metody analizy	18

Rozdział I Mariola Racław

Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy	27
1. Ośrodek pomocy społecznej – przestrzeń pracy i przestrzeń społeczna	29
1.1. Organizacja pracy	29
1.1.1. Organizacja dnia pracy	29
1.1.2. Podział zadań	30
1.2. Przestrzeń fizyczna – warunki pracy	32
1.3. Przestrzeń społeczna – ludzie w miejscu pracy	33
1.3.1. Przeżożeni	33
1.3.2. Współpracownicy	34
1.3.3. Klienci	36

2. Praktyka pracy	39
2.1. Narzędzia pracy	39
2.1.1. Wywiad	39
2.1.2. Kontrakt socjalny	40
2.2. Metody pracy	41
2.3. Praca socjalna	42
2.4. Profesjonalizm w pracy i profesjonalny pracownik socjalny	45
3. Ośrodek pomocy społecznej w środowisku lokalnym ..	47
3.1. Władze lokalne a pomoc społeczna	47
3.2. Inne instytucje a pomoc społeczna	48
3.3. Media a pomoc społeczna	49
3.4. Społeczność lokalna a pomoc społeczna	50
4. Samoorganizacja środowiska pracowników socjalnych	52
Wnioski	54

Rozdział II Magdalena Dudkiewicz

Analiza pola semantycznego pojęcia „praca socjalna metodą środowiskową”	59
Wprowadzenie	61
1. Sieć ekwiwalentów, czyli czym jest podmiot	64
2. Sieć opozycji, czyli czym podmiot nie jest	69
3. Sieć asocjacji, czyli otoczenie podmiotu	71
4. Sieć określeń, czyli jaki jest podmiot	75
5. Sieć działań podmiotu, czyli aktywność podmiotu	78
6. Sieć działań na podmiot, czyli oddziaływanie na podmiot	80
Wnioski	83

Rozdział III Mariusz Granosik

Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej	87
Wprowadzenie	89
1. Struktury działania	91
2. Perspektywy teoretyzowane	103
3. Zamknięcie/otwartość orientacji działania i struktur teoretyzowanych	109
4. Uspólnianie perspektyw	111
4.1. Uspólnione niezadowolenie	111
4.2. Dążenie do zgody w spornych kwestiach	114
4.3. Spory ideologiczne	118
Wnioski	124

Magdalena Dudkiewicz, Mariusz Granosik, Mariola Raćław

Rekonstrukcja uwarunkowań i rekomendacje	127
Wprowadzenie	129
1. Czynniki formalno-organizacyjne: organizacja pracy socjalnej oraz jej miejsce w środowisku lokalnym	130
2. Uwarunkowania interpretacyjne	134
3. Różnice między pracownikami gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej	136
4. Rekomendacje końcowe	140
Noty o autorach	145

Wstęp

Magdalena Dudkiewicz

Badania zostały przeprowadzone przez zespół Instytutu Spraw Publicznych w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. W ramach projektu partnerzy – Instytut Spraw Publicznych oraz Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL – realizują zadanie polegające na opracowaniu, przetestowaniu i wprowadzeniu do praktyki pracy pracowników socjalnych standardu środowiskowej pracy socjalnej w środowiskach marginalizowanych, jako wymaganej prawem cechy środowiskowej pracy socjalnej.

Najważniejsze zadanie Instytutu Spraw Publicznych, realizowane w pierwszej fazie projektu, stanowi diagnoza. Jej celem jest wspomaganie działań prowadzonych w kolejnych fazach tego przedsięwzięcia, czyli m.in. dostarczenie wiedzy na temat realiów pracy socjalnej prowadzonej przez pracowników socjalnych w Polsce. Zebrane informacje i wnioski z ich analizy mają następnie posłużyć do skonstruowania założeń pracy socjalnej metodą środowiskową oraz strategii jej wprowadzania do systemu pomocy społecznej.

Niniejszy raport zawiera podsumowanie części prac diagnostyczno-badawczych prowadzonych w ramach projektu. Prace te polegają m.in. na opracowaniu i przeprowadzeniu badania ilościowego na reprezentatywnej próbie pracowników socjalnych, prowadzeniu *desk research* (np. analizie otoczenia formalnoprawnego i instytucjonalnego zawodu pracownika socjalnego, analizach literatury i analizach metodycznych) oraz na realizacji jakościowych badań terenowych.

Raport z przeprowadzonego badania jakościowego nie stanowi monografii grupy zawodowej. Celem badań jakościowych było zbadanie

postrzegania przez pracowników socjalnych uwarunkowań prowadzenia środowiskowej pracy socjalnej. W raporcie starano się udzielić odpowiedzi na konkretne pytania badawcze, a także pomóc sformułować tematy i zainicjować dyskurs profesjonalno-naukowy na temat koniecznych zmian w systemie pomocy społecznej w Polsce. Najważniejsze poruszone zagadnienia to:

- charakterystyka ośrodka pomocy społecznej jako miejsca pracy i przestrzeni społecznej, w której realizują swoje zadania pracownicy socjalni;
- postrzeganie i rozumienie przez pracowników socjalnych działań podejmowanych na rzecz środowiska lokalnego;
- uwarunkowania towarzyszące możliwym przekształceniom organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej.

W odniesieniu do całego modułu diagnostycznego badanie jakościowe pełniło dwie funkcje:

- Funkcję pomocniczą w stosunku do badania ilościowego, przeprowadzonego na ogólnopolskiej próbie pracowników socjalnych. W tym celu do dyskusji grupowych wprowadzono zagadnienia interesujące badaczy z zespołu ds. badania ilościowego, dotyczące m.in. rozumienia pracy socjalnej, w tym: pracy metodą środowiskową i aktywizacji społeczności lokalnych, ról podejmowanych przez pracowników socjalnych, trudności, barier, sukcesów w pracy socjalnej, profesjonalizmu pracowników socjalnych, oceny rozdzielania działań redystrybucyjnych i pracy socjalnej. W trakcie dyskusji grupowych badacze uzyskali bogaty materiał empiryczny, który został przekazany (w formie wypisów) zespołowi realizującemu badanie ilościowe.

- Funkcję samodzielnego projektu badawczego, nastawionego na rekonstrukcję wzorów interpretacyjnych i pól semantycznych obecnych w pracy socjalnej. Jednym z zadań stawianych moderatorom przeprowadzającym wywiady było wywoływanie wątków samobieźnych, a więc spontanicznych rozmów między uczestnikami dyskusji. W ten sposób pozyskano dodatkowe informacje, dokumentujące nie tylko wymiar komunikacyjny dyskusji, ale także głębsze, koniunktywne przestrzenie doświadczeń pracowników socjalnych¹.

W trzech, istotnie różniących się zakresem i tematyką rozdziałach raportu zostały przedstawione w znacznym stopniu odrębne analizy, przeprowadzone dzięki zastosowaniu trzech różnych metod. Uzasadnienie, opis metod analizy oraz informację o przebiegu badania zamieszczono w nocie metodologicznej. Ostatnia część raportu zawiera rekomendacje dotyczące możliwości praktycznego zastosowania uzyskanych wyników badania.

¹ Pojęcie „koniunktywne przestrzenie doświadczeń” zostało omówione w dalszej części raportu (Nota metodologiczna, cz. 4: Zastosowane metody analizy).

Nota metodologiczna

Magdalena Dudkiewicz, Mariusz Granosik, Mariola Racław

1. Założenia metodologiczne

Ze względu na konieczność wypełnienia przez badanie jakościowe dwóch funkcji (czyli zarówno funkcji samodzielnego badania, jak i funkcji pomocniczej – uwrażliwiającej wobec modułu ilościowego) miało ono dwojaki charakter: normatywny oraz interpretatywny.

1.1. Część normatywna badania jakościowego

Część normatywna badania jakościowego została skonstruowana jako pomocnicza wobec badania ilościowego, jej zadaniem była pomoc w skonstruowaniu narzędzia ilościowego. Z tego względu nie stworzono kompletnej (oddzielnej) koncepcji badawczej w tym zakresie, ale jedynie fragmentaryczną, ograniczającą się do wskazania problematyki badawczej oraz techniki pozyskiwania informacji, które mogą zostać wykorzystane przy projektowaniu badania ilościowego. Pozostałe elementy koncepcji (jak np. założenia teoretyczne, pełna struktura problematyki badawczej, sposoby analizowania materiału) są opracowywane przez grupę zajmującą się badaniem ilościowym.

Spośród wielu zagadnień zgłoszonych przez grupę zajmującą się badaniem ilościowym do badania jakościowego zostały wybrane następujące:

- sposób rozumienia/definiowania pracy socjalnej oraz podejmowanych w jej ramach ról, w stosunku do działań rzeczywiście realizowanych przez pracowników socjalnych;

¹ Należy pamiętać, że w badaniu nie był diagnozowany – niewątpliwie również bardzo istotny dla zaistnienia i efektywnej realizacji pracy socjalnej metodą środowiskową czynnik, jaki stanowi struktura i funkcjonowanie ośrodka pomocy społecznej (OPS). Dlatego podczas dyskusji grupowych moderatorzy nie uszczegóławiali tej kwestii. Charakterystyka OPS-u pojawiała się jedynie w takim zakresie, w jakim – na podstawie wypowiedzi badanych – okazywała się istotna w roli miejsca pracy i przestrzeni społecznej, w której realizują oni swoje zadania. Działo się to w takim zakresie, w jakim kontekst instytucjonalny był wywoływany przez badanych w ramach poruszanych przez nich wątków samobieźnych.

² Dychotomia między kreatywną pracą socjalną a pracą opartą na reprodukowaniu działań zestandaryzowanych nie jest postulatem/koncepcją autorów raportu, tylko zdiagnozowanym, na podstawie analizy materiału badawczego, stanem rzeczy. Niewątpliwie ta dychotomia stanowi istotny problem, jednak celem diagnozy nie było wprost wskazywanie rozwiązań, ale jedynie ukazanie istotnych uwarunkowań, w jakich mają być osiągane cele projektu. Zaprezentowane w raporcie analizy wskazują np. na trudności interpretacyjne wynikające z łączenia wzorów administracyjnych i profesjonalnych (kreatywnych).

- sposób rozumienia/definiowania pracy socjalnej metodą środowiskową;
- sposób rozumienia profesjonalizmu i jego podstawowych wyznaczników;
- trudności, porażki, bariery oraz sukcesy w codziennej pracy socjalnej;
- ocena relacji między działaniami redystrybucyjnymi a pracą socjalną oraz miejsca kontraktu w pracy socjalnej.

Wyżej wymienione problemy badawcze zostały przetworzone na konkretne tematy dyskusji grupowych przeprowadzanych w grupach pracowników socjalnych.

1.2. Część interpretatywna badania jakościowego

Badanie jakościowe było ukierunkowane na problematykę projektu, czyli zidentyfikowanie i analizę czynników interakcyjnych warunkujących efektywną realizację pracy socjalnej zwłaszcza metodą środowiskową. Założono, że czynnikami warunkującymi pojawienie się i efektywną realizację tej metody są zarówno odpowiednie struktury wzorów interpretacji (definicji sytuacji), jak i samoświadomość profesjonalna pracowników socjalnych¹. Dlatego w badaniu jakościowym starano się zrekonstruować:

- wzory interpretacji, czyli modele interpretowania świata (wiedzy o świecie) – istotne były takie czynniki jak otwartość – modyfikowalność tych struktur, stopień ich środowiskowego uzgodnienia (ujednoczenia), zawartość w nich elementów kreatywnych, generujących „przestrzeń” dla pracy socjalnej jako działalności profesjonalnej – albo zamknięcie, usztywnienie ograniczające przestrzeń do reprodukcji dotychczasowych działań lub działań zestandaryzowanych, pośredniczących (np. do redystrybucji)²;

- samoświadomość profesjonalną – definiowaną jako wszystkie procesy hermeneutycznie generowanej samowiedzy, które dotyczą ułożenia pracownika socjalnego w kontekstach osobowym, instytucjonalnym, środowiskowym i społecznym;
- działanie – rozumiane jako interpretowanie wydarzeń (budowanie wyjaśnień dotyczących zaistniałych wydarzeń).

2. Wykorzystane narzędzie badawcze: dyspozycje do wywiadów grupowych

Zgodnie z założeniami, materiał uzyskany w dyskusjach grupowych został poddany podwójnej analizie, tzn. z perspektywy normatywnej (jako odpowiedź na postawione wcześniej pytania badawcze) oraz z perspektywy interpretatywnej (jako analiza koniunktywnych struktur interpretacyjnych i autoidentyfikacyjnych).

Ponieważ pierwsza perspektywa analityczna wymusza określone treści, które można opisać jako dyspozycje czy nawet pytania do wywiadu, a druga – przeciwnie – kładzie nacisk na samobieżność dyskusji, treść pytań została oparta głównie na oczekiwaniach części normatywnej, natomiast ich struktura oraz zakres ogólności są zgodne ze wskazaniami metody dokumentarnej. Ta ostatnia metoda przełożyła się też, w procesie zbierania danych, na otwartość moderatora dyskusji na pojawiające się wątki samobieżne.

W efekcie struktura wywiadu grupowego była następująca: poruszano po kolei zagadnienia najbardziej ogólne (kontekstowe), bardziej szczegółowe (tematyczne) oraz kwestie wyobrażone (teoretyczne).

Pytania obejmowały następujące zagadnienia:

- ogólne doświadczenia badanych związane z ich codzienną pracą (trudności, sukcesy, ograniczenia);
- sposób rozumienia/definiowania pracy socjalnej;
- sposób rozumienia/definiowania pracy socjalnej prowadzonej metodą środowiskową;
- sposób rozumienia/definiowania aktywizacji społeczności lokalnej;
- ocena redystrybucji i kontraktu;
- sposób rozumienia profesjonalizmu.

3. Przebieg badania

Przeprowadzono sześć dyskusji grupowych z terenowymi pracownikami socjalnymi ośrodków pomocy społecznej (osoby te nie pełniły funkcji kierowniczych). Wywiady zostały przeprowadzone przez autorów raportu w trzech regionach (województwach): śląskim, świętokrzyskim i kujawsko-pomorskim. Regiony wytypowano na podstawie badań GUS dotyczących beneficjentów pomocy społecznej w 2008 r., kryterium wyboru było znaczne zróżnicowanie między tymi regionami pod względem warunków środowiska życia, a tym samym pracy badanych. W każdym z województw dyskusje odbyły się osobno z pracownikami placówek działających w miastach (miejskie ośrodki pomocy społecznej – MOPS) i na wsi (gminne ośrodki pomocy społecznej – GOPS). Wywiady zostały zrealizowane w Katowicach, Kielcach i Toruniu, w grupach 10–12-osobowych, w okresie od 15 do 29 czerwca 2010 r. W wywiadach uczestniczyli pracownicy socjalni o zróżnicowanym stażu pracy w systemie pomocy społecznej (od roku do 30 lat), specjalizacji pracy i doświadczeniach zawodowych.

Dyskusje były rejestrowane za pomocą dyktafonów oraz kamer wideo. Następnie dokonano ich szczegółowej transkrypcji, z uwzględnieniem pauz, intonacji, urwań itd. Było to możliwe dzięki zastosowaniu systemu symbolizacji Gail Jefferson, używanego w analizie konwersacyjnej. Uzyskano w ten sposób łącznie ok. 450 stron materiału do analizy.

4. Zastosowane metody analizy

³ Użycie w niniejszym raporcie pojęć „środowisko lokalne”, „społeczność lokalna” nie jest podyktowane żadnym podejściem teoretycznym autorów, z wyjątkiem przywołanego bardzo ogólnie (dla uwypuklenia prezentowanej w rozdziale II hipotezy teoretycznego konstruktów *community work* – por. *Wnioski do rozdziału II*). Kontekst lokalny znalazł swoje miejsce w raporcie zarówno dlatego, że był jednym z wątków sugerowanych przez zespół odpowiedzialny za badania ilościowe (po to, by na tej podstawie mógł on dokonać ewentualnych modyfikacji w narzędziu ilościowym), jak i dlatego, że – zgodnie z przyjętym podejściem metodologicznym – wątek ten został uznany za istotny, gdyż stanowił zagadnienie wywołujące spontanicznie i wskazane jako istotny czynnik kształtowania pracy socjalnej przez osoby badane. W raporcie chodziło o odtworzenie tego, w jaki sposób badani postrzegają otoczenie, w którym żyją i działają. Autorzy starali się dostrzec i uporządkować wszelkie elementy i podejścia, jakie ujawniły się w wypowiedziach respondentów, w tym wskazywane przez nich konteksty instytucjonalne, terytorialne, wspólnotowe, ekonomiczne, demograficzne, kulturowe, regulacyjne, aksjologiczne i symboliczne.

W rozdziale pierwszym materiał został poddany analizie metodą opisto-wo-ilustracyjną. Dokonano analizy dosłownego znaczenia wypowiedzi uczestników dyskusji. Wyrażoną wprost treść wypowiedzi badanych odzwierciedlono porządkując, opisując i streszczając poszczególne wątki dyskusji. Innymi słowy, zebrany materiał empiryczny uporządkowano ze względu na poruszone tematy (co było tematyzowane, jaka była zawartość tematyczna) oraz zarysowano struktury tematyczne wątków wyłonionych w dyskusjach (tzw. wątki główne i cząstkowe).

Wyłonione wątki główne i cząstkowe poddano interpretacji. Materiał został uporządkowany z zamysłem ukazania pracownika socjalnego jako członka instytucji – ośrodka pomocy społecznej (OPS), osadzonego w wewnętrznej strukturze jednostki wykonawczej pomocy społecznej, oraz jako reprezentanta pomocy społecznej w środowisku lokalnym. Pracownik socjalny jako członek instytucji to osoba pracująca w fizycznie wydzielonej przestrzeni OPS, w instytucji, która ma swoją formalną organizację: rytm dnia, wewnętrzne procedury działania, określony podział zadań, metody i narzędzia pracy. Powiązania międzyosobowe pracownika socjalnego przybierają charakter relacji: z przełożonym, współpracownikami i klientami. Działanie pracowników socjalnych jest wynikiem interpretowania przez nich sformalizowanych procedur, które nakłada zarówno prawo, jak i pragmatyka zawodowa.

Pracownicy socjalni, jako reprezentanci systemu pomocy społecznej, funkcjonują w określonym środowisku, na które składają się zarówno abstrakcyjnie pojmowane władze czy społeczność lokalna (zbiór mieszkańców terenu), jak i te instytucje czy profesjonaliści, z którymi pracownicy ci się kontaktują lub współpracują ze względów zawodowych (m.in. policja, sądy, kuratorzy, lekarze)³. Pracownicy socjalni interpretują swoje ułożenie w środowisku lokalnym na podstawie reakcji i informacji zwrotnych od osób czy instytucji zewnętrznych względem OPS. Stanowi to o samopostrzeganiu pracowników socjalnych jako śro-

dowiska zawodowego oraz generowanych na tej podstawie ich „zbiorowych” oczekiwniach i potrzebach.

W rozdziale drugim została wykorzystana analiza pola semantycznego. Analizie tej poddano wyrażenie „praca socjalna metodą środowiskową”.

Koncepcja pola semantycznego pojawiła się dzięki niemieckiemu lingwiście Jostowi Trierowi w latach trzydziestych XX w. Kilkadziesiąt lat później podstawy teoretyczne sformułowane przez Triera wykorzystowała Régine Robin i oparła na nich swoją wersję metody analizy pól semantycznych. Cel tej metody Robin formułuje jako „szukanie znaczenia tekstu, zdania, wyrazu” oraz podkreśla, że proces ten „wymaga pewnej pracy nad tekstem, pozornego rozłożenia ciągu wypowiedziowego i porządku wypowiedzi po to, by złożyć je na powrót zgodnie z czytelnnością znaczącą”⁴. Proces ten polega na dokonaniu wyboru słówkluczy (podmiotów), a następnie utworzeniu dla nich – na podstawie analizowanego tekstu – sześciu osobnych sieci:

- ekwiwalentów (czyli „substytutów semantycznych”, wyrażen, które mogą zastępować podmiot, gdyż wskazują na pojęcia z nim tożsame);
- opozycji (czyli wyrażen określających przeciwieństwa podmiotu, wskazujących, czym podmiot nie jest, w ramach których można odnaleźć opozycje „formalne” i „paralelne”, „pary antonimiczne” i „pary umotywowane morfologicznie” oraz „konstelacje wokół tego samego wyrazu”);
- określeń (tzn. epitetów, wyrażen charakteryzujących podmiot, czyli „wszystkiego tego, co określa istotę lub sposób bycia podmiotu lub wykonawców czynności”);
- asocjacji (czyli powiązań, skojarzeń i elementów z otoczenia podmiotu, „związków syntagmatycznych, kontekstowych”);
- działań podmiotu (czyli „czynów podmiotu”, wskazań podejmowanej przez podmiot aktywności i jej skutków);
- działań na podmiot (czyli wpływów i relacji podejmowanych wobec podmiotu przez otoczenie, „inne siły”, „kogoś trzeciego”).

⁴ R. Robin, *Badanie pól semantycznych: doświadczenia Ośrodka Leksykologii Politycznej w Saint-Cloud*, w: M. Głowiński (red.), *Język i społeczeństwo*, Czytelnik, Warszawa 1980, s. 252. Wszystkie kolejne cytowane wyrażenia dotyczące opisu metody autorstwa Régine Robin pochodzą z tego samego źródła, s. 253–255.

⁵ Oczywiście słowo „sieć” jest w tym kontekście używane przez Kłosińskiego w innym znaczeniu niż w koncepcji Régine Robin. Por. M. Kłosiński, *Obraz bezrobocia i bezrobotnych w polskiej prasie*, „Kultura i Społeczeństwo” 1994, nr 2.

⁶ Por. B. Fatyga, K. Górniak, P. Zieliński, *Dwie Europy. Młodzi Niemcy i młodzi Polacy na przełomie wieków. Plemienny wróg – globalny kumpel*, Fundacja Współpracy Polsko-Niemieckiej, Warszawa 2000, t. 1, s. 13.

Uporządkowane sieci składają się na pole semantyczne danego pojęcia, a pole to stanowi podstawę do odnalezienia wspomnianej wyżej „czytelności znaczącej”. Marek Kłosiński, który omawianą metodę wykorzystał do analizy pojęć „bezrobocie” i „bezrobotny” w polskiej prasie, pole semantyczne danego pojęcia (podmiotu, słowa kluczowego) definiuje jako „sieć jego powiązań z innymi słowami, wyrażeniami, zwrotami i pojęciami występującymi w analizowanym tekście, umożliwiającą odczytanie jego pełnego znaczenia lub zespołu znaczeń, w jakich zostało ono użyte”⁵. W analizie zastosowane zostało także – zaproponowane przez Barbarę Fatygę – badanie „frekwencji i temperatur emocjonalnych poszczególnych wyrażen”. Trzeba jednak podkreślić, że oba te zabiegi w żadnej mierze nie mają na celu – mimo na pierwszy rzut oka narzucających się, zwłaszcza w odniesieniu do frekwencji, skojarzeń z metodami ilościowymi – służenia wykazaniu reprezentatywności statystycznej poszczególnych wyrażen, ale uchwycenie „wielości kontekstów, w których dane pojęcie występowało”⁶. Należy bowiem pamiętać, że frekwencje, które zostały zawarte w tabeli prezentującej poszczególne sieci pola semantycznego nie odnoszą się do liczby osób, które takie poglądy wyraziły, ale do częstości wypowiedzi, wyrażen w materiale badawczym.

Największą trudność w prezentowanej analizie stanowił fakt, że pojęcie „praca socjalna metodą środowiskową” nie jest powszechnie używane przez osoby, których wypowiedzi zostały poddane analizie. Nieco kolokwialnie można by stwierdzić, że przeprowadzona została analiza pojęcia niemal nieużywanego – podczas wywiadów padało ono niemal wyłącznie z ust moderatorów. Uzasadnienie tego rodzaju zabiegu stanowi cel projektu, w ramach którego zostało przeprowadzone badanie – metoda środowiskowa ma stanowić podstawowe narzędzie pracownika socjalnego służące integracji społecznej. Z tego względu zasadne wydaje się odtworzenie sposobu myślenia o tego rodzaju działaniach, nawet wówczas, gdy ich realizatorzy nie używają analizowanego pojęcia. Stanowi to niewątpliwie odstępstwo od procedury analizy pola semantycznego, niemniej z pewnością pozostaje zgodne z duchem teorii

ugruntowanej, zalecającej wszak – jak pisze Krzysztof Konecki – „pragmatyzm metodologiczny”⁷, który można najogólniej scharakteryzować jako zalecenie podporządkowania metody materiałowi badawczemu, który zawsze pozostaje w centrum procesu badawczego.

W rozdziale trzecim wykorzystano zmodyfikowane procedury analityczne metody dokumentarnej oraz analizy konwersacyjnej. Bardzo obszerny materiał badawczy (ok. 450 stron transkrypcji) wykluczał możliwość zarówno systematycznej analizy proponowanej w ramach metody dokumentarnej, jak i analizy konwersacyjnej; za zasadne uznano pragmatyczne ograniczenie zakresu tematycznego analizy do jednego (podstawowego ze względu na temat projektu) zagadnienia. Jest nim specyfika struktur koniunktywnych (wzorów: interpretacyjnych, orientacji działania, które są ponadjednostkowe/ społeczne i formatują świadomość pracowników socjalnych oraz ich pracę) w kontekście zmiany. Wspomniane struktury, a dokładnie ich cechy, warunkują w znacznym stopniu możliwość modyfikowania codziennych działań pracowników socjalnych, np. w wymiarze indywidualnego działania: struktury silnie ukształtowane i zamknięte w praktyce wykluczają przekształcanie organizacji pracy w danym zakresie w krótkim czasie (działają jak stereotypy), natomiast struktury labilne, elastyczne i/lub otwarte takich przekształceń nie blokują. W wymiarze kolektywnym struktury uzgodnione będą opornie poddawać się zmianom, inaczej niż struktury dopiero uzgadniane lub kontrowersyjne, chociaż w tym ostatnim przypadku zmiana może oznaczać podział grupy/środowiska.

Kierując się takim założeniem, do analizy wybrano te fragmenty wywiadów, w których poruszano – jawnie bądź w sposób nie do końca uświadomiony – kwestie przekształcania społecznej organizacji pracy socjalnej. W ramach tych fragmentów szczególnie detalicznie analizowane były wątki samobieżne, a więc takie, których źródłem była interakcyjna działalność samych uczestników, a nie moderatorów, i które charakteryzowały się co najmniej trójczłonową strukturą (propozycja → reakcja → reakcja na reakcję).

⁷ K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 36.

⁸ Podstawowe założenia i procedury metody dokumentarnej można znaleźć w: R. Bohnsack, *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden*, Verlag Barbara Budrich, Opladen – Farmington Hills 2007 oraz w: S. Krzychała (red.), *Społeczne przestrzenie doświadczenia – metoda interpretacji dokumentarnej*, Dolnośląska Szkoła Wyższa, Wrocław 2004. Na temat założeń i procedur analizy konwersacyjnej w zakresie badania dyskusji profesjonalnej por. M. Granosik, *Conversation Analysis: The Method of Research into Professional Action*, w: M. Granosik, A. Gulczyńska, E. Marynowicz-Hetka (red.), *Participative Approaches in Social Work Research / Les approches participatives dans les recherches du travail social*, Uniwersytet Łódzki, Łódź 2010; I. Arminen, *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*, Ashgate, Aldershot 2005.

⁹ Pojęcie „doświadczenie społeczne” jest w niniejszej pracy, tak jak w metodzie dokumentarnej, rozumiane znacznie szerzej niż w języku potocznym. Doświadczeniem społecznym są właściwie wszystkie procesy i ich rezultaty, które mają charakter ponadjednostkowy i których zdobycie wymaga udziału w jakiejś symbolicznej przestrzeni społecznej. Podstawowym procesem w tym zakresie jest stałe interpretowanie (i – jak dodają interakjoniści – definiowanie) otaczającej jednostkę sytuacji, a jednym z kluczowych wytworów – wzory

Analiza tak określonego materiału opierała się na wskazaniach metody dokumentarnej⁸ z elementami analizy konwersacyjnej. Rekonstrukcja koniunktywnych wzorów interpretacji i działania realizowana była poprzez analityczne wyodrębnienie i porównanie wiedzy komunikatywnej (znanego, które uczestnicy w otwartej formie, dosłownie, komunikują sobie i moderatorowi) oraz koniunktywnej (tego, co formuluje ich struktury konstruowania interpretacji i działań). Pierwszy typ wiedzy (komunikacyjny) w znacznej części odtworzony został poprzez zastosowanie procedur opisanych w metodologicznym wprowadzeniu do rozdziału pierwszego, drugi (koniunktywny) rekonstruowany był poprzez odnajdywanie podobnych struktur komunikacyjnych (wzorów) dzięki stałemu porównywaniu różnych części materiału, zorientowanemu na poszukiwanie strukturalnych różnic i podobieństw.

Wspomniana rekonstrukcja dwóch rodzajów wiedzy (nazywana w ramach metody dokumentarnej interpretacją formułującą i refleksywną) dodatkowo była uzupełniana, o ile to było możliwe i dostępne badaczowi, identyfikacją doświadczenia społecznego⁹ gruntującego powyższe typy wiedzy. W zakresie interpretacji refleksywnej, poza procedurami przewidzianymi w metodzie dokumentarnej, wykorzystano procedury analizy konwersacyjnej dyskusji profesjonalnej, a więc analizy, co badani robią, rozmawiając ze sobą¹⁰. Takie połączenie metod zostało uznane za dopuszczalne, ponieważ łączą je wspólne założenia teoretyczne, ogólnie określane mianem paradygmatu interpretatywnego.

W większości metod interpretatywnych procedury badawcze mają charakter kołowy (opierają się na stałym porównywaniu i gruntowaniu wniosków w materiale empirycznym, co wymusza powroty do wcześniejszych faz badania). Nie inaczej było w przypadku niniejszej analizy: po analizie formułującej następowała analiza refleksywna (połączona z analizą struktur działań komunikacyjnych), następnie – poszukiwanie nowego przypadku (fragmentu wywiadu) oraz znowu porównawcza analiza formułująca i refleksywna, aż do „teoretycznego nasycenia próby”¹¹. Podczas tak realizowanej strategii analitycznej powoli wyłaniały się – również istotne z perspektywy tematyki bada-

nia – doświadczenia społeczne. Warto przy tym zaznaczyć, że zróżnicowanie szczegółowości analizy na poszczególnych etapach wynikało z podporządkowania głównemu problemowi badawczemu, a więc uwarunkowaniom zmian organizacji pracy. Nie zawsze też udało się zrekonstruować wzory wariantywne, a więc takie struktury, które pojawiały się w pojedynczych przypadkach; dlatego, uwzględniając czasowe i objętościowe ramy raportu, analiza często zatrzymywała się na rekonstrukcji podstawowego wzoru jedynie z odniesieniami do wzorów alternatywnych.

Zastosowanie trzech różnych metod analizy pozwoliło na przyjrzenie się zebranemu materiałowi na kilka sposobów.

Analiza materiału dokonana metodą opisowo-ilustracyjną umożliwiła określenie kontekstu kolejnych, prowadzonych przez pozostałych badaczy, analiz, które zostały zogniskowane na dwóch konkretnych zagadnieniach. Pozwoliła także w największym stopniu na zaprezentowanie materiału zebranego dzięki wykorzystaniu scenariusza, w którym zostało poruszonych wiele – ważnych z punktu widzenia celów projektu – zagadnień dotyczących codzienności zawodowej pracowników socjalnych.

Analiza wyrażenia „praca socjalna metodą środowiskową” pozwoliła na odtworzenie sposobu myślenia badanych o działaniach podejmowanych w pracy socjalnej, które są najistotniejsze z punktu widzenia celów projektu. Dzięki temu możliwe stało się odtworzenie emocjonalnego stosunku badanych do tego rodzaju działań, wskazanie konkretnych czynności, które są lub mogą być lokowane w takim rozumieniu roli pracownika socjalnego w środowisku, a także sformułowanie wskazań dotyczących możliwych punktów zakotwiczenia idei pracy środowiskowej w strukturach myślowych pracowników socjalnych, co może zwiększyć skuteczność szkoleń i warsztatów planowanych w projekcie.

Analiza struktur koniunktywnych (wzorów interpretacyjnych, orientacji działania), oparta częściowo na wcześniejszej analizie formułującej, dała możliwość ujawnienia głębiej ukrytych struktur doświadczenia i działania pracowników socjalnych oraz różnorodnych uwarunkowań

interpretacji. Doświadczenia społeczne to zatem zinterpretowane (umieszczone w określonych wzorach interpretacji) sytuacje z życia jednostki. Przymiotnik „społeczny” jest tu o tyle ważny, że tego typu zinterpretowane konstrukty zawsze są wytworem wspólnym (intersubiektywnym) i zwykle przynależą do określonych „przestrzeni doświadczenia” (np. pracy administracyjnej, środowiskowej, socjalnej itd).

¹⁰ Analiza konwersacyjna opiera się na założeniach współczesnej filozofii języka, utożsamiającej mówienie i działanie społeczne. Patrząc z tej perspektywy, już sama konwersacja (np. motywująca, zastraszająca, przekonująca) jest działaniem (pracą socjalną).

¹¹ „Teoretyczne nasycenie próby” to swoisty dla orientacji interpretatywnej ekwiwalent „próby reprezentatywnej” w orientacji normatywnej. Badacz tak długo porównuje dotychczasowe przypadki (w przypadku tego badania fragmenty), aż dojdzie do takiego stanu (nasycenia) wiedzy, że kolejne próbki nie będą przynosiły jakościowego wzbogacenia wniosków.

tych struktur. Tego typu analiza pozwala na zrozumienie logiki społecznych działań badanych, a w pewnym stopniu także na przewidzenie możliwych reakcji grup zawodowych na zmianę (pojawiające się modyfikacje uwarunkowań). W efekcie możliwe jest sformułowanie rekomendacji dotyczących kształtowania uwarunkowań zmiany w taki sposób, aby zmniejszyć ryzyko niepomyślnej implementacji nowych rozwiązań.

Rozdział I

Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy

Mariola Raćław

1. Ośrodek pomocy społecznej – przestrzeń pracy i przestrzeń społeczna

1.1. Organizacja pracy

1.1.1. Organizacja dnia pracy

W opowieściach pracowników socjalnych formalnie narzucona struktura dnia pracy była podobna: dzień pracy rozpoczynał się między 7.00 a 8.00, a kończył (formalnie) po ośmiu godzinach, czyli między 15.00 a 16.00. Dzień inicjowały rozmowy, działania biurowe (przygotowywanie dokumentacji, telefony służbowe), potem następowało przyjmowanie klientów, wyjścia w teren w celu sporządzenia wywiadów środowiskowych (około godziny 11.00–12.00) i powroty do ośrodka.

Poranne rozmowy po przyjściu do pracy miały charakter zarówno formalny (np. omawianie spraw z kierownikiem OPS), jak i nieformalny. W drugim wypadku rozmowy dotyczyły zarówno życia prywatnego, jak i spraw zawodowych. Toczyły się one często między osobami reprezentującymi różne komórki urzędu. Wymiana spostrzeżeń o klientach między osobami z różnych działów owocowała niekiedy zdobyciem informacji do tej pory tajonych przez klientów i skierowaniem spraw na oficjalną drogę: L7K: *Jeżeli zaszło to już tak daleko [...] że faktycznie trzeba coś wyciągnąć z tego wszystkiego, to już wchodzi wtedy na oficjalną drogę. Powiedzmy, Dział Świadczeń Rodzinnych pisze do nas jakieś oficjalne pismo i my wtedy odpisujemy i już jakoś tak formalnie albo [...] wzywa [się] delikwenta takiego [ŚG 10, 19–26¹].* To, że wszystko jest blisko (różne działy i pracujące w nich osoby) było specyfiką małych ośrodków wiejskich. Jest ona zauważana i podkreślana przez samych rozmówców rekrutujących się z ośrodków gminnych.

Powroty do ośrodków z terenu rozpoczynają kolejną turę prac urzędniczych (opracowywanie wywiadów, pisanie decyzji), kończących się wprowadzeniem danych do systemu POMOST. Konieczność tych powrotów jest oceniana negatywnie (zarówno przez pracowników MOPS, jak

¹ Zastosowano następującą symbolikę oznaczania wywiadów w cytatach: pierwsza litera oznacza region/miasto, w którym przeprowadzono wywiad (Ś – Śląsk, K – Kielce, T – Toruń), druga litera – typ ośrodka, z którego rekrutowali się rozmówcy (G – gminny ośrodek pomocy społecznej, M – miejski ośrodek pomocy społecznej), pierwsza liczba – numer strony transkrypcji wywiadu, kolejne liczby – numery wersów. W cytowanych wypowiedziach zastosowano następującą symbolikę: P – oznacza rozmówcę siedzącego po prawej stronie moderatora, L – po lewej stronie moderatora, cyfra – przyporządkowany rozmówcy numer, K/M – płeć rozmówcy (w jednym wywiadów, tj. ŚM, nie ma oznaczenia płci, w rozmowie uczestniczyły tylko kobiety); MD, MG, MR – inicjały moderatorów.

i GOPS), w kategorii „straty czasu”, który można wykorzystać na inny wywiad lub dłuższą rozmowę z klientem: P: *Powroty są fatalne; P2: To się czeka, nim przyjedzie autobus. A to może potrwać, nie wiem, godzinę albo czterdzieści pięć minut, poczekać na następny [...] bo są to naprawdę duże odległości* [ŚM 10, 2–4].

W niektórych ośrodkach wyznaczone są konkretne dni na pracę wewnętrzną (na miejscu), w innych – pracownicy mają całodzienne dyżury, podczas których wyłącznie przyjmują klientów.

Dzień pracy to przede wszystkim dzień „obróbki” dokumentów, kolekcjonowania zaświadczeń, pisania decyzji, „wklepywania” danych do komputera, a w dalszej kolejności – chociaż ważny w opinii pracowników socjalnych – kontakt z człowiekiem. Obciążenie pracą biurową (urzędniczą) oceniane było jako nadmierne (we wszystkich wywiadach grupowych) i wynikało niekiedy z konieczności dublowania pracy z dokumentami: P1M: *Przeprowadzamy wywiad i dopisujemy takie karty pracy socjalnej, to wszystko, co jest praktycznie w wywiadzie, jeszcze raz. Mało tego, jest jeszcze zeszyt wyjść i też trzeba tam wszystkie kontakty zapisywać* [TM 10, 7–9].

Nadmiar pracy urzędniczej wynika też z ogromnej liczby klientów (tzw. kartotek albo teczek) przydzielonych jednemu pracownikowi socjalnemu, tym bardziej że usamodzielnianie klientów lub ich odpływ z systemu pomocy społecznej wymaga natychmiastowego uzupełnienia liczby kartotek, tak aby zawsze była taka sama.

1.1.2. Podział zadań

Mimo że organizacja dnia wygląda podobnie, podział zadań jest zróżnicowany w zależności od typu ośrodka pomocy społecznej. Tu wyraźnie widać odmienną pracę (zakres czynności) w ośrodkach gminnych i miejskich. Pracownicy socjalni z ośrodków gminnych podkreślali, że są „od wszystkiego”, nie ma w ich miejscu pracy specjalizacji w problemach społecznych, nie ma też rozdziału na czynności związane z obsługą klientów (np. kontakt, wywiad, rozmowy) i pracą urzędniczą (np. wydawanie decyzji czy archiwizowanie danych).

Brak specjalizacji w pracy z określonymi środowiskami klientów oceniany był przez niektórych rozmówców z ośrodków gminnych negatywnie. Postrzegano go jako ograniczenie w rozwoju zawodowym. Natomiast w innym wywiadzie, z pracownikami ośrodków miejskich, pojawiły się argumenty za utrzymaniem braku specjalizacji: wchodzenie w te same środowiska, zajmowanie się wciąż tymi samymi problemami było oceniane jako nużące, męczące i powodujące zrutynizowanie działań: P7K: *[...] jednak na dłuższą metę okazało się, że jest to bardzo wyczerpujące dla nas. Bo jeżeli ktoś ma jeden typ środowisk i ciągle idzie z jednego środowiska w drugie i to samo [...] to samo, to samo, i to samo, no to my zaczęłyśmy tracić panowanie nad tym, co mówiłyśmy, co można, i byliśmy przytłoczeni tymi samymi problemami, i już człowiek nie mógł tak głębiej odetchnąć i się rozwijać [...] ta praca stawała się monotonna* [KM 9, 34, 10, 1–12].

Zrutynizowanie działań, wywołane „obsługą” tego samego problemu, wpisanie ich w schemat, pomagało jednak pracownikom socjalnym osiągnąć poczucie dobrze/właściwie wykonanych czynności (niczego nie pominięto, zadbano o wszystkie potrzeby, wykonano procedury), a dzięki temu minimalizowało stres: P9: *[...] Za każdym razem, jak mam nową osobę, jak mam babcię lub dziadka, to robię to samo, bo moja praca socjalna to taki szablon [...] taka schematyczność i jak mam potem tłumaczyć się z tego, to wolę iść po kolei, co bym wiedziała, o co mogą mnie potem zapytać, bo to ja muszę sprawdzić. Wiem, że jak siłą rzeczy tego nie zrobię, nie wiem, czy tam nie dojdzie do jakiejś interwencji, czy telefon będzie. No to się okaże, że tego pracownik nie wie* [ŚM 56, 25–26, 33–34, 57, 1–2].

Pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej podkreślali, że – w porównaniu z pracownikami ośrodków miejskich – mają większy zakres czynności. Padały stwierdzenia, że w miastach pracowników terenowych omija wiele działań biurokratycznych, gdyż następuje rozdzielanie funkcji przeprowadzania wywiadu i sporządzania decyzji. Z kolei pracownicy ośrodków miejskich podkreślali większą swobodę działania pracowników socjalnych z ośrodków gminnych. Stwierdzali,

że pracownik małego ośrodka, w którym struktura zarządzania jest bardziej spłaszczona, a zatrudnieni lepiej się znają, sam decyduje o wielu czynnościach i może szybciej – niż w organizacji zhierarchizowanej – przeprowadzić sprawę: P10K: [...] *a jeżeli chodzi o pracę, to w dużym stopniu jesteśmy tacy ubezwłasnowolnieni, bo na przykład widzę, jak dostajemy z innych ośrodków i nawet z gmin jakichś tam mniejszych jakieś tam pisemka do nas odnośnie prośby [...] o przeprowadzenie wywiadu i widzę, że jest tam podpisany pracownik socjalny, pieczętka. U nas nie może, ja nawet, jak to pisemko napiszę do jakiejś gminy, gdziekolwiek, to i tak musi mi kierownik podpisać. Ja się nie liczę, że mam jakąś prośbę o przeprowadzenie jakiegoś wywiadu dla dobra mojego klienta, ja nie. To musi albo jakiś dyrektor, kierownik* [TM 15–16, 33, 34–1–8].

1.2. Przestrzeń fizyczna – warunki pracy

Komfort pracy jest uzależniony od jej warunków. Te zaś – w każdej z dyskusji – były opisywane jako dolegliwe czy uciążliwe. Pracownicy socjalni żalili się na brak osobnego pomieszczenia do rozmów z klientami, na panującą w pokojach ciasnotę (często pooddzielani byli od siebie wyłącznie prowizorycznymi ściankami). Brak odpowiednich warunków lokalowych nie tylko nie sprzyja prowadzeniu satysfakcjonujących rozmów z klientami, ale także naraża pracowników socjalnych na realne niebezpieczeństwo: P4K: [...] *z koleżanką siedziałam biurko w biurko i tylko jeśli klient przyszedł, to można go było, przynajmniej w moim wypadku, przeprosić, a on wstał i dopiero wtedy mogłam wyjść [...] w oknach kraty. I któregoś dnia siedziałam sama, przyszedł klient [...] pod wpływem alkoholu, nabuzowany [...] i żądał pomocy. [...] jestem zablokowana w tym momencie, bo nie mam wyjścia ani ucieczki. [...] po chwili wyciąga nóż z kieszeni i mówi, że on ma ochotę kogoś zabić. No to serce mi zaczęło stukać, nie wiedziałam, co robić, żadnego wsparcia, bo akurat pracownicy w terenie byli* [KM 8, 13–23].

Narzekano też na brak sprzętu biurowego, samochodów do wyjazdów w teren, telefonów komórkowych, dzięki którym mogłaby nastąpić

szybka komunikacja w sytuacjach krytycznych, wymagających natychmiastowej interwencji. Wskazywano także na przypadki odbierania sprzętu biurowego pozyskanego podczas realizacji wcześniejszych projektów socjalnych: P7K: *Zapracowałyśmy sobie projektem, projektem miałyśmy sobie wyposażyć całe biuro [...] laptop, aparat fotograficzny i urządzenie wielofunkcyjne. Tak. Wszystko nam pozabierali; P10K: No, to samo miałyśmy, faks też nam zabrali, ale to była pani dyrektor nam mówiła, że: róbcie projekt, będziecie miały wszystko* [TM 23, 25–31].

1.3. Przestrzeń społeczna – ludzie w miejscu pracy

1.3.1. Przełożeni

Bezpośredni przełożeni to nierzadko bliscy koledzy – byli pracownicy terenowi. Wówczas podkreśla się ich znajomość specyfiki pracy w pomocy społecznej i życzliwy, wspierający stosunek.

Niekiedy jednak przełożony okazywał się „odległy” zarówno przestrzennie (rezydował w innym budynku), jak i mentalnie (nie rozumiał swoich pracowników). Zarzucano mu brak kompetencji czy woli walki o dobro pracowników: SP: [...] *to też zależy według mnie od kierownictwa i od tego, czy kierownik jest kompetentny i potrafi rozmawiać z takim wójtem na temat tego delikwenta, który do niego poszedł. W ogóle właśnie od kierownictwa, ponieważ jeżeli kierownik dobrze potrafiłby wytłumaczyć wójtowi, to nieraz by się udało, nie? [...] ja tak nie mam, moja pani kierownik w ogóle się nie odzywa, na przykład teraz, gdy były zebrania sztabu, wszyscy krzyczeli, ona się nie odzywa, ona nigdy się nie odzywa praktycznie* [ŚG 23, 12–19].

Równie smutne były opowieści o niedocenieniu trudu pracy, osobistego wysiłku, niejasnych reguł nagradzania w instytucjach pomocy społecznej. Z jednej strony podkreślano, że kierownik rozlicza pracowników socjalnych z pracy biurowej, dokumentacji, liczby „teczek” czy „kartotek”: P7K: *Proszę bardzo, co kierownik chce? [...] ale my wiemy, bo robimy sprawozdanie zawsze na koniec miesiąca: ile kontraktów, ile wywiadów, ile czegoś; P2K: [...] nie liczy się jakość, tylko ilość* [KM 49, 34,

² „Kohorta mentalna” jest tu rozumiana jako zbiór osób żyjących w podobnym lub takim samym kontekście ekonomicznym, społecznym i politycznym, identyfikujących się z określoną grupą, której członkowie są dla niej często abstrakcyjnie identyfikowalni (bez stałych i regularnych styczności z nimi). Kohorta, np. w demografii, oznacza zbiór osób wyróżnionych ze względu na doświadczenie określonego zdarzenia demograficznego w tym samym czasie (terminem „kohorta mentalna” posługuje się w demografii m.in. Dirk J. van de Kaa, twórca teorii drugiego przejścia demograficznego). Tu kohortę można rozumieć jako zbiór osób przynależnych do tej samej grupy zawodowej, zatrudnionych w tak samo prawnie definiowanej jednostce organizacyjnej pomocy społecznej. Członkowie takiej „kohorty” starają się dokonywać wyborów i zachowywać jak „przeciętni ludzie” tej zbiorowości. Dokonując stereotypizacji grupy, modyfikują swoje zachowania i wyobrażenia o świecie, ze względu na przyjęty układ odniesienia.

50, 3–4]. Z drugiej strony, nawet solidnie wykonana praca urzędnicza i zgromadzone dokumenty nie gwarantowały zadowolenia przełożonych: P10M: *Ja wam powiem bardzo ciekawą rzecz, ja byłem gotowy [...] na pochwałę od swojego kierownika, kiedy to, podobnie jak koleżanka, zrobiłem w styczniu dziewięćdziesiąt sześć wywiadów. Idę taki dumny, z tym swoim [...] bloczek: tu dziewięćdziesiąt sześć wywiadów, tu pracy socjalnej. Mój Boże, sam się do siebie cieszę. Popatrzyła kierowniczką i tak: no tak, dziewięćdziesiąt sześć wywiadów, no, zero pracy socjalnej [...] naprawdę byłem gotów na pochwałę [KM 51, 19–26].*

W tej sytuacji pozostawało pracownikom socjalnym liczyć na zrozumienie i docenienie ze strony współpracowników.

1.3.2. Współpracownicy

Współpracownicy – koledzy z pokoju czy z ośrodka – opisywani byli jako osoby najbliższe w sensie emocjonalnym. Udzielali wsparcia w sytuacjach trudnych czy ryzykownych, pomagali przetrwać momenty wypalenia czy spadku energii, byli powiernikami i doradcami. Bez pracy w zespole i pracy zespołowej pracownicy socjalni nie mogliby dźwigać dramatu swoich klientów: Moderator: *A co wam daje towarzystwo [innych pracowników socjalnych]?* P1K: [...] *można sobie poradzić w niektórych sytuacjach*; P2K: *bezpieczeństwo*; P11K: [...] *druga opinia, porada*; P7K: *Bezpieczeństwo przede wszystkim [...]*; P2K: *Bo jak jedna przyjdzie, to można sobie myśleć to i to, ale jak już są dwie, to już nie bardzo [KG 59, 34, 60, 1–10].*

Pojawiło się również przekonanie o „wspólnocie losów” pracowników socjalnych, o swego rodzaju przynależności do swoistej „kohorty mentalnej”²: pracownika socjalnego potrafi zrozumieć tylko inny pracownik socjalny, tylko z innym pracownikiem socjalnym można porozmawiać na temat swoich doświadczeń zawodowych, tylko innego pracownika socjalnego nie zadziwi czy nie przerazi świat ludzkich dramatów, nieporadności i zachowań poza uznawanymi normami społecznymi: P13: *Mój ojciec, moja matka, mój mąż, mój chłopak, nie wiem – narzeczony, znajomi, dzieci, które nie mają nic wspólnego z pomo-*

cą społeczną w ogóle nie rozumieją, bo oni się tym wszystkim zachwycają, ja w ogóle nie rozmawiam o tym, bo to nie ma sensu, jak ja tam czasem opowiadam, co mnie bulwersuje [...] nie to że zachwyty, jakie to jest piękne i wspaniałe, tylko: „Jezu, że takie zjawiska na świecie występują, jak można” i w ogóle. I ja nawet nie mogę sobie popsioczyć, poprosić o radę, bo to jest zupełnie inna platforma odbioru. Natomiast jak z moją koleżanką pójdę na piwo i tam sobie ulżę przez te pół godziny, to jest mi lepiej, tak. A im jak opowiadam, to patrzą na to jakby w kategoriach jakiegoś dziwactwa [ŚM 71, 11–20].

Dla młodych pracowników socjalnych starsi koledzy często pełnili rolę nieformalnych mentorów, czasami wzorców zawodowych: P2K: [...] *sobie przypominam swoje pierwsze wywiady. Też kolega: „no, to siadaj, siadaj, teraz ty przyjmujesz”. Mój pierwszy klient. A wiedziałam po studiach, że klient składa podanie, składa się z jakimś wnioskiem, a ja nie widziałam tego wniosku, druku wywiadu. Kontrakt socjalny widziałam. No więc wzięłam ten druk wniosku, zaczęłam wypełniać te podstawowe dane klienta, po czym kolega odzywa się z naprzeciwka: „Weź jeszcze oświadczenie majątkowe, weź jeszcze jakieś oświadczenie od klienta, a wzięłaś to, a wzięłaś to”. Tyle tych dokumentów dookoła, pogubiłam się oczywiście [KM 48, 30–34, 49, 1–2].* P7K: *I każdy pracownik, który przychodzi, otwierają mu się oczy, i wszyscy uczyliśmy się od naszych koleżanek [KM 46, 8–9].*

Brak wsparcia ze strony zespołu wywoływał wśród niedoświadczonych pracowników poczucie zagubienia i osamotnienia: SP: *Nie jestem megadoświadczonym pracownikiem, nauczyłem się wcześniej mniej więcej, jak rozpoznać, jak napisać cały kontrakt, jak wszystko sporządzić [...]. No i problem przychodzi w momencie, gdy ci osoby próbują oszukiwać [...] typu praca na czarno. Nie wiem, jak to traktować, różne inne rzeczy i że nie mogę się [...] nikogo spytać i dowiedzieć się, jak podejść do takiego problemu [ŚG 20, 29–34].* Równie ważna jak informacja „co robić” okazywała się wiedza „jak zrobić, jak sobie poradzić z emocjami, z człowiekiem, z sytuacją”. A tą mogli się podzielić tylko inni pracownicy socjalni. Stawanie się pracownikiem socjalnym to proces wspól-

nienia w grupie, przekazywania sobie wiedzy koniunktywnej. W tym jednym wypadku powiązań międzyosobowych relacje między szeregowymi pracownikami socjalnymi często były zastępowane więziami, rozumianymi jako rodzaj bliskich, intymnych, opartych na emocjach i nieformalności aktach współzależności i bycia ze sobą.

Bez względu na ocenę warunków pracy i osoby przełożonego to współpracownicy okazywali się najwyższym waloryzowanym motywatorem pracy.

1.3.3. Klienci

Pracownicy socjalni, „osoby od pomagania”, mimo wielkiego obciążenia koniecznością dokumentowania działań, „papierkologią”, dużo opowiadali (często bez wywoływania wątku) o swoich klientach. Podkreślali ich małe kompetencje społeczne i kulturowe, nieporadność życiową oraz kultywowany od pokoleń styl życia „z pomocy społecznej”. Klienci w tych opowieściach jawili się często jako osoby wrogie, roszczeniowe, zagrażające zdrowiu i życiu pracownika.

Wrogość, przejawiająca się w atakach werbalnych i napaściach fizycznych, miała też inne oblicze: klienci, szukając źródeł dochodów bez wypełnienia nałożonych na nich obowiązków (np. w kontraktach), skutecznie się odwoływali od decyzji pracownika socjalnego do Samorządowego Kolegium Odwoławczego (SKO) i w sposób arogancki manifestowali własne sukcesy w dochodzeniu świadczenia. Ten typ klientów nazywano cwaniakami.

Podkreślano też, że obecnie klienci pomocy społecznej są bardziej świadomi przysługujących im praw socjalnych i skutecznie poszukują informacji o świadczeniach: P8K: *bo teraz też już troszeczkę bardziej świadomy pod względem tego, co mu się należy, a co mu się nie należy* [...]; P2K: *[...] zanim my słyszymy, czy jakieś pieniądze, czy przepisy...*; P4K: *[...] oni wszystko już wiedzą, bo do światła dopłaty będą* [KG 30, 27–34].

Większe obycie klientów i wzrost ich wiedzy prawnej pracownicy socjalni wiązali ze zmianą profilu osób trafiających do pomocy społecz-

nej. Transformacja systemowa, przemiany gospodarcze spowodowały bankructwo wielu przedsiębiorstw i ubożenie ludzi często dobrze wykształconych. Wcześniej samodzielni finansowo, teraz bezrobotni, szukają wsparcia w instytucjach lokalnych: P8K: *[...] jak przyjąć dzisiejszy standard klienta pomocy społecznej: czy to ubogi, który na wysypisku śpi, czy ten ubogi, który miał pracę i nagle stracił, ma się pozbyć domu, ładnego dywanu i telewizora, jak przychodzi pracownik socjalny, udowodnić, że jest bieda w domu* [KG 31, 17–20]

W rozmowach pracowników socjalnych pojawiała się też osoba klienta cichego, nie szukającego pomocy, biernego, którego trzeba nieustannie motywować, wspierać i opiekować się nim. Często są to osoby chore, z różnym stopniem upośledzenia bądź osoby starsze. Ta ostatnia kategoria klientów (seniorzy) w jednym z wywiadów została wyróżniona jako najbardziej zdyscyplinowana, sprawiająca najmniej trudności, a przy tym bardzo wdzięczna za okazane wsparcie: P1M: *[...] ta pani napisze na karteczce to, to, to, to i pani według tej listy wszystko miała przygotować. Tak miała przygotowane, ładnie ułożone, tak jak ja jej zaznaczyłem na tej liście. Więc tam takie osoby starsze są bardziej zdyscyplinowane niż te, które korzystają dwadzieścia lat z pomocy* [TM 46, 29–32].

Jednak to klienci – ich usamodzielnienie czy zdobyte zaufanie – stanowią o sukcesie pracownika socjalnego. Nasi rozmówcy, pytani o sukces, nie wskazywali na awans, formalne pochwały, nagrody czy wyróżnienia. Nie wskazywali również na dobrze wykonaną pracę biurową, urzędniczą (ta jest istotna dla zwierzchników i formalnego rozliczenia z nimi). Opowiadali o tym, jak pomogli, jak pod ich wpływem zmieniły się ludzkie zachowania: o prostytutce, która zaczęła stosować zabezpieczenia, o anorektyczce, która podjęła leczenie, o zmotywowanym niepełnosprawnym, który zaczął się starać o rentę, o mieszkańcach zdewastowanego bloku, którzy zaczęli dbać o wygląd swojego otoczenia, o niepełnosprawnych dzieciach ze wsi, zachęconych do korzystania z zajęć w środowiskowym domu samopomocy. Wdzięczność klientów, ich zaufanie były wymiernymi nagrodami dla uczestników naszych

rozmów: P10K: [...] matka czworga dzieci [...] przerażona byłam, że ze stanem zdrowia coś nie tak. A ona mówi tak [...]: „A bo jestem w ciąży. Nawet swojej mamie nie powiedziałam, tylko pani powiem”. No po prostu mi tak to sprawiło przyjemność, no Boże, potrafi się takim czymś [...] podzielić [...] i powie to, co nawet rodzinie po prostu pewnie nie powiedziała. [...] ludzie są bardzo wdzięczni [...] starają się po prostu dziękować w taki sposób, a człowiek, jak widzi poprawę, to człowieka trzyma tyle lat przy tym, bo sprawia to przyjemność [KG 36, 27–33, 37, 1–8].

2. Praktyka pracy

2.1. Narzędzia pracy

2.1.1. Wywiad

Sporządzenie wywiadu środowiskowego, który jest podstawowym narzędziem diagnozy, początkuje etap szukania najważniejszych form pomocy dla osoby potrzebującej wsparcia. Formularz wywiadu został skrytykowany przez pracowników socjalnych. Warto podkreślić, że wątek „wywiadu” nie był wywołany przez prowadzących dyskusje. Pojawiał się samobieżnie i był klasyfikowany jako trudność/bariera w pracy pracownika socjalnego.

Formularz wywiadu oceniano jako zbyt obszerny, zawierający mnóstwo niepotrzebnych informacji, które następnie nie są brane pod uwagę podczas sporządzania decyzji: P8K: [...] mnie jeszcze w wywiadzie denerwuje [...] podawana jest rubryka „wydatki”. [...] wydatki się tylko sygnalizuje, a tak naprawdę nie są brane do dochodu, a ludzie czasami naprawdę mi szukają: „proszę pani, gdzieś tam miałem rachunek za światło, niech pani poczeka, tu mam gdzieś za gaz...” [KG 10, 25–33].

Niekiedy zbierane dane bywały drażliwe i płoszyły klientów: P1K: [...] jest taka sytuacja, że jest nam głupio zadać pytanie. Omijamy je, bo sprawy dotyczą zupełnie czegoś innego i nie wymaga pytania, nie wiem, o sprawę zdrowotną albo sytuację finansową [...] wtedy te pytania są po prostu nie na miejscu w takiej zapalnej sytuacji, jaka następuje. No, ale jest to narzędzie, na którym będziemy się opierać, bo nie ma innego i na nim pracujemy [TG 4, 18–23].

Sama konieczność powtarzania obszernego wywiadu w sytuacji przyznawania kolejnych świadczeń wywoływała falę krytyki pracowników socjalnych jako czynność zbędna i marnotrawiąca ich czas.

Pracownicy socjalni opisywali strategie stosowane w celu zredukowania niepotrzebnych czynności związanych z ponownym sporządzeniem wywiadu (np. kserowanie niektórych stron lub podpinanie tego samego wywiadu w wypadku przydzielania dwóch różnych świad-

czeń). Wspomniano też o zasłyszanej praktyce przeprowadzania „dużego wywiadu” raz na dwa lata.

2.1.2. Kontrakt socjalny

Narzędziem krytykowanym był również kontrakt socjalny. Najczęściej podkreślano jego małą skuteczność. Warunkiem powodzenia była motywacja klienta i odpowiednie zabezpieczenie finansowe w kontrakcie. Dlatego za udane uważano kontrakty, które były zawierane z uczestnikami programów systemowych (Akademia Własnego Rozwoju – Kapitał Ludzki), związane z przywracaniem na rynek pracy osób długotrwale bezrobotnych. Nawet jednak w tym wypadku zauważano, że bez osiągnięcia odpowiedniego poziomu zaufania klienta trudno mówić o „dobrze zawartym kontrakcie”: P13: [...] *żeby zawrzeć dobry kontrakt [...] jest potrzeba niezmiernie dużo czasu [...] jest potrzebne wiele informacji o rodzinie [których] duży wywiad nawet nie daje, ponieważ klienta trzeba poznać przez jakiś czas [...] częstokroć klienci się nie przyznają do wielu rzeczy i faktycznych problemów, a to wychodzi, jak oni nabierają zaufania do pracownika* [ŚM 3I, 33–34, 32, 1–6]. W innym wywiadzie grupowym podkreślano, że podstawą udanego kontraktu jest dobra diagnoza występującego problemu i powinien on być zawierany jedynie w sytuacji, *gdy jest możliwość do rozwiązania* [TG 23, 29–30].

Najczęściej jednak podawano przykłady niepowodzeń kontraktu socjalnego: klienci nie mieli dużej motywacji do zmian albo, jako osoby uzależnione, nie byli w stanie sprostać wymaganiom kontraktu. Kontrakt w wypadku uzależnień stawał się fikcją: P6K: [...] *i on do nas przyszedł: no, trzeba by się może i poleczyć. Dobra, zawieramy kontrakt, idziesz na leczenie, dzieciom zapewniamy jedzenie, talony itd., będziemy się opiekować tymi dziećmi, masz iść na leczenie. Dobra, podpisał kontrakt, poszedł na leczenie, wrócił z tego leczenia, dalej pije i w końcu się skończyło tak, że się powiesił. O tak i się kontrakt skończył* [KG 32, 20–25]. Kontraktu nie zawierano z osobami z upośledzeniem umysłowym czy chorymi psychicznie.

Kontrakt postrzegany był jako zbyt „akademicki” (druk dla nas, nie dla klienta), nieprzejrzysty, zawierający zbyt wiele wymagań w stosunku do klientów, które – ze względu na liczbę i czas wyznaczony do jego realizacji – są nie do spełnienia. W jednym z wywiadów grupowych pracownicy socjalni podkreślali „pozorność” kontraktu socjalnego. Zawierany masowo, stawał się schematyczny i był przygotowywany tylko po to, aby rozliczyć się z wykonanego zadania: P13: [...] *była swego czasu taka tendencja, że myśmy z każdym klientem zawierali kontrakt [...] osoby miały kartotek siedemdziesiąt pięć, osiemdziesiąt, tak, miały tych kontraktów tyle, plus te osoby w kontrakcie; [...] P1: masowo; P9: szablonem; P13: [...] było tak robione, bo jak nie będzie, to nie będzie wywiad podpisany [...] bezsens totalny, totalny bezsens po prostu* [ŚM 3I, 19–29]. „Gorycz kontraktu” podsycą uchylanie przez Samorządowe Kolegium Odwoławcze odmownych decyzji pracowników socjalnych, stosowanych w wypadku niewywiązania się przez klienta z poczynionych ustaleń.

W praktyce pracownicy socjalni posługują się „zobowiązaniami” – formą oświadczeń pisanych odręcznie przez klienta lub pracownika, w których wymienione są zadania stawiane przed beneficjentami pomocy.

Jedynie podczas dwóch wywiadów (prowadzonych na terenie jednego regionu, zatem zarówno z pracownikami ośrodka miejskiego, jak i gminnego) kontrakt został pochwalony. Formalność kontraktu i jego oficjalny język nie były postrzegane jako przeszkoda. Traktowano bowiem kontrakt jako narzędzie dla pracownika socjalnego, nie zaś dla klienta. Był on raczej dokumentem wewnętrznym ośrodka (dokumentem rozliczeń pracownika), ale zewnętrznie (jako karta z podpisem klienta) dyscyplinującym beneficjenta pomocy.

2.2. Metody pracy

Z opowieści pracowników socjalnych wynika, że w ośrodkach pomocy społecznej stosuje się przed wszystkim metodę indywidualnego przy-

³ Analiza pola semantycznego pojęć „praca socjalna”, „praca socjalna metodą środowiskową” i „aktywizacja” zostanie przeprowadzona w rozdziale drugim, dlatego poniższy fragment stanowi tylko ogólne wprowadzenie w zagadnienie.

padku, niekiedy metodę pracy z grupą. Właściwie wszystko, co wykraczało poza indywidualny przypadek, nazywane było pracą środowiskową, przy czym bardziej rozumianą jako praca w środowisku niż ze środowiskiem. Wyjścia w teren, rozpytywanie różnych służb na miejscu o problemy rodziny, organizowanie uroczystości dla określonych kategorii beneficjentów definiowane były jako praca socjalna z grupą czy ze społecznością. Należy podkreślić, że badacze wywołali wątek pracy metodą środowiskową. Inne metody, podawane przez badanych, pojawiały się spontanicznie.

Rozmówcy przywiązywali dużą wagę do działań zespołów interdyscyplinarnych. W jednych rejonach dopiero je tworzono, w innych miały już za sobą pierwsze posiedzenia. Pracownicy socjalni podkreślali, że profitem z działań tych zespołów jest nie tyle wielostronne (wiele podmiotów) i mulitidyscyplinarne spojrzenie na dany problem, ile możliwość bezpośredniego kontaktu z wieloma osobami funkcjonującymi w środowisku lokalnym. Te relacje, zapoczątkowane aktem formalnym, ułatwiały następnie działanie poprzez stosowanie nieformalnych presji (np. próśb o przyspieszenie realizacji danej decyzji).

2.3. Praca socjalna

Jednym z zadań postawionych przed zespołem przeprowadzającym badanie jakościowe było odtworzenie sposobu rozumienia/definiowania pracy socjalnej oraz wskazanie ról, które – w opinii pracowników socjalnych – przyjmowane są w trakcie czynności związanych z ich pracą³.

Wśród naszych rozmówców panowała powszechna zgoda co do tego, że pracą socjalną nie jest wypłacanie zasiłków (czynność przekazania, transferu pieniędzy), są nią natomiast wszelkie działania prowadzące do wypłaty świadczenia. Praca socjalna obejmuje zatem: pierwszy kontakt z klientem (np. odebranie telefonu i rozmowa z osobą potrzebującą pomocy), kolekcjonowanie zaświadczeń, szukanie w innych instytucjach dodatkowych informacji o sytuacji klienta, przeprowa-

dzanie i opracowywanie wywiadów środowiskowych, pisanie decyzji, a także udzielanie informacji, porad, rozmowy/wysłuchanie, czasami czynności pielęgnacyjne.

Role przyjmowane przez pracowników socjalnych w trakcie pracy socjalnej to: informator, doradca, terapeuta (nielicencjonowany), mediator. Niektóre z nich odgrywane są częściej, inne rzadziej. Reprezentanci gmin wiejskich zwracali uwagę na lawinowe narastanie konfliktów między dorosłymi dziećmi i starszymi rodzicami, którzy przekazali gospodarstwo potomstwu oraz związaną z tym konieczność prowadzenia mediacji. Rola terapeuty była przedefiniowana w rolę pocieszyciela, powiernika, spowiednika (jak ksiądz) i tylko w takim kontekście akceptowana przez pracowników socjalnych jako odgrywana podczas każdego dnia pracy.

Dyskusyjna była rola opiekuna. Niektórzy pracownicy socjalni negowali ją jako nieprzystającą do nowego systemu, kojarzoną z instytucją opieki społecznej, działającą przed 1990 r. Inni zaś kojarzyli rolę opiekuna z usługą wobec osób zależnych (starszych, niepełnych, niepełnosprawnych) lub z usługami opiekuńczymi kierowanymi do osób i rodzin nieporadnych życiowo. Podkreślano, że bycie opiekunem wymusza sytuacja i rola ta powinna być podejmowana okazjonalnie, jedynie w sytuacjach krytycznych.

Odrzucano natomiast rolę reformatora i polityka społecznego jako te, których pracownik socjalny nie może odgrywać z powodu braku wpływu w środowisku lokalnym, braku odpowiednich instrumentów nacisku i niskiego prestiżu zawodu. Często też rola polityka społecznego kojarzyła się z działaczem partyjnym („politykowaniem”), reprezentującym określoną opcję ideologiczną. W jednym tylko wywiadzie pojawił się głos akceptujący rolę reformatora, ale w kontekście indywidualnych biografii a nie zmian zbiorowości: P7K: *A ja myślę, że jesteśmy takimi reformatorami, takimi może mini-mini, ale jesteśmy. Bo pokazujemy ludziom jednak, jak podnieść swój standard życia i że jest coś więcej niż jedzenie i picie, i potrzeby fizjologiczne w ubikacji, że można iść do kina, że można gdzieś iść z żoną na spacer, można z dziećmi pojechać na wakacje,*

uświadamiając im tym samym wartość pieniądza, pracy, przede wszystkim że z tej pracy mogą mieć takie korzyści wzajemnego szacunku. Myślę, że w tym sensie jesteśmy reformatorami [TM 51, 28–34].

Uczestnicy dyskusji byli również pytani o pracę socjalną metodą środowiskową oraz o aktywizowanie środowiska lokalnego. W obu wypadkach były to terminy „zewnętrzne” dla naszych rozmówców, nieużywane w codziennej praktyce. Kojarzone były z wyjściem w teren, wejściem w środowisko, kontaktami z instytucjami, organizowaniem uroczystości (np. wigilii dla osób starszych czy niepełnosprawnych). Tylko w dwóch wywiadach grupowych, jednak z tego samego regionu, pojawiły się przykłady organizowania społeczności lokalnej. Realizowano tam projekty animujące działania mieszkańców dzielnicy i niepełnosprawnych mieszkańców wsi.

W kontekście zmagania z codziennością, definiowania swojej działalności i obsadzania siebie w rolach zapytaliśmy pracowników socjalnych o ocenę ewentualnego rozdzielenia funkcji redystrybucyjnej (wypłaty zasiłków) od prowadzenia pracy socjalnej. Naturalnym skojarzeniem była osoba asystenta rodziny, który pracuje z rodziną, ale nie udziela świadczeń pieniężnych. Rozmówcy nie byli zgodni, jak ocenić ewentualne rezultaty takiego rozwiązania.

Z jednej strony pojawiały się entuzjastyczne opinie (*już czas*), i wskazanie na łatwiejsze zdobycie zaufania klientów w sytuacji zaprzestania kontroli wydatkowania przydzielonych świadczeń. Energia pracownika byłaby wówczas skierowana na działania pomocowe, pozabiurokratyczne i „rzeczywistą pracę z rodziną”.

Z drugiej strony dostrzegano różnorodne zagrożenia, zarówno dla efektów samej pracy socjalnej (brak motywacji po stronie klientów), dla systemu (utrata kontroli nad wydatkowanymi pieniędzmi), jak i dla samych pracowników socjalnych jako uczestników rynku pracy (spadek liczby klientów zainteresowanych pomocą społeczną to redukcja miejsc pracy).

Jako warunek powodzenia wprowadzenia nowej funkcji – asystenta rodziny – podawano konieczność współpracy między nim a pracowni-

kiem socjalnym. Koordynacja działań i wzajemne zaufanie mogłyby być gwarantem sukcesu przedsięwzięcia: P8K: [...] *może być taka dwoistość, że ten asystent będzie w rodzinie częściej niż pracownik socjalny. Pewne rzeczy mogą być po prostu nieprzekazane, a rodzina będzie bardziej ufała temu asystentowi, to jest też obawa [...]*; P9K: *To znaczy, ja bym się tego bała [...] bo taką mamy z kuratorami na przykład [...] którzy zajmują się rodzinami [...] że oni podchodzą do tego tak, że oni na nas, pracownikach, wymuszają pewne zachowania, postępowania i udzielania pomocy w rodzinie, żeby trochę się tak to nie obróciło [KG 39, 4–14].*

2.4. Profesjonalizm w pracy i profesjonalny pracownik socjalny

Podczas dyskusji grupowych scharakteryzowano profesjonalnego pracownika socjalnego. Był to wątek wywołany przez badaczy. Niemal w każdym z wywiadów padały te same cechy: wiedza, umiejętności, doświadczenie, empatia i poszanowanie klienta (w tym kontrola własnych emocji wywołanych osobą klienta), chęć dalszego rozwoju i dalsze dokształcanie się. Profesjonalizm oznaczał też znajomość własnych ograniczeń, chęć szukania pomocy w rozwiązaniu problemu klienta.

Pracownicy socjalni podkreślali zwłaszcza wagę osobistego doświadczenia, nabytego w pracy, i przeciwstawiali go wiedzy akademickiej: P7: [...] *bo nie ma żadnej możliwości, żeby osoba skończyła studia, zrobiła doktorat, miała wiedzę na temat pracy socjalnej, pedagogiki, różnego rodzaju fakultety, nie, nie będzie miała możliwości pracy z osobą nie mającą doświadczenia. Tak że profesjonalista to będzie osoba, która, nie wiem, żeby już zjadła na różnego rodzaju sprawach, do czynienia miała z tyloma rodzajami sytuacji*; P9: [...] *nic nie jest w stanie jej zaskoczyć [ŚM 65, 30–34, 66, 1–2].* Jest to odmiana werbalizowanej i w innych wywiadach opozycji między tym, „jak wygląda życie” a tym, „czego się uczy”, między „praktyką” a „teorią”. Negowanie przydatności wiedzy nabytej w trakcie edukacji formalnej skutkowało waloryzowaniem trwania w zawodzie i nabywania umiejętności: P7: [...] *to ta wiedza*

⁴ W niniejszym fragmencie raportu pojęcie „władza” odnosi się do relacji pracownik socjalny– klient i możliwości wywierania presji (najczęściej przy użyciu środków tzw. przemocy symbolicznej) na beneficjenta pomocy społecznej. Istotne jest, że moderatory nie podawali definicji „władzy”, a dyskutanci sami dookreślali treścią zawartość pojęcia.

⁵ Należy podkreślić, że zgodnie z koncepcją badawczą, kodeks etyczny nie stanowił zagadnienia w sensie konkretnego istniejącego dokumentu, lecz pojęcie to było przez badaczy stosowane przenośnie, na oznaczenie podzielanych środowiskowo zasad, którymi pracownicy socjalni kierują się w czasie wykonywania swoich obowiązków zawodowych. Dodatkowo, odtworzenie aksjologii podzielanej przez pracowników socjalnych, stanowiło jedną z istotnych przesłanek dla analizy zagadnienia profesjonalizacji tego zawodu. Zagadnienie zasad etycznych podzielanych przez środowisko pracowników socjalnych, niezależnie od obowiązywania bądź nie konkretnego dokumentu na ten temat, wydaje się czynnikiem bardzo istotnym z punktu widzenia możliwości implementowania jakichkolwiek zmian w sposobie funkcjonowania tej grupy zawodowej.

wiąże się z tym, że, nie wiem, swoje przeżyła we własnym życiu, nie jest to osoba młoda, bo się nie zna [...] profesjonalista, który dużo rzeczy już wie, bo już długo pracuje [ŚM 66, 8–9, 15–16]. Oznacza to procesualność profesjonalizmu: profesjonalizm nabywa się stopniowo, w czasie praktykowania w zawodzie, zatem szkolenia i zdobyte specjalizacje nie gwarantują go, mimo że są jego wyznacznikiem formalnym/instytucjonalnym.

Władza pracownika socjalnego była jednym z zagadnień tematyzowanych w kontekście profesjonalizmu⁴. W każdym z wywiadów zagadnienie to było wywoływane pytaniem badacza. W czterech wywiadach władza została zanegowana jako realnie istniejąca i wykorzystywana przez pracowników socjalnych: P7K: *Nikt nie daje nam odczuć tego, że mamy jakąkolwiek władzę, jesteśmy takim najmniejszym ogniwem [...] no, może źle to ujęłam. Wszyscy nam mówią, że jesteśmy ważni, najważniejsi, i tak dalej, a tak naprawdę tego w ogóle nie da się odczuć* [KM 41, 8–13]. Negowano związek władzy i profesjonalizmu. W innych wywiadach ostatecznie zgodzono się, że władza powinna być stosowana z poszanowaniem praw klienta. Niekiedy władzę przedefiniowano w stanowczość i konsekwencję w działaniu. Wówczas znamionowała ona profesjonalnego pracownika socjalnego.

Jest charakterystyczne, że przestrzeganie norm kodeksu etycznego nie pojawiało się jako spontaniczna reakcja na pytanie o profesjonalizm⁵. Jednak po wywołaniu tego wątku przez moderatorów, stosowanie zasad etycznych zostało zakwalifikowane jako cecha profesjonalnie działającego pracownika socjalnego. W każdym z wywiadów normy kodeksu były podobnie definiowane: nie szkodzić klientowi, ale mu pomagać; szanować jego podmiotowość. Podkreślano, że kodeks jest znany pracownikom socjalnym i uwewnętrzniony, gdyż opiera się na humanitarnych zasadach poszanowania godności ludzkiej. Jest to jednak zbiór zasad, o których informuje się pracowników w trakcie edukacji formalnej, ale potem – w praktyce – nie jest on ani dyskutowany wśród kolegów po fachu, ani refleksyjnie stosowany.

3. Ośrodek pomocy społecznej w środowisku lokalnym

3.1. Władze lokalne a pomoc społeczna

Opisy funkcjonowania pracowników socjalnych wśród struktur samorządowych wskazują na generalizowane poczucie osamotnienia i marginalizacji. W opowieściach pojawia się osoba wójta, burmistrza, (enigmatycznych) władz, jako osób nie znających specyfiki pracy w pomocy społecznej, pozbywających się problemów przez przerzucanie zadań do ośrodka pomocy społecznej⁶. Pracownicy socjalni używali metafor, porównując pomoc społeczną do zsypania (P2K: *bo my wiemy, że ośrodki pomocy społecznej to są takimi zsypaniami [...] jak nie wiadomo gdzie, to do nas* [KG 24, 10–12]) czy „worka z problemami” (P7: *generalnie każde pismo, które zawiera w treści...* P9: *„jest mi źle”* [ŚM 19, 3–4]).

Podkreślano też, że władze lokalne nakładają na ośrodki pomocy społecznej nowe zadania związane z uchwalonymi programami (np. oddłużanie mieszkań – prewencja przed eksmisją). Pracownicy socjalni, nierzadko z wielkim wysiłkiem (bez wsparcia kadrowego i instrumentalnego), realizowali nowe działania i bardzo często nie widzieli ich rezultatów: P9 [...] *dwa tysiące osób, myśmy do wszystkich pukali, a musieliśmy ich znaleźć, wysłać im zawiadomienie, a to tamto, a wyjaśnić, czemu mają to zadłużenie, czy znaleźli nowe mieszkanie i dzięki temu Urząd Miasta miał te informacje. Ale okazało się, że połowa tych osób to już tam nie mieszka, bo już się eksmitowali, o czym Urząd Miasta nie wie [...] i biegamy na te wszystkie programy, które tam sobie Urząd Miasta wymyśli i potem do MOPS-u, co nie?* [ŚM 53, 4–11]. *Nie czuli się też odpowiednio docenieni za włożony wysiłek.*

Wyjątkową sytuację stworzyła powódź. Zdarzenie nagłe, o katastrofalnych skutkach, spowodowało konieczność zaangażowania wszystkich służb, w tym pracowników socjalnych. Czuli się oni zagubieni (często były to relacje bardzo emocjonalne) w natłoku sprzecznych informacji, dosłownie rozdarci w podwójnej podległości między „wójtem

⁶ W niniejszym fragmencie raportu pojęcie „władza” (a właściwie „władze lokalne”) odnosi się do reprezentantów administracji samorządowej i jest określeniem używanym przez badanych podczas wywiadów. Zazwyczaj w wypowiedziach (zwłaszcza w wątkach samobieżnych) nie doprecyzowywano funkcji urzędniczych, tylko formułowano „zbiorcze określenie” zwierzchników administracji gminnej (np. burmistrz i jego zastępcy).

a plebanem” (w tym wypadku wójtem a Ministerstwem Pracy i Polityki Społecznej): P4K: [...] *bo jak my wykonujemy ustawę, to musimy się słuchać województwa, ale tak naprawdę to jesteśmy w tej społeczności u wójta i musimy się słuchać również jego [...]. Teraz się wszyscy przekonują, jak to z powodzią będzie, teraz się wszyscy przekonują, kogo było słuchać [...] dostały inne wytyczne z góry; P6K: A media...; P4K: A właśnie, a inne w mediach, i były takie sprzeczności. I dziewczyny nie wiedzą, co robić, szefowa również zrozpaczona, bo ona tak samo musi się słuchać swoich władz; P9K: Media mówią: sześć tysięcy, a rząd: do sześciu tysięcy [KG 55, 28-34, 56, I, II-15].*

3.2. Inne instytucje a pomoc społeczna

Niezrozumienie i niedocenienie ze strony władz lokalnych jest tylko jednym z elementów werbalizowanego „odrzućcia instytucjonalnego i środowiskowego” osób zatrudnionych w pomocy społecznej. Pracownicy socjalni żalili się na nieprzychylność różnych instytucji w pozyskiwaniu potrzebnych im informacji, a z drugiej strony podkreślali, że instytucje te stawiają im nierealne wymagania.

Ignorowanie próśb pracowników socjalnych o wsparcie ze strony innych instytucji uderzało w klientów pomocy społecznej (np. oczekujących na umieszczenie w określonej placówce). Często nie było to wyłącznie wynikiem złej woli reprezentantów innych służb, ale rezultatem obostrzeń systemu (np. limit przyjęć pacjentów) czy braków infrastrukturalnych.

Opieszłość odpowiedzi ze strony różnych instytucji, błędy w przekazywanych danych i decyzjach, ignorowanie próśb szeregowych pracowników socjalnych były wątkami obecnymi podczas wszystkich wywiadów grupowych. Dlatego pracownicy socjalni często byli zmuszani do wykorzystywania kanałów nieformalnych, aby przyspieszyć bieg sprawy, otrzymać decyzję lub spowodować interwencję ze strony innych służb. Działo się tak zarówno w sytuacjach krytycznych, jak i w sprawach zwykłych, w codziennej praktyce: P1M: [...] *nikt nie*

otwierał drzwi, zadzwoniłem na policję, że jest taka sytuacja i akurat odebrał mój kolega ze szkoły średniej, który był oficerem dyżurnym, no i jak to zrobić? Zamówiłem, zamówił straż [...]; P?K: Ale szybka akcja się zrobiła...; P1M: I udało się, ale też powiem, że podejrzewam, że akurat...; P7K: Trafiałeś na kolegę; P1M: Trafiałem na niego i to udało się zrobić. Gdyby to był inny policjant, to podejrzewam, że to by [...] trwało [TM 26 32-34, 27, 29-34, 28, 2].

Innym spontanicznie wskazywanym problemem było przerzucanie obowiązków służb społecznych na pracowników socjalnych. Pozostali profesjonaliści bez trudu oddawali swoje kompetencje pracownikom, milcząco zakładając, że oni powinni (czy muszą) wykonać każde zadanie: P9: *A przecież zdarzały się sytuacje takie u nas, że dzwonił lekarz, że jakaś pani jest chora na chorobę zakaźną i on tam nie pójdzie, i żeby poszedł tam pracownik socjalny [ŚM 18, 29-30].*

W tym kontekście pojawiały się bardzo emocjonalne wypowiedzi pracowników socjalnych, opisujące ich opuszczenie, osamotnienie w trakcie procedury zabierania dzieci z rodzin biologicznych i umieszczenia ich w opiece zastępczej: L10K: [...] *ja odbierałam z policją, bo kurator, psycholog się wycofali, policja wyszła z mieszkania, zostawałam sama. Nie ma nic gorszego. To tylko tyle mogę powiedzieć na ten temat jak odbieranie [ŚG 18, 27-30].*

Pracownicy socjalni mieli poczucie braku wsparcia w systemie lokalnym i w kręgu lokalnych profesjonalistów. Jak wynika z wypowiedzi uczestników dyskusji, ciężar dramatu ich klientów i ciężar odpowiedzialności za ich los musieli dźwigać sami.

3.3. Media a pomoc społeczna

Krytyka, z jaką spotykają się działania pracowników socjalnych w mediach, zrodziła wśród rozmówców powszechną krytykę kierowaną do mediów⁷. Rozżalenie na dziennikarski przekaz było wspólne dla wszystkich badanych. W każdym z wywiadów samoistnie pojawiały się wątki nierzetelności dziennikarzy, czy to w odniesieniu do spraw

⁷ Wypowiedzi poświęcone mediom były jednorodne treściowo (krytyka), ale bardzo krótkie. Stąd dość ogólnikowa charakterystyka podejmowanego zagadnienia.

codziennych, czy do sytuacji nadzwyczajnych (powódź). Wspólnota przekonań o nieprzychylności mediów nie przerodziła się w pogłębione refleksje i była oparta na myślowym schemacie: „media są złe”. Podkreślano, że media, szukając sensacji, pokazują tylko porażki lub zaniedbania pracowników socjalnych. Rzadko informują o sukcesach. Wskazywano na brak rzecznika prasowego pracowników socjalnych czy pomocy społecznej, który zajmowałby się działaniami z zakresu PR.

W jednym z wywiadów grupowych wskazywano, że nawet lokalni przedstawiciele prasy nie poszukują dobrych przykładów. Dopiero osobiste zaproszenie dziennikarki na zakończenie projektu animującego działalność społeczności lokalnej zakończyło nieustanne ataki kierowane w stronę pracowników socjalnych.

3.4. Społeczność lokalna a pomoc społeczna

Na osamotnienie instytucjonalne, negatywną propagandę medialną nakłada się – w opinii badanych – nieprzychylnie postrzeganie pracowników socjalnych przez członków społeczności lokalnej: P12K: [...] *nie do końca ludzie mają świadomość, co ten pracownik socjalny robi i czym się zajmuje, i że on pomaga. Generalnie postrzeganie pracownika jest takie, że albo jest to osoba, która odbiera dzieci, albo pomaga alkoholikom...*; P11K: *Wspieramy tylko alkoholików, pijaków, nierobów i tak dalej, tak, cały margines* [KG 9, 2, 10, 4–5].

Z drugiej strony podkreślano, że mieszkańcy w sytuacjach krytycznych – w pierwszym odruchu szukania wsparcia – zwracają się do ośrodka pomocy społecznej. Zatem instytucja i pracownicy postrzegani są jako dostępni „pomagacze”, którzy nigdy nie odmawiają pomocy: P13: *Babka [...] zaatakowała sąsiadkę na korytarzu nożem. Gdzie pani poszła, gdzie miała po drodze komisariat? Do nas*; P3: *Jeden z sąsiadów przeszkadza drugim i do opieki społecznej też, przecież ja, my, nie możemy odpowiadać za styl życia, jaki ludzie prowadzą, prawda?* [ŚM 18, 22–28].

Wypowiedzi na temat środowiska lokalnego – tj. zbiorowości mieszkańców i ich stosunku do pracowników socjalnych – nie były częste

i albo miały charakter ogólnikowych informacji, albo odnosiły się do beneficjentów pomocy. Zebrany materiał nie pozwala na pogłębioną analizę procesu „zakorzeniania” i umiejscowienia pracowników socjalnych w środowisku lokalnym.

4. Samoorganizacja środowiska pracowników socjalnych

⁸ W innych wywiadach dzielono czas historyczny na: opiekę (PRL) i pomoc społeczną (po 1990 r.). Cezury te wyznaczano spontanicznie, bezrefleksyjnie.

W każdym z wywiadów grupowych pojawiał się wątek (najczęściej samobieżny) braku korporacji zawodowej, powiązany z dyskusją o profesjonalizmie w pracy socjalnej. Budowanie środowiska zawodowego i przynależność do tego środowiska były tematyzowane jako cecha profesjonalnego pracownika pomocy społecznej. Stwierdzano, że brak formalnie zorganizowanego środowiska zawodowego jest przyczyną nadmiernej zwłoki w uchwaleniu ustawy o zawodzie pracownika socjalnego. Podnoszono konieczność wspólnych spotkań i wymiany doświadczeń, posiadania reprezentanta zawodowego w Sejmie i innych władzach w celu zintegrowania środowiska.

Jako przyczynę braku istnienia korporacji, a tym samym możliwości wyrażania i realizowania swoich żądań, podawano bierność i spolegliwość pracowników socjalnych, brak nawyku i umiejętności walki o własne przywileje: L7K: [...] *tylko że nie jesteśmy na tyle doświadczeni w organizowaniu siebie. To tak jest, że szewc bez butów chodzi. Potrafimy [...] zorganizować w jakiś tam sposób pozytywny [...] życie klienta, a nie potrafimy...*; L9K: *walczyć o swoje...*; L7K: *Bo nauczyciele tupną nogą i coś tam mają, lekarze tupną nogą...*; L7K: *A nas nie słyhać jeszcze* [ŚG 97, 2–14]. W tym samym wywiadzie wskazywano na relatywną „młodość” zawodu, brak zinstytucjonalizowania wynikający z początków kształtowania tej profesji (*jesteśmy jeszcze tak młodą i niedoświadczoną grupą zawodową* [ŚG 96 31]). Jest charakterystyczne, że nikt, nawet pracownicy z długoletnim stażem, nie zanegował ustanowionej spontanicznie cezury oraz nie wskazał na historyczne korzenie pracy socjalnej i profesjonalnego pomagania w Polsce⁸. Praca socjalna i pracownik socjalny są postrzegani jako „produkt” transformacji systemowej lat dziewięćdziesiątych XX w., muszą zatem „okrzepnąć” w nowej rzeczywistości.

Pracownicy socjalni mieli poczucie przynależności do określonej – mimo że rozproszonej, ale na swój sposób charakterystycznej – grupy

zawodowej. Podczas jednego z wywiadów żartowali, że są w stanie rozpoznać się z daleka, wcześniej się nie znając. To powiązanie – abstrakcyjne, ale oparte na wspólności losów „cichej i pokornej” grupy zawodowej – dawało nadzieję, że może kiedyś ich status i pozycja zmienią się na lepsze w wyniku samoorganizacji środowiska zawodowego. Trudno im było tylko wskazać, kto i w jaki sposób miałby dokonać tej zmiany, zredagować ustawę i powołać korporację.

Wnioski

Opowieści pracowników socjalnych są interpretacjami świata, którego doświadczają. Jawi się on jako świat autonomicznie działających podmiotów (jednostek i instytucji), często niechętnych pracownikom socjalnym. Władze (niekiedy bezpośredni przełożeni), otoczenie instytucjonalne i klienci ignorują profesjonalistów „od pomagania” lub prowadzą grę „przeciw” nim. Taka perspektywa powoduje frustracje i rozczarowania, zwłaszcza u pracowników młodszych stażem: SP: *Rezygnuję z tego zawodu [...] choćby dlatego [że] u nas, na studiach znaczy, mawiają właśnie, to jest słuszne podejście jak najbardziej, że jacy nie jesteśmy wspaniali i w ogóle, że potrafiliśmy wybrać tak trudny zawód, a potem przychodzi taka dana osoba do pracy i dowiaduje się, że mieszana jest z błotem* [ŚG 97, 16–20].

Rozgoryczenie młodego adepta pracy socjalnej można uznać za „wpisowe” do zawodu. Słuchające go, starsze stażem pracownice przytaknęły i zauważyły ze śmiechem: [...] *to szłoby książki napisać na ten temat* [ŚG 97, 26]. W innych wywiadach przewijała się też nuta pewnej pobłażliwości wobec tego „wrogiego” zewnętrznego świata, bo – choć nieprzyjazny lub mało pomocny – był „ich”. Badani pracownicy socjalni podkreślali, że lubią swoją pracę i mogą ją wykonywać właśnie ze względu na ten afekt, przywiązanie emocjonalne.

A praca jest trudna, wypalająca, wymagająca dyspozycyjności fizycznej i psychicznej siły. Niejednokrotnie trzeba podjąć interwencję brzemenną w rezultatach dla życia rodzin, której skuteczności i dobrych efektów nikt nie gwarantuje. Może właśnie dlatego nie do końca rozwiązany był dylemat posiadania władzy przez pracowników socjalnych: w stosunku do reprezentantów poszczególnych kręgów społecznych postrzegali siebie jako bezsilnych, niesprawczych lub mało sprawczych; w stosunku do klientów oceny były ambiwalentne. Z jednej strony pojawiały się silne zaprzeczenia: nie ma władzy, co najwyżej występuje stanowczość; z drugiej – zdarzały się głosy, że pracownik socjalny narzuca jednak rodzinie pewien styl życia, ma możliwość przyznania za-

siłku lub nie, decydowania o ludzkich losach. Szybko jednak były one zagłuszane i dochodzono do kompromisu o braku władzy w stosunku do klienta i reprezentantów innych instytucji.

Kiedy nie ma władzy, ciężar decyzji moralnych (wpływanie na losy innych) może być zdjęty (*Co mogłem zrobić? Nic nie można było zrobić*). Wydaje się, że taki mechanizm uwalniania się od dylematów moralnych zaistniał ze względu na brak innych rozwiązań systemowych, minimalizujących stres i obciążenie emocjonalne pracowników socjalnych w sytuacji zbiurokratyzowania pracy. Przy przyjęciu zbiurokratyzowanego modelu pracy socjalnej (a taki istnieje w praktyce – dokumentowanie staje się dominującą czynnością zawodową) zdylematyzowanie działań jest elementem obcym, nie pasującym do logiki funkcjonowania systemu. Znane wszystkim procedury zmniejszają ciężar decyzji moralnych: P13: *Czytając ustawę jedną, drugą, trzecią, można się pogubić, bo tych artykułów jest mnóstwo [...] każdy z nas ma różny sposób reagowania i każdy z nas, tak jak tu siedzimy, w każdej sytuacji inaczej się zachowa, tak [...] to jest takie ułatwienie, bo ja wiem wtedy, że zrobiłam wszystko, jak ma być* [ŚM 81, 3–9]. Wprawdzie podkreślano, że praca z człowiekiem wymaga spontaniczności i powinna być zindywidualizowana, ale jednocześnie stwierdzano, że powinny także istnieć jasne wytyczne wskazujące granice działań pracownika socjalnego, jego powinności i odpowiedzialności: P7K: *Tak, czasami mamy takie dylematy, że zastanawiamy się, dlaczego aż w takim stopniu ja muszę coś zrobić w danym momencie, dlaczego nie ma określonych ściśle procedur, że jak jest taka sytuacja, to robię to, to i to, tylko musimy się poruszać troszkę po omacku, żeby po prostu wilk był syty i owca cała, żeby zabezpieczyć jako tako środowisko, ale też siebie i wszystkich dookoła [...]*; P3K: [...] *przepis działania po prostu, nie ma recepty, ale żeby w jakimś zakresie były jakieś punkty* [KM 54, 14–22]. Wytyczne – „przepisy działania” – opisujące czynności i powinności pracownika socjalnego są szczególnie ważne w sytuacji odczuwanego „odrzućcia instytucjonalnego i środowiskowego” pracowników ośrodków pomocy społecznej, tzn. braku wsparcia ze

strony innych profesjonalistów lub braku spójności lokalnego systemu polityki społecznej.

Wprowadzenie ścisłych procedur może jeszcze bardziej zbiurokratyzować działania pracowników socjalnych oraz zmniejszyć ich otwartość na zmiany i nowe trendy. Już teraz z opowieści pracowników socjalnych wyłania się ich portret jako – raczej (chciany lub nie) – urzędników socjalnych, dokumentujących swoje czynności. Warto podkreślić, że wyrażana waloryzacja pracy socjalnej z klientem nie stoi w sprzeczności z „oprocedurowaniem” takiego kontaktu. Takie zachowanie może być spójne z preferencjami niektórych pracowników socjalnych. Wydaje się, że dla określonych grup rola urzędnika socjalnego jest bliższa i łatwiejsza niż rola swobodnie działającego profesjonalisty. Może zatem należałoby się zastanowić nad zróżnicowaniem oczekiwań i pozycji w stosunku do ogółu terenowych pracowników socjalnych, zakreślając niektóre z nich – jak rola animatora czy polityka społecznego – w sposób bardziej swobodny.

Wprowadzenie procedur miałyby jednak może i zaletę: wyznaczyłoby standardy ocen pracy. Nie mając jasnych sygnałów, czego się od nich oczekuje, pracownicy socjalni nie wiedzą, za co mogą być nagrodzeni i co stanowi sedno ich pracy w kontekście instytucjonalnym: praca urzędnicza czy praca z człowiekiem. Często jedyną nagrodą może być uznanie współpracowników, a jedyną karierą w miejscu zatrudnienia – kariera moralna jako wzoru do naśladowania: P2K: [...] *było mi bardzo przykro, że zdobyliśmy tę nagrodę wojewody, gdzie w ogóle myśmy nie myślały, że cokolwiek, bo robiłyśmy to dla siebie. Nakręciliśmy na temat tej naszej działalności film, który krąży w tej chwili po szkole pracowników socjalnych i na tym filmie się młodzież uczy [...]. Osoba, która przedstawia ten film, jest naszym kierownikiem i, sorry, nie powiedziała ani razu, że zrobiliśmy kawał dobrej roboty. [...] i to chyba jest najbardziej przykre w tej pracy; P10K: [...] Brak, brak docenienia, już nie te pieniądze [TM 64, 34, 65, I–II].*

W kontekście dyskusji nad wprowadzaniem zmian i nowych standardów w pracy socjalnej istotne jest, że w warstwie komunikatywnej

nie pojawiały się wypowiedzi świadczące o refleksyjnym ich traktowaniu przez pracowników socjalnych. „Nowości” w pracy socjalnej – projekty unijne, zespoły interdyscyplinarne czy funkcja asystenta rodziny – były traktowane instrumentalnie w odniesieniu do schematu zrutynizowanej i zbiurokratyzowanej pracy. Na przykład zastanawiano się nad zmianą zakresu dotychczasowych obowiązków lub ułatwieniami technicznymi, które pozostaną w biurze, nie zaś nad jakością i charakterem przekształceń pracy socjalnej. Podobnie można zinterpretować odrzucenie przez pracowników socjalnych ról polityka społecznego i reformatora. Role te niosą konieczność zmian charakteru pracy poprzez wywieranie aktywnego wpływu na szersze otoczenie. Pracownicy socjalni zgodnie negowali możliwość odgrywania takich ról. Wynika stąd, że „oddolne” środowiskowe wprowadzenie nowych standardów pracy socjalnej jest utrudnione zarówno przez przyjęcie i utrwalanie roli „milczącej/młodej, pozbawionej władzy” grupy zawodowej, jak i w wyniku małej refleksyjności nad tym, na czym polega rola pracownika socjalnego oraz nad tym, w jaki sposób powinna się wyrażać w toku codziennych czynności.

Jeżeli przyjąć, że wypowiedzi pracowników socjalnych odwzorowują praktykę działania instytucji w środowisku lokalnym, to system lokalny wyłania się jako system współzależny, niespójny, w którym poszczególne instytucje działają w granicach wyznaczonych dla siebie celów, rzadko ze sobą współpracując. Ten obraz sytuacji powstaje z perspektywy ośrodka pomocy społecznej jako organizacji „marginalizowanej” („najmniejsze ogniwo”), która jednocześnie przyjmuje funkcje organizacji „posługującej” innym instytucjom. „Służebność bez docenienia” może być etykietą podsumowującą opowieść snutą o sobie przez terenowych pracowników socjalnych.

Rozdział II

Analiza pola semantycznego pojęcia „praca socjalna metodą środowiskową”

Magdalena Dudkiewicz

Wprowadzenie

Pierwotnie zakładane było dokonanie analizy pola semantycznego pojęcia „praca socjalna metodą środowiskową” oraz skonfrontowanie uzyskanych wyników z teorią, przede wszystkim z teoretyczną zawartością pojęcia *community work*. Hipoteza robocza wskazywała, że w myśleniu pracowników socjalnych na ten temat mamy do czynienia z daleko idącym brakiem adekwatności ich wyobrażeń w stosunku do założeń teoretycznych. Można stwierdzić, że generalnie teza ta została potwierdzona, jednak nie udało się przeprowadzić w założony sposób analizy (najpierw odtworzenie pola semantycznego z materiału badawczego, potem konfrontacja z teorią) ze względu na to, że analizowane pojęcie jedynie sporadycznie dawało się odnaleźć w zgromadzonym materiale badawczym. Ujmując rzecz inaczej: nie było tak, że badane pojęcie było używane, lecz w sposób nieadekwatny i sprzeczny z teoretycznymi założeniami; ono niemal w ogóle nie było używane. Badani pracownicy socjalni, nawet gdy wskazywali swoje aktywności realizowane w lokalnym środowisku, raczej nie nazywali tego metodą środowiskową – podczas dyskusji pojęcie to było używane niemal wyłącznie przez badaczy. Należy zaznaczyć, że istniał także problem odwrotny: z kontekstu często wynikało, że badani jako pracę w środowisku lokalnym postrzegają zarówno działania, których adresatem są całe społeczności (bardzo rzadko), grupy (znacznie częściej), ale także indywidualne osoby i rodziny. Analizie poddano te fragmenty transkrypcji, które w jakikolwiek sposób odnosiły się do metody środowiskowej (w przeważającej większości na skutek wywołania tego tematu przez moderatora). Oczywiście ci sami badani w innych momentach i innych kontekstach także odwoływali się do różnych aktywności pracownika socjalnego w środowisku. W efekcie pojawia się swego rodzaju bałagan, dodatkowo potęgowany przez – dość często ujawniające się w analizie pola semantycznego – zjawisko występowania tych samych wyrażen np. w sieci ekwiwalentów i opozycji. Ów bałagan dobrze odzwierciedla brak jasnych wyobrażeń i poglądów badanych na temat tego, co jest,

a co nie jest pracą na rzecz środowiska lokalnego, jakie działania i jakie typy adresatów można do tego rodzaju działań zaliczyć, a jakie nie. Dlatego na podstawie przeprowadzonej analizy pola semantycznego nie sposób doprecyzować używanych kategorii, ponieważ ich cechą jest właśnie owo niedookreślenie w materiale badawczym.

Analizę rozpoczęła szeroko zakrojona próba odtworzenia sieci ekwiwalentów analizowanego pojęcia, by następnie stało się możliwe scharakteryzowanie go pod względem kolejnych, zawartych w pozostałych sieciach cech i uwarunkowań. Tym samym przeprowadzona analiza w znacznym stopniu odzwierciedla sytuację, w której – jak to się czasem kolokwialnie określa – badani *nie wiedzą, że mówią prozą*, a w tym wypadku nie zdają sobie sprawy, że podejmują działania w mniejszym lub większym stopniu wypełniające teoretyczne założenia pracy socjalnej metodą środowiskową. Stopień zbliżenia podejmowanych przez nich działań do teorii odzwierciedlają analizy kolejnych sieci, które łącznie składają się na pole semantyczne.

Cała analiza została przeprowadzona osobno dla materiału pochodzącego z miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej, przede wszystkim ze względu na spodziewane (i częściowo potwierdzone) różnice w postrzeganiu analizowanych zagadnień przez badanych z obu typów placówek. Analizę pola semantycznego rozpoczyna zestawienie frekwencji poszczególnych sieci (tabela 1).

Tabela 1

Sieci do pola *praca socjalna metodą środowiskową* (w liczbach bezwzględnych i w procentach)

Wyszczególnienie	GOPS		MOPS	
	N	%	N	%
Sieci pola				
Ekwiwalenty	141	32	202	38
Opozycje	39	9	66	13
Asocjacje	90	21	90	17
Określenia	67	15	37	7
Działania podmiotu	36	8	29	6
Działania na podmiot	66	15	100	19
Całkowita frekwencja pola	439	100	524	100

Struktura pola semantycznego, relacje między frekwencjami poszczególnych sieci stanowią zwykle istotną przesłankę dla charakterystyki analizowanego pola. Tym razem nie należy jednak przywiązywać do tego większej wagi ze względu na specyfikę analizowanego pojęcia, o której była mowa – dokonanie takiej nietypowej analizy stanowi podstawową przyczynę tak zdecydowanej dominacji sieci ekwiwalentów. Można jednak wskazać na znaczne reprezentacje sieci asocjacji oraz działań na podmiot, które pozwalają potwierdzić zdroworozsądkową intuicję o osadzeniu analizowanego zjawiska w otoczeniu społecznym. Można domniemywać (choć tego rodzaju analiza nie była przeprowadzana), że dla innych sposobów działania i czynności realizowanych przez pracowników socjalnych (np. całej strony bezpośrednio związanej z ich funkcjonowaniem wewnątrz instytucji pomocy społecznej, obejmującej m.in. czynności biurokratyczne i wypłatę zasiłków) struktura pola była nieco inna, bardziej skoncentrowana na sieciach w większym stopniu charakteryzujących sam analizowany podmiot niż jego otoczenie.

1. Sieć ekwiwalentów, czyli czym jest podmiot

Odtworzone na podstawie zgromadzonego materiału ekwiwalenty – czyli najważniejsze pojęcia i sposoby mówienia o tym, co udało się w analizie zaliczyć do pracy socjalnej metodą środowiskową – można podzielić na dwie główne grupy.

Pierwsza – to słowa i wyrażenia niejako wprost zastępujące analizowane pojęcie. Należą do nich konkretne przedsięwzięcia, ograniczone czasowo i przestrzennie. Pojawiły się w tej grupie: imprezy (*impreza integracyjna; impreza w ramach projektu socjalnego; mała impreza na podwórku z pierogami, pasztecikami i ogniskiem* [GOPS]; *takie imprezy gdzieś czasami; spotkania na przykład osób starszych; spotkanie dla matek samotnie wychowujących dzieci; zebranie seniorów zawodowych* [MOPS], w tym związane z Bożym Narodzeniem (*wigilie m.in. dla samotnych; podopiecznych; bezrobotnych; kombatantów; choinki dla dzieci* [GOPS]; *spotkanie noworoczne; bożonarodzeniowe spotkanie; Gwiazdka* [MOPS]); przedsięwzięcia związane z przemieszczaniem się uczestników (wskazywane zdecydowanie rzadziej niż „stacjonarne”): *wyjazdy i wycieczki; kulturalne wyjścia; spotkania* (GOPS); *jakiś wycieczki wspólne; piknik dla dzieci – jeden, drugi; wyjście do kina* (MOPS) oraz, co istotne, ale – zwłaszcza w ośrodkach gminnych – niezbyt częste: kursy, warsztaty i szkolenia, np. *kurs odpowiedni zawodowy* (GOPS). Nieco więcej tego rodzaju działań znalazło się w materiale pochodzącym z ośrodków miejskich, były to m.in.: *kurs komputerowy, który trwał pięć dni; warsztaty edukacyjno-wychowawcze na różny temat (integracja, motywacja, komunikacja interpersonalna); kurs prawa jazdy; kurs wózków widłowych; szkolenia na liderów; szkoła rodzica; warsztaty fotograficzne, kuchenne, taneczne; spotkanie trzygodzinne z pedagogiem, z psychologiem; cały cykl takich szkoleń oraz akademia własnego rozwoju*. Warto jednak podkreślić, że jednym z najważniejszych pojęć używanych do ogólnego określenia podejmowanych działań, takim słowem-wytrychem jest projekt (rządziej program): *socjalny; integracyjny; PFRON-owski* (GOPS); *lokalny;*

cały wielki; winnicowy; kapitał ludzki (MOPS), ale przede wszystkim *unijny i systemowy* (GOPS i MOPS).

Osobna grupa ekwiwalentów to instytucje oraz zinstytucjonalizowane formy działań: *środowiskowy dom samopomocy; nasze placówki; świetlica środowiskowa; zespół interdyscyplinarny; kluby; świetlice na naszym rejonie; konferencja grupy rodzinnej; mieszkanie usamodzielniające; zespoły interdyscyplinarne, zespół interdyscyplinarny zwołany na szczeblu powiatowym* (GOPS); *grupa wsparcia dla niezawodowych rodzin zastępczych; konferencje grupy rodzinnej; rada społeczna; zespół środowiskowy numer cztery* (MOPS). Należy jednak zwrócić uwagę, że badani wskazują niemal wyłącznie na instytucje publiczne; podmioty społeczne, pozarządowe (*organizacje, które tworzą się w tych małych społecznościach; stowarzyszenia osób niepełnosprawnych* [GOPS]) pojawiają się w analizowanym materiale sporadycznie. Istotną różnicę w materiale pochodzącym z ośrodków gminnych i miejskich stanowi przywołanie w tym ostatnim: centrum integracji społecznej, klubu integracji społecznej oraz centrum aktywności lokalnej. Trzeba jednak pamiętać, że stało się tak za sprawą tylko jednego wywiadu (z Torunia), którego uczestnicy mieli tego rodzaju doświadczenia (3 osoby na 12 uczestników oraz na 65 respondentów w całym badaniu).

Druga główna grupa ekwiwalentów to wyrażenia, które jednocześnie wskazują na najistotniejsze konteksty – przede wszystkim aksjologiczne i organizacyjne – podejmowanych działań. Można do tej grupy zaliczyć kilka zagadnień. Pierwsze z nich dotyczyło mówienia o środowisku, często określanym też jako *teren* (lub *nasz teren*). Wskazywano przede wszystkim nawiązanie relacji (*angażowanie się; dotarcie; ruszenie w teren; wchodzenie; wejście* [GOPS i MOPS]) oraz pracę na jego rzecz (*cała praca środowiskowa; praca na dzielnicy; praca z całą ulicą* [GOPS]; *praca z określoną grupą; streetwork; działanie na rzecz społeczności lokalnej; organizowanie pomocy sąsiedzkiej; tak zwana rewitalizacja; organizowanie pewnej grupy ludzi* [MOPS]). Co istotne, prawie nie pojawia się przymiotnik „lokalny”, jest niemal nieobecny w analizowanym dyskursie (w całym materiale został użyty niespeł-

na 10 razy). Należy jednak pamiętać, że to środowisko – jak wykazuje dalsza analiza (przede wszystkim sieci asocjacji) – często jest w świadomości badanych ograniczane do rodziny, w najlepszym razie sąsiadów. Warto także zwrócić uwagę, że respondenci wywodzący się z ośrodków miejskich posługują się czasem wyrażeniami (niemal nieobecnymi w materiale z ośrodków gminnych) takimi jak: *praca na rzecz społeczności lokalnej; praca środowiskowa; praca socjalną metodą środowiskową; rewitalizacja miasta; praca CAL-em*, a taki sposób pracy traktują czasem jako coś naturalnego w swoim zawodzie, używając wobec niego następujących ekwiwalentów: *pewien rodzaj pracy środowiskowej; po prostu moja robota; praca socjalna i jeszcze raz praca socjalna; praca socjalna tak ogólnie; czysta praca socjalna; typowa praca socjalna; praca taka czysta w środowisku; nowatorska metoda pracy socjalnej wymyślona przez panią Mary Richmond*.

Kolejne zagadnienia z tej grupy dotyczyły integracji (*wyprowadzenie kogoś gdzieś do ludzi; zebranie iluś tam osób samotnych z danego regionu; nawiązywanie jakichś znajomości; społeczna integracja; integrowanie społeczności lokalnych [GOPS]; taka integracja; umożliwianie spotkania się; włączanie starszego pokolenia; jeden wspólny dach [MOPS]; działania grupowego (grupa, która razem idzie do wójta i łatwiej jej coś załatwić; grupowe rozwiązywanie problemów; praca z na przykład grupą osób, które mają podobny problem – przykłady pochodzą tylko z materiału z ośrodków gminnych, pojęcie „działanie grupowe” nie pojawiło się w materiale z ośrodków miejskich) oraz współpracy. Współpraca miała dwa podstawowe wymiary. Pierwszy (występujący nieco rzadziej) dotyczył kolektywnych działań podejmowanych przez uczestników (beneficjentów) programów, często wspólnie z ich realizatorami: *współpraca ze społecznością; akcja, którą praktycznie poprowadzili klienci (GOPS); jakieś działania z tymi ludźmi; jakieś małe działania, nie tam od razu pomalować cały budynek, tylko coś tam zrobić; zahaczenie o sąsiada na ulicy; współpraca w doskonaleniu się; porozumienie się z sąsiadami, z zaprzyjaźnionymi osobami bliskimi; robienie wspólnie; współpraca w środowisku (MOPS)*.*

Drugi wymiar współpracy dotyczył relacji z lokalnymi instytucjami i ich przedstawicielami (*współpraca z sąsiadującą gminą [GOPS]; zahaczenie o jakiś kościół, instytucję; współpraca czasem nawet z księdzem; współpraca wszystkich osób: pracownika socjalnego, pielęgniarki, instruktorów terapii; współpraca z policją; współpraca z innymi instytucjami: z policją, z kuratorami; współpraca z przedszkolami, szkołami; współpraca z terapeutami; współpraca z tymi wszystkimi instytucjami; współpraca z Urzędem Pracy naszym miejscowym [MOPS]*).

Następnym istotnym kontekstem jest pomoc świadczona przez jednych dla drugich: *jakaś organizacja społeczności lokalnej na rzecz tych dzieciaków różnych; pomoc sąsiadzka; włączenie większości właścicieli sklepów prywatnych, zakładów pracy miejscowych, żeby byli tymi sponsorami (GOPS); usługi sąsiedzkie; zrobienie czegoś dla starszych (MOPS)*. Tego rodzaju działania były jednak znacznie rzadziej wskazywane w materiale z ośrodków miejskich niż gminnych. W wypowiedziach pochodzących z ośrodków miejskich zdecydowanie za to dominowała pomoc świadczona przez pracowników socjalnych i angażowany przez nich personel (*nasza praca z rodziną zastępczą; poradnictwo wszelkiego rodzaju; praca z ludźmi – czy z alkoholikami, czy z bezrobotnymi; kontakt osobisty albo telefoniczny; robienie różnych rzeczy, żeby pomóc tej osobie; różne interwencje; te wszystkie usługi*). W materiale z ośrodków miejskich pojawił się także wątek obowiązkowych *prac społecznie użytecznych, robót publicznych*, a jeden z uczestników wspominał nawet o *obowiązkowym (sic!) wolontariacie na Zachodzie*.

Odnalezione w materiale ekwiwalenty dotyczyły także aktywności oraz (przywoływanej zdecydowanie rzadziej) animacji (*aktywizowanie szczególnie w tych projektach; ta aktywizacja zawodowa; taka animacja; aktywizowanie tej naszej społeczności lokalnej [GOPS]; aktywizacja w środowisku; praca z grupą, żeby ją jakoś uaktywnić; aktywacja na różnych polach: społeczna, zawodowa, edukacyjna; aktywizowanie społeczności zagrożonych wykluczeniem społecznym; taka jednostka: aktywizacja, uaktywnianie kogoś [MOPS]*), a także wprowa-

dzania zmian w funkcjonowaniu podopiecznych (*obróbka człowieka, żeby go puścić dalej* [GOPS]; *podnieść standard życia tej osoby: utrzymać ją na jakimś optymalnym poziomie, a docelowo usamodzielnic; doprowadzenie do tego, żeby ludzie się usamodzielnili, uwierzyli w swoje siły, żeby zechcieli działać na swoją korzyść; prowadzenie klienta do czegoś dobrego, do rozwiązywania problemów* [MOPS]). Proces ten jest czasem (przede wszystkim w ośrodkach miejskich) wspomagany m.in. poprzez docieranie do różnego rodzaju informacji i przekazywanie ich osobom, które mogą z nich skorzystać (*pozyskiwanie informacji, jak można klientowi pomóc, z czego klient mógłby skorzystać, kto ewentualnie mógłby zostać zaangażowany w pomoc klientowi; wskazywanie ludziom ich możliwości* [MOPS]) oraz – to z kolei częściej w ośrodkach gminnych – pośredniczenie (*kierowanie do specjalistów, do ośrodków, do osób, które w jakiś sposób mogą jeszcze pomóc; pośredniczenie między takimi osobami a osobą, która prowadzi* [GOPS]; *organizowanie jakiejś terapii* [MOPS]).

Tylko raz, w jednym wywiadzie, pojawiło się odwołanie do idei demokracji (MOPS w Toruniu).

2. Sieć opozycji, czyli czym podmiot nie jest

Najliczniejsze odnalezione w materiale opozycje analizowanego pojęcia odnoszą się do biurokracji i czynności z nią związanych: *czynność urzędnicza; pisanie decyzji; całe sprawozdania; przygotowywanie; rejestrowanie; to opisywanie, wklepywanie, kopiowanie; sprawa administracyjna, biurowa, biurokratyczna, która sięgnęła chyba zenitu; zrobić wywiad za każdym razem, kiedy osoba stara się o pomoc* (GOPS); *miliony papierów, czysta taka sfera administracyjna; kompletowanie dokumentów, fura papierów, dokumentów do załatwienia; biurokratyczna część dnia; pełna biurokracja – wystosować pismo do instytucji i czekać, jak oni odpowiadzą, zbieranie tych wszystkich durnych teczek* (MOPS). Ten rodzaj opozycji zdecydowanie dominuje w materiale z ośrodków gminnych. Przedstawiciele ośrodków miejskich jako opozycję wobec analizowanego pojęcia również często wskazywali też działania opiekuńcze pomocy społecznej (*wyłączenie; branie przez państwo odpowiedzialności za życie ludzi; dożywianie; funkcje opiekuńcze; nawyki instytucji pomocy społecznej; „łopieka”;* *wypłacanie pieniędzy za to, że są biedni; państwo opiekuńcze; zasiłki są darmo*), które nie dają szans na zmianę sytuacji klientów, ze względu na pozbawianie ludzi umiejętności organizowania sobie życia; (*ograniczanie ludzi; pozbawianie ich woli; ludzie dalej uczeni tej bezradności; nic się nie dzieje; ubezwłasnowolnianie*). Za przykład nielicznych wyrażen tego rodzaju, które udało się odnaleźć w materiale z ośrodka gminnego, można uznać *odfajkowanie zasiłku*.

Kolejne istotne grupy opozycji odnoszą się do braku współpracy w środowisku lokalnym; warto jednak podkreślić, że ten wątek był częściej eksponowany w materiale z ośrodków miejskich: *trudna współpraca z innymi instytucjami; brak takiej współpracy, każdy sobie rzepkę skrobie; zła współpraca z sądami; zrzucanie na barki pracownika socjalnego; jedna pani psycholog, która w ogóle nie współpracuje – psycholog widmo; brak informacji zwrotnej z innych instytucji*. W materiale pochodzącym z ośrodków gminnych wypowiedzi tego rodzaju pojawiły się sporadycznie (np. *praca tylko w swoim rejonie*).

Kolejna grupa opozycji odnosi się do pracy indywidualnej z klientem, bez angażowania szerszego środowiska: *praca z indywidualnym przypadkiem; metody indywidualnego przypadku; praca z pojedynczymi osobami (GOPS); praca z każdą z tych rodzin osobno (MOPS)*. Czasem wiąże się to z ich izolacją: *pozostawienie samym sobie; dorosłe, niepełnosprawne trzydziesto-czterdziestolatki, nawet zamknięte w domu w warunkach naprawdę urągających ludzkiej godności, czasami jak zwierzaki; problemy w czterech ścianach (GOPS); bardzo duża izolacja; siedzenie w domu; zamykanie się w domu z problemem (MOPS)*.

Sporadycznie pojawiały się wskazania dotyczące braku czasu (*krótka dzień pracy; ograniczenie czasem, gdy sprawę trzeba załatwić w ciągu piętnastu minut [GOPS]; tyle środowisk i tyle roboty, brak czasu na to, żeby rozmawiać; człowiek robi jak maszyna [MOPS]*) oraz podejmowania działań pozornych lub nie prowadzących do faktycznego rozwiązywania problemów klientów (*tylko wydawanie pieniędzy [GOPS]; zespoły: tam policjanci uczestniczą, cuda niewiady no i co z tego; zespoły: psycholog, pedagog, wszyscy gadają i tyle, wszystko dalej tak jak było [MOPS]*).

Specyficzne dla materiału z ośrodków gminnych okazały się opozycje wskazujące opór wobec nowych form pracy socjalnej (*bycie czysto biernym pracownikiem; mój ośrodek, w którym nie ma w ogóle takich działań; taka typowa praca socjalna w środowisku; taka typowa czynność zwykła; te stereotypy, które są wkoło, blokują to wszystko*). Natomiast analogicznie, wątkiem obecnym z kolei jedynie w materiale z ośrodków miejskich okazały się opozycje związane z przeszłością, wskazujące, jak było wcześniej, gdy nie realizowano działań analizowaną metodą (*wcześniej szyby powybijane; wcześniej było tam naprawdę strasznie, bo było brudno, śmierdząco i nikt o to nie dbał; wcześniej tam różne cuda-wianki się działy*).

3. Sieć asocjacji, czyli otoczenie podmiotu

Za jedną z najistotniejszych z punktu widzenia celów projektu należy uznać sieć asocjacji, której odtworzenie umożliwia ulokowanie analizowanego pojęcia w otoczeniu. Zarysowuje się tu zasadniczy podział osób w jakikolwiek sposób zaangażowanych w proces pracy socjalnej metodą środowiskową.

Pierwsza, najliczniejsza grupa to adresaci działań. Oprócz wyrażeń całkowicie neutralnych, w rodzaju: *ci ludzie, faceci, ludzie z różnych środowisk, ludzie, rolnicy, mieszkańcy, nasze społeczeństwo, osoby dorosłe, starsi, młodzi, dzieci, większość osób*, na podstawie analizowanego materiału udało się wyodrębnić dwie najliczniejsze, ale także nieco zróżnicowane wewnętrznie grupy adresatów.

Pierwsza z nich to rodzina i jej członkowie, przede wszystkim dzieci (*najbliższa rodzina i babcia; dziadkowie; nasze rodziny; niepełnosprawne dzieci z tych rodzin; dzieciaki różne; najbliższa rodzina, która mieszkała prawie obok; żona i mąż [GOPS]; dzieci wychodzące z placówek opiekuńczo-wychowawczych; młodzież między piętnastym a osiemnastym rokiem życia; taka starsza młodzież; takie ośmiolatki; dzieci, które wróciły z placówki opiekuńczo-wychowawczej do rodziny; dzieci, którym się nudziło; dzieciaki, które mogły mieć lat piętnaście-szesnaście; pięćdziesiąt rodzin; rodziny, które gdzieś mieszkały w blokach i straciły mieszkania; rodziny niepełne; matki samotne; rodziny zastępcze; rodzice i dzieci [MOPS]*).

Wyznacznikiem drugiej grupy adresatów jest korzystanie z pomocy społecznej (*konkretny klient; nasze podopieczne; nasze rodziny [GOPS]; nasi klienci; podopieczni; osoby biorące udział w projekcie systemowym [MOPS]*). Warto zwrócić uwagę, że o ile w materiale z ośrodków gminnych dominuje sposób mówienia o nich przed wszystkim w kontekście ich trudnej sytuacji materialnej i społecznej (*ludzie naprawdę na skraju ubóstwa; osoby samotne, które przy stole płaczą ze wzruszenia; zagrożeni wykluczeniem społecznym*), o tyle w materiale z ośrodków miejskich zdecydowanie wyższa jest frekwencja asocjacji, które określają te osoby jako dotknięte patologią (*ludzie, którzy mają w genach taką patologię;*

ludzie, którzy z dziada pradziada tę biedę mają wpisaną; najgorsi ludzie; rodziny patologiczne; środowiska rodzin zdemoralizowanych; ta patologia; nie dzieciaki normalne, to jest patologia straszna; osoby, które opuszczają zakłady karne). Czasem osoby te są charakteryzowane ze względu na swoją określoną cechę, istotną z punktu widzenia pracy socjalnej. To niepełnosprawni (*nasze osoby niepełnosprawne, dzieciaki niepełnosprawne* [GOPS]; *osoby niepełnosprawne* [MOPS]) oraz osoby starsze (*te osoby starsze; ci emeryci* [GOPS]; *osoba starsza; osoby stare; ci starsi ludzie* [MOPS]).

Druga grupa to osoby stanowiące przeciwległy kraniec relacji: związane zawodowo z pomaganiem innym, przedstawiciele służb społecznych. Są to pracownicy instytucji pomocy społecznej oraz osoby bezpośrednio z nimi współpracujące: *pracownik socjalny w środowisku; koleżanki; koordynator; wychowawcy świetlic środowiskowych; asystent rodziny; osiem czy dziewięć osób w tym zespole interdyscyplinarnym; psychologowie zatrudnieni w projektach* (GOPS); *pracownicy rejonu; dziewczyny z Działu Pomocy Rodzinie i Dziecku; nasze koleżanki z Działu Interwencji Kryzysowej; osoby, które się wyspecjalizowały w programie* (MOPS). Tylko w materiale z ośrodków miejskich – ponownie za sprawą dyskusji w Toruniu – pojawili się w tym zbiorze asocjacji animatorzy dzielnic oraz animatorzy środowiska. Kolejną kategorię pomagających stanowią pracownicy instytucji edukacyjnych (wyłącznie w materiale z ośrodków gminnych): *dyrektorzy szkół; pani pedagog; nauczyciele wu-efu; wychowawca* (GOPS); *wymiaru sprawiedliwości: kuratorzy sądowi; policjant* (GOPS); *kuratorzy; dzielnicowy* (MOPS) oraz służby zdrowia: *pielęgniarka; specjalista od zdrowia psychicznego; terapeuta* (GOPS); *terapeuci* (MOPS). Sporadycznie pojawiali się także przedstawiciele służb zatrudnieniowych: *doradcy zawodowi* (GOPS); *osoby z Urzędu Pracy* (MOPS). Warto zwrócić uwagę, że o ile w materiale pochodzącym z ośrodków gminnych jest mowa wyłącznie o osobach (dyrektorzy, nauczyciele, kuratorzy, pedagog, wychowawca, policjant, pielęgniarka, terapeuta), o tyle w ośrodkach miejskich częściej niż do osób (choć też obecnych: *dzielnicowy, terapeuci*) odniesienia dotyczą instytucji (poli-

cja, kluby, szkoła, świetlice). Sporadycznie i niemal wyłącznie w materiale z ośrodków gminnych pojawiali się także przedstawiciele władz lokalnych (*radni, sołtys, rady w sołectwie, marszałek, nasz pan wójt, szczebel powiatowy*) i Kościoła (*ksiądz; nasz proboszcz*).

Warto też zwrócić uwagę na nieliczne, ale bardzo istotne z punktu widzenia celów projektu, asocjacje odnoszące się do dwóch kategorii osób.

Pierwsza, to pomagający ludziom, lecz nie „z urzędu” (*całkiem nieznanome osoby z tej naszej gminy; jakaś grupa, która będzie działała; jedna pani, która co roku dla dzieci przynosi kilkadziesiąt drobnych paczuszek; prywatni sponsorzy z paczkami; taki menedżer; ludzie, którzy przynoszą różne rzeczy: żywność, różne środki czystości, jakieś ubrania* [GOPS]; *taka osoba, która naprawdę coś chce zrobić; człowiek zaangażowany; aktywne środowisko sąsiedzkie* [MOPS]). Analizowane asocjacje często wskazywały, że są to osoby, które – niezależnie od umocowania formalnego lub jego braku – potrafią przewodzić i mobilizować (*ktoś, kto ma jakiegoś powera, kto pokaże, kto dąży do czegoś i mobilizuje kogoś; animatorzy; osoba, która prowadzi; osoby, które się organizują*). Druga kategoria zasługuje na szczególną uwagę ze względu na fakt, że lokuje się na pograniczu pomagających i korzystających z pomocy (a tym samym rozbija sztywny podział). To osoby wywodzące się wprawdzie z grup defaworyzowanych i problemowych, ale uaktywniające się, niejako przechodzące na drugą, aktywną stronę analizowanego procesu (*ludzie, którzy zaczynają się sami organizować; osoby, które zaczynają wychodzić; osoby, które się organizują* [GOPS]). Jest interesujące, że tego rodzaju asocjacji nie udało się odnaleźć w materiale z ośrodków miejskich, w sytuacji gdy, jak wyżej wspomniano, dosyć widoczny był w nim pejoratywny sposób mówienia o podopiecznych.

Ostatnia wyodrębniona grupa asocjacji dotyczy terenu działania (*tereny na wsi; nasze małe miejscowości; teren całej gminy; teren wiejski; sąsiednia gmina* [GOPS]). Co ciekawe, w materiale pochodzącym z ośrodków miejskich, oprócz wyrażenia neutralnych (takich jak: *miejsce zamieszkania; moja dzielnica; nasz teren; nasze miasto; ten mikrorejon, bloki socjalne*), znalazło się – podobnie jak w odniesieniu do asocjacji

dotyczących osób pozostających pod opieką pracowników socjalnych – bardzo wiele wyrażen pejoratywnych (*miejsca, gdzie nawet [jak] policja przyjeżdża, to od razu kilka radiowozów; opuszczone koszary zamieszkałe przez patologię; rejon ciekawy, taki specyficzny [z przekąsem]; taka dzielnica; takie getta; ciężka dzielnica; dzielnica zapomniana*).

4. Sieć określeń, czyli jaki jest podmiot

Stosowane określenia pozwalają na najpełniejsze odtworzenie stosunku emocjonalnego badanych do analizowanego pojęcia. Pomocne jest podzielenie wyrażen na grupy nacechowanych pozytywnie, negatywnie i neutralnie, poprzez przypisanie poszczególnym wyrażeniom „temperatur emocjonalnych”. Taki zabieg pozwala na odtworzenie pozytywnego, neutralnego lub negatywnego stosunku badanych do analizowanego pojęcia. Najważniejszy wniosek, jaki można wysnuć z analizy temperatur emocjonalnych dotyczy różnicy między materiałem z ośrodków gminnych i miejskich. W ośrodkach gminnych przeważają określenia pozytywne (około dwóch trzecich wskazań), w ośrodkach miejskich te proporcje są bardziej wyrównane: blisko połowa sieci to określenia neutralne (przede wszystkim związane z czynnikiem czasu), wydzźwięk pozytywny ma ponad 40% wyrażen w tym zbiorze.

Uprawnione wydaje się stwierdzenie, że ci pracownicy socjalni, którzy mieli kontakt z pracą socjalną metodą środowiskową mają do niej stosunek pozytywny. Najważniejsze pozytywne cechy analizowanego sposobu działania to skuteczność (*jakieś te efekty widać, konkretne działania; rewelacyjne narzędzie w ręku pracownika socjalnego, może przemawiać do jakiejś grupy społecznej [GOPS]; przynosi efekty; warto to robić, korzyści mogą być większe niż potencjalne straty; może coś z tego wynikać dobrego, musi się układać, wystarczy, jak są chęci, jak się to chce zrobić, to wystarczy determinacja; naprawdę ułatwiło [MOPS]), źródło sukcesu (*nasz sukces; ogromny sukces [GOPS], poważny sukces [MOPS]) oraz pozytywnych emocji (ogromne wzruszenie; wzruszające przedsięwzięcie [GOPS]; wielka atrakcja [MOPS]), a także ważność (jest najważniejsza w pracy z ludźmi niepełnosprawnymi; nie można sobie bez niej poradzić; z czasem jest to konieczne [MOPS]; taka pompa [GOPS]). Pojawiały się też pozytywne określenia o charakterze ogólnym (*bardzo, bardzo fajne; coś pięknego; fajne narzędzie; impreza przepiękna; rewelacja; piękna sprawa; nieprawdopodobne; w ogóle dobre [GOPS]; pozytywna strona; taka fajna sprawa [MOPS]).***

Określenia pozytywne, obecne sporadycznie i tylko w jednym typie instytucji, to w odniesieniu do ośrodków gminnych: osadzenie w aktywności pracy socjalnej (*jakieś wracanie do podstaw, takie podkreślenie wartości klienta*) oraz nowoczesność (*nowoczesne po prostu*), a w odniesieniu do ośrodków miejskich: możliwość zrobienia czegoś samodzielnie (*chodzi o to, że robisz coś sam*).

Określenia o zabarwieniu negatywnym były nieliczne. Wskazywały na konieczny wysiłek oraz czasochłonność takich działań (*bardzo ciężka i niebezpieczna praca; bardzo ciężka sprawa, brakuje na nią czasu; można to robić, jak ma się tylko to* [MOPS]; *godziny ciężkiej rozmowy, harówka naprawdę* [GOPS]); a także na napotykaną trudność, które czasem były opisywane ogólnie (*nie zawsze to przynosi efekt, bo ludzie są czasem zamknięci w tych swoich czterech ścianach* [MOPS]; *nie jest łatwo dzięki temu osiągnąć coś dobrego, bardzo niewdzięczna rola* [GOPS]), a czasem wskazywały np. na niepewność efektu (*takie ryzyko* [MOPS]; *na pewno będą zgrzyty; po prostu się nie da; nie wiadomo, czy to się uda* [GOPS]). Jedynie w materiale pochodzącym z ośrodków miejskich jako trudności wskazano kwestie finansowe (*rozbija się o pieniądze*), a także brak osadzenia w polskich realiach oraz sprawdzenia tego rodzaju działań (*jest takie zagraniczne, wymyślone gdzieś, tylko teoria*). Padło nawet stwierdzenie, że *spełnia normy unijne*.

Nie pojawiły się natomiast żadne określenia, które wskazywałyby na jednoznacznie negatywny stosunek do tego rodzaju działań.

Niewiele także znalazło się w sieci określeń neutralnych (które czasem lepiej byłoby nazwać ambiwalentnymi), jednak najliczniejsza ich grupa wydaje się bardzo znacząca (zwłaszcza w materiale pochodzącym z ośrodków gminnych). Są to określenia wskazujące na znaczenie czynnika czasu w analizowanym procesie w dwóch podstawowych aspektach. Pierwszy z nich dotyczył efektu nowości, tego, że chodzi tu o działania niestandardowe, wychodzące poza rutynowe działania pracowników socjalnych, do których są przyzwyczajeni, oraz zmian pod tym względem w ostatnich latach (*dopiero w ostatnich latach zaczyna się kształtować jakaś przyszłość; zupełnie inne doświadczenie; dopiero*

zaczyna się kształtować; kiedyś działały nieformalnie, a teraz tak formalnie; jeszcze coś nowego; na dzień dzisiejszy wszystko jest w powijakach jeszcze; ostatnio zaczęły działać [i dlatego dopiero w przyszłości praca ta] *będzie lepiej realizowana* [GOPS]; *jest wreszcie możliwa, bo wcześniej to nie, dopiero zaczyna „chodzić”; nowość taka nieznaną i taką troszeczkę straszna* [MOPS]). W tym kontekście zdarzało się zresztą określanie tego rodzaju działań jako *obecnie modnych* (*modna praca socjalna; taka tendencja w ogóle ostatnio* [MOPS]; *teraz bardzo modne* [GOPS]). Druga grupa określeń tego rodzaju wskazywała na konieczność upływu czasu, aby efekty podejmowanych działań stały się widoczne, ponieważ nie są natychmiastowe (*w ciągu roku nie da się powiedzieć, że są jakieś efekty; jakieś realne rezultaty, to wiadomo, dopiero po kilku latach; nie dzieje się w ciągu jednego roku, wieloletnia praca; dopiero jakieś efekty będą za kilka lat, nie da się tego zrobić w ciągu jednego dnia, w ciągu jednej wizyty; ogromna nasza praca, duże, ogromne przedsięwzięcie* [GOPS]; *jest potrzebne niezmiernie dużo czasu* [MOPS]).

Pozostałe określenia o charakterze neutralnym dotyczyły wskazania, że z jednej strony jest to działanie rutynowe i normalne (*rzeczywiście klasyczne działanie przeciw wykluczeniu; należy do naszych obowiązków* [GOPS]), ale także, dla odmiany, sugerujące brak ich umocowania w systemie pomocy społecznej (*jest na bazie chęci, bo nigdzie w ustawie nie ma napisane* [MOPS]; *czysty przypadek, taka moda* [GOPS]).

5. Sieć działań podmiotu, czyli aktywność podmiotu

Analiza sieci działań podmiotu każe ją uznać za jednoznacznie pozytywną zarówno na podstawie materiału z ośrodków gminnych, jak i miejskich. W całym zbiorze udało się odnaleźć tylko jedno wyrażenie negatywne (*budzi taki opór*) oraz jedno neutralne (*w jakiś tam sposób oddziałuje*), oba pochodzą z ośrodka gminnego. Pozytywne działania podmiotu, oprócz najbardziej ogólnych (w rodzaju: *bardzo pomaga; coś zmienia na lepsze; wspiera; wspomaga* [GOPS, MOPS]), odnoszą się przede wszystkim do jego wpływu na wiele aspektów życia społecznego.

Pierwszy wyodrębniony aspekt podkreśla wpływ na środowisko społeczne jako całość (*aktywizuje te społeczności lokalne wokół tego, jak by to można było robić; powoduje taki oddźwięk ze środowiska; powoduje zmianę; kompensuje, czyli zastępuje; poprawia funkcjonowanie; pozwala osiągnąć efekt [...] środowiskowy czy lokalny*). Jednak wyrażenia tego rodzaju udało się odnaleźć tylko w materiale pochodzącym z ośrodków gminnych, natomiast pracownicy ośrodków miejskich podkreślali wpływ w sferze nie tyle społecznej, ile materialnej (*dzięki temu ludzie dbają o trawniki, malowali klatki; ludzie wyremontowali to za pieniądze unijne; są firanki w oknach, są drzwi zamykane, powoduje, że ludzie pilnują tego i naprawdę o to dbają*). Kolejna kwestia to wpływ na sposób prowadzenia i efekty działań pomocowych (*daje możliwość pracy z klientem; zmienia roszczeniową mentalność ludzi; pozwala zdobywać zaufanie klientów* [GOPS]; *budzi zaufanie do pracownika* [MOPS]); co ma czasem przełożenie czysto praktyczne (*pozwala wyposażyć całe biuro* [MOPS]).

Za bardzo istotny z punktu widzenia celów projektu należy także uznać wpływ na postawy, poglądy, aspiracje osób korzystających ze wsparcia (*bardziej dowartościowuje, pokazuje ludziom, że jest wiele problemów, z którymi nie poradzimy sobie, a konkretnie – nie poradzą; sprawia, że zauważają, że mogą żyć inaczej; pozwala ludziom swoje prawa poznać, pozwala uwierzyć, że coś można osiągnąć; zmienia wizeru-*

nek, wygląd zewnętrzny uczestników, sprawia, że kobiety są pewne siebie i wiedzą, że coś od nich zależy, że można być kimś innym, nie tylko kurą domową i matką [GOPS]; *powoduje, że ludzie, jak coś robią, to wzrastają ich oczekiwania i ta ich wartość, motywuje, żeby te ręce umyć; pokazuje ludziom, jak podnieść swój standard życia i że jest coś więcej niż jedzenie, picie i potrzeby fizjologiczne w ubikacji; pokazuje możliwości wyjścia z tej sytuacji; pokazuje, że może być inaczej, a sprawia, że ludzie mają mniej czasu na głupoty* [MOPS]). Ważny jest także proces integracji społecznej osób korzystających ze wsparcia oraz podnoszenie jakości ich życia (*przeciwdziała wykluczeniu społecznemu, bo ludzie w problemie się łączą i uważają, że mogą coś zrobić razem; przelamuje te bariery, pozwala nawiązywać kontakty* [GOPS]; *osoby niepełnosprawne psychicznie integruje z młodymi ludźmi, sprawia, że ludzie mają kontakty, powoduje, że oni się do siebie zbliżyli; sprawia, że ludzie widzą, że nie zostali sami na tym świecie; wytwarza wzajemny szacunek* [MOPS]).

Można jednak wskazać pewne różnice między respondentami z ośrodków gminnych i miejskich w sposobie (pozytywnego) mówienia o tym, na czym polega i na co oddziałuje praca socjalna metodą środowiskową. W materiale pochodzącym od respondentów z ośrodków miejskich udało się wyodrębnić wyrażenia dotyczące oddziaływania edukacyjnego i wychowawczego na klientów, z możliwymi konsekwencjami dla ich funkcjonowania na rynku pracy (*uczy kultury słowa; uświadamia wartość pracy, pieniądza; uczy dyscypliny; wskazuje możliwości; zwiększa szansę podjęcia tej pracy później, uświadamia, że z tej pracy można mieć korzyści*). Natomiast w materiale z ośrodków gminnych pojawiły się wyrażenia wskazujące na wpływ tego rodzaju działań na świadomość i postawy społeczne w szerszym zakresie (*powoduje, że pomaganie jest trendy; powoduje, że społeczność lokalna słyszy o jakimś problemie i zaczyna się z nim zapoznawać; ewidentnie zmienia ludzi; powoduje, że ludzie sobie wzajemnie pomagają; uczyła na problemy innych*).

6. Sieć działań na podmiot, czyli oddziaływanie na podmiot

Ostatnia analizowana sieć – działań na podmiot – wskazuje aktywności podejmowane wobec analizowanego pojęcia (i oczywiście jego ekwiwalentów). Jak można było przewidzieć, dominują czynności dość oczywiste. Dotyczą one:

- przygotowania, inicjowania działania (*mieć jej plany, przedstawić wizję* [GOPS]; *powołać; przecierać ścieżki; przygotowywać; ukierunkować; uruchomić; walczyć o to; zaproponować; wdrażać* [MOPS]);
- podejmowania i realizowania działania (*zajmować się; podejmować; brać udział; koordynować; organizować; zrobić; zastosować i wykonywać jej formy; cały czas prowadzić; zajmować się właśnie teraz; realizować od kilku lat; robić małymi krokami* [GOPS]; *robić samemu; brać udział; dawać radę; nie zadeklarować się, a uczestniczyć; prowadzić każdymi tam metodami, jakimi możemy; od czterech lat prowadzić; po prostu iść i robić; realizować z koleżankami; uczestniczyć nieformalnie, ale fizycznie; wdrażać; wytrwać do końca; świadczyć dzięki [temu] pomoc socjalną* [MOPS]);
- propagowania, przekonywania, namawiania do udziału w działaniu (*zareklamować; kierować do uczestniczenia; zapraszać; jakoś wytłumaczyć; jakoś tam skłaniać; zaprosić; jeden drugiemu tam coś przekazać; pokazywać, że to jest możliwe* [GOPS]; *jeden drugiego ciągnąć; najpierw ściągnąć młodzież, bo to jest łatwiej, namówić dorosłych; zachęcać, opowiadać, zmotywować ludzi, pochwalić się, że się to robi; pokazać ludziom; powiedzieć, jak ma się wizję; prezentować wyniki; namawiać na podstawie umowy bądź kontraktu socjalnego; namawiać przez festyny integracyjne; próbować ludzi angażować* [MOPS]);
- bycia zaangażowanym emocjonalnie, realizowania się w działaniu, odczuwania satysfakcji i przyjemności (*być naprawdę dobrym*

w tym; być rozanieloną; głęboko przeżywać uczestnictwo; czuć ten klimat; przygotować się specjalnie; nie robić tego absolutnie dla nagród [GOPS]; *angażować się popołudniami i naprawdę poświęcać temu wiele; być w szoku; być zachwyconym; być zadowolonym; czasem robić to na nadgodziny; czuć się w tym dobrze; wciągnąć się w to; jakoś się zaktywizować; nie móc się doczekać; kłaść bardzo duży nacisk; mieć z tego satysfakcję* [MOPS]).

Wśród pozostałych wyrażeń odnalezionych w sieci działań na podmiot warto zwrócić uwagę na dwa zbiory:

- Pierwszy z nich dotyczy nie wiedzy, niepewności wobec pracy socjalnej prowadzonej metodą środowiskową, spowodowanych z jednej strony nieprzewidywalnością tego procesu (*być na początku przerażonym, jak to się potoczy*), a z drugiej – brakiem umiejętności i przygotowania do jego analizy teoretycznej (*nie móc przełożyć na słowa; pracować tą metodą, nawet nie zdając sobie z tego sprawy; pracować tą metodą, ale tego nie nazywać fachowo* [GOPS]; *nie używać takich pojęć, w ogóle się nad tym nie zastanawiać* [MOPS]).
- Drugi zbiór zawiera wyrażenia komunikujące napotykaną problematykę. Można *nie mieć na to czasu* (a jednocześnie *czuć taki niedosyt*); *mieć w tym małe wsparcie ze strony kierownictwa i innych współpracowników; izolować się od tego oraz uszczuplić komuś możliwość jej robienia, a także nie mieć jak tego zrealizować; nie mieć jeszcze doświadczeń; nie prowadzić w ogóle; musieć pokątnie organizować* (GOPS); *nie przeforsować, niestety; już nie móc wchodzić w takie działania, bo, niestety, pewne rzeczy nie pozwalają; ubolewać, że nie można już tego robić; obawiać się o frekwencję; zrobić i zostać bez niczego* (MOPS). Wśród napotykanych przeszkód w materiale pochodzącym z ośrodków miejskich (*nota bene* ponownie przede wszystkim z dyskusji prowadzonej w Toruniu)

pojawiło się też kilka wypowiedzi sygnalizujących jawnie wrogie działania wobec pracy socjalnej prowadzonej metodą środowiskową (np. *ubliżanie, że pieniądze idą w błoto, bo lepiej biednym rozdawać, a nie takimi bzdurami się zajmować; przychodzenie z pretensjami, że się dzieci wykorzystuje, a nawet pójście na skargę do prezydenta* [MOPS]).

Na szczęście – również w materiale z ośrodków miejskich – pojawiły się też stwierdzenia o docenieniu tego rodzaju działań przez innych, dzięki czemu można za nie dostać nagrodę od wojewody, a pozostałe, już mniej namacalne profity, jakie się zdarzają przy omawianych działaniach, to możliwość *bycia bardzo samodzielnym w realizowaniu i wywierania na to pozytywnego wpływu; bycia zaskoczonym dużym uczestnictwem w tym*. Pracy socjalnej prowadzonej metodą środowiskową można także się *uczyć* (MOPS) bądź *czytać o niej jakąś broszurkę lub w Internecie* (GOPS) oraz – co nie jest bez znaczenia – *szukać na nią sponsorów i dostać na to duże pieniądze; dostać na to pieniądze z Unii* (MOPS).

Wnioski

Brak możliwości odtworzenia pola semantycznego pojęcia „praca socjalna metodą środowiskową” nie zmienia faktu, że badani dostrzegają związki pracy socjalnej ze środowiskiem lokalnym oraz że widzą sens i potrzebę takich działań, a także – przynajmniej w warstwie deklaratywnej – w zasadzie nie są przeciwni ich podejmowaniu. Największy kłopot stanowi to, w jaki sposób pojmują oni środowisko lokalne w tym kontekście – jakich aktorów, instytucje i procesy w nich dostrzegają. Niestety, nie jest to wizja zbliżona do teoretycznego konstruktów *community work*, związanego m.in. z takimi zagadnieniami jak rozwój lokalny, środowiskowe rozwiązywanie problemów społecznych, aktywizacja oraz integracja osób wymagających wsparcia, budowanie sieci i relacji w środowisku, a nawet planowanie społeczne. Środowisko jest tu rozumiane znacznie wężiej, a – jak wynika z całości materiału – taka środowiskowa perspektywa, nawet w wersji zawężonej (przede wszystkim do bliższej i dalszej rodziny, kilku instytucji publicznych, w najlepszym razie sąsiedztwa), często była w badaniu niejako sztucznie wywoływana przez moderatorów, nie stanowiła raczej wątku samobieżnego. Mówiąc najprościej – obraz pracy socjalnej, jaki się wyłania z przeprowadzonych dyskusji, to niemal wyłącznie kontekst instytucjonalny, kontekst środowiska zawodowego, oraz klienci, postrzegani przed wszystkim jako jednostki, ewentualnie w środowisku rodzinnym. Dowodem na taki stan rzeczy jest również niemal całkowity brak w materiale użycia przymiotnika *lokalny*. Tego rodzaju zastrzeżenie wydaje się konieczne przed zaprezentowaniem wniosków z analizy pola semantycznego, która mogłaby sprawiać wrażenie, że temat metody środowiskowej jest w materiale badawczym wątkiem znacznie bardziej istotnym, niż miało to miejsce w rzeczywistości.

Jak wynika ze zgromadzonego materiału, metoda środowiskowa w pracy socjalnej odnajduje się w dwóch podstawowych kontekstach. Pierwszy jest bardzo konkretny, umiejscowiony w czasie i przestrzeni: to impreza, projekt, zinstytucjonalizowana forma działania. Drugi

odnosi się do uwarunkowań bardziej symbolicznych (aksjologicznych i organizacyjnych), takich jak środowisko, z którym nawiązuje się relacje i na którego rzecz się pracuje, integracja i nawiązywanie współpracy (m.in. z instytucjonalnym otoczeniem pomocy społecznej), pomoc, aktywizacja i reformowanie podopiecznych.

Najważniejszą opozycją (czyli tym, co jest czasem postrzegane jako przeszkoda, ale przede wszystkim jako rzecz odrębna i odmienna dla analizowanego pojęcia) dla pracy w środowisku lokalnym jest biurokracja i działania *stricte* opiekuńcze (w obrębie systemu pomocy społecznej) oraz brak współpracy i izolacja osób potrzebujących wsparcia (w szerszym kontekście).

Jak wskazuje bogata sieć asocjacji, otoczenie społeczne dla środowiskowych działań pracowników socjalnych stanowią przede wszystkim dwie grupy ludzi: adresaci pomocy i pracownicy instytucji formalnie zobligowanych do jej udzielania, czyli służb społecznych. Niemal całkowicie nieobecne pozostają instytucje niepubliczne, zwłaszcza organizacje pozarządowe. Za niepokojące należy uznać bardzo silne rozgraniczenie między tymi dwiema grupami – to w gruncie rzeczy dwa odrębne światy, których role pozostają w życiu społecznym szczególnie określone i niemal niezmiennie, na co wskazują przede wszystkim bardzo nieliczne asocjacje wskazujące na wątki samopomocowe oraz na udział w rozwiązywaniu problemów społecznych osób z otoczenia społecznego. Wysoka frekwencja asocjacji wskazuje zatem wprawdzie na społeczne osadzenie pracy środowiskowej, które jednak pozostaje zabetonowane – mało elastyczne i jasno zdefiniowane. Wydaje się, że rozbicie tego muru, który otacza potrzebujących i pomagających im zawodowo, włączenie problemów społecznych w powszechny obieg, dyskurs i zaangażowanie, jako po prostu wspólnej sprawy (jak np. ochrona środowiska czy rozwój gospodarczy) stanowi jedno z najważniejszych wyzwań pracy w środowisku lokalnym.

Z analizy materiału wynika, że pracownicy socjalni generalnie postrzegają działania w środowisku jako coś pozytywnego, a na pewno nie są do nich nastawieni negatywnie. Sądzą, że tego rodzaju meto-

dy są skuteczne i ważne, dostrzegają w nich źródło sukcesu w swoim działaniu. Ta ogólnie pozytywna ocena nie oznacza, że badani nie widzą potencjalnych problemów w pracy środowiskowej. Najważniejsze z nich są związane z czynnikiem czasu. Po pierwsze, pracownicy socjalni dostrzegają brak osadzenia takich działań w systemie pomocy społecznej, w ramach którego funkcjonują (ze względu na to, że są wciąż nowe). Po drugie, wskazują na to, że tego rodzaju metody nie przynoszą natychmiastowych, spektakularnych efektów. Z tą ostatnią kwestią wiąże się też większość obaw i opinii negatywnych, badani oceniają tego rodzaju działania jako czasochłonne i wymagające wysiłku, nie dające gwarancji powodzenia, słabo osadzone w polskich realiach oraz kosztowne.

Udało się odtworzyć opinie badanych na temat tego, co działania środowiskowe „robią”: okazuje się, że ich wpływ jest postrzegany jednoznacznie pozytywnie. To oddziaływanie dotyczy przede wszystkim środowiska jako całości, poprawy funkcjonowania beneficjentów pomocy oraz (zdecydowanie rzadziej) samego systemu pomocy społecznej i działań podejmowanych w jego ramach. Trzeba jednak pamiętać, że obraz ten powstał na podstawie bardzo skromnej sieci działań podmiotu, więc generalnie tego oddziaływania – jakkolwiek pozytywnego – nie sposób uznać za znaczące i powszechne. Bogatsza sieć działań na podmiot jest z kolei mało charakterystyczna – znalazły się tu głównie działania oczywiste (takie jak przygotowywanie, realizowanie oraz propagowanie), a także emocjonalne angażowanie się w metodę środowiskową w pracy socjalnej. Chociaż zdecydowanie rzadsze, to jednak istotniejsze wydają się działania negatywne, które wskazują na napotykanne problemy – przede wszystkim niewiedzę i niepewność, brak czasu i wsparcia ze strony instytucji pomocy społecznej, a nawet opór i jawną wrogość.

Rozdział III

**Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości
przekształceń/zmian organizacji
codziennej pracy socjalnej w miejskich
i gminnych ośrodkach pomocy społecznej**

Mariusz Granosik

Wprowadzenie

Już pobieżne spojrzenie na materiał, w połączeniu z obserwacją podczas wywiadów, dostarcza ogólnych wniosków na temat wzajemnych relacji warstwy komunikatywnej (treściowej) oraz koniunktywnej (związanej z głębszymi strukturami działania). W większości wywiadów trudno było nakłonić uczestników do prezentacji codziennych konkretnych doświadczeń, mieli oni za to znaczną skłonność do uogólniania i teoretyzowania (zwroty: *zawsze staramy się...*; *cała nasza praca polega na...*). Jeżeli już ujawniali jakieś doświadczenia, to często były to doświadczenia ich koleżanek/kolegów, które miały niecodzienny, szczególny charakter – były raczej swoistą ciekawostką niż opisem codzienności.

Taka sytuacja wskazuje na rozbieżność wymiarów komunikacyjnego i praktycznego. Jak się okazało, struktura znaczeń konstruowana przez pracowników socjalnych na podstawie etosu zawodowego (profesjonalnych ideologii?), edukacji i ambicji nie nadaje się do opisu codzienności, która pozbawiona jest finezji, strategii i planów oraz ogranicza się, w większości przypadków, do powielania standardowych działań. W pewnym sensie można wskazać strukturalne podobieństwo do jednej ze specyficznych cech klasy średniej, opisaną przez Charlesa Wrighta Millsa¹, a mianowicie, że pracownicy socjalni „odświętnym dniem żyją”. Z pewnością sama sytuacja wywiadu grupowego wymusza swoiste „chwalenie się” unikatowymi doświadczeniami, jednak nasi rozmówcy często w ogóle nie potrafili opisywać np. codziennych sukcesów i dopiero w trakcie wypowiedzi na gorąco budowali struktury komunikacyjne pozwalające określać niektóre elementy ich codziennej pracy jako „małe” sukcesy.

Inną przyczyną wspomnianej rozbieżności jest świadomość działania w okresie zmiany, przekształceń organizacyjnych. Być może również z tego powodu pracownicy socjalni raczej postrzegają swą pracę

¹ Por. C. Wright Mills, *Białe kołnierzyki. Amerykańskie klasy średnie*, tłum. P. Graff, Książka i Wiedza, Warszawa 1965.

przez pryzmat tego, co będzie (lub powinno być, ich zdaniem) niż doświadczonej przez nich rzeczywistości.

Ponieważ podstawowym przedmiotem niniejszej analizy są uwarunkowania zmian orientacji (w tym wzorów interpretacji) pracowników socjalnych, materiał badawczy został ograniczony głównie do wątków, które miały charakter samobieżny i które ujawniały interpretacyjne orientacje pracowników socjalnych. Należy też dodać, że wnioski są prawdopodobnie zubożone w zakresie mniejszościowych orientacji wariantywnych (alternatywnych wzorów i orientacji), ponieważ sama technika zbierania materiału opartego na dyskusji grupowej wprowadza wyższy domyślny poziom konformizmu niż np. badania realizowane indywidualnie z pracownikami socjalnymi. Ponadto ograniczony rozmiar raportu wymusił pominięcie mniej znaczących struktur. W dalszej części tego rozdziału zaprezentowane zostaną zatem jedynie te wnioski, które spełniały dwa warunki: mieściły się w wąsko zakreślonym temacie rozdziału oraz potwierdzały się w większości przypadków w procesie analitycznej komparacji.

1. Struktury działania

W zamyśle autorów badania struktury działania miały się ujawniać w dyskusji poświęconej codziennym doświadczeniom pracowników socjalnych, zwłaszcza zaś w samobieżnych wątkach rozwijających się wokół tego zagadnienia. Opisywanie konkretnych, codziennych działań okazało się jednak dla wielu pracowników trudniejsze, niż można było przewidzieć, ponieważ mieli oni znaczną skłonność do przedstawiania „ciekawostek z życia pracownika socjalnego” lub do teoretyzowania (przedstawiania przykładów uogólnionych, głównie procedur) (ŚG 17, 16–27)²:

MG: A mogłaby pani konkretny jakiś przypadek nam opowiedzieć, oczywiście bez imion nazwisk...

L3K: yyy, znaczy się z takiego...

MG: Tego typu sytuacji, jak to działanie wyglądało?

L3K: Znaczy się tak: jest informacja, pracownik socjalny ma informację, że na przykład dziecko zawiadamia kuratora, dzwoni do kuratora, mówi: no bo mama i tata są pijani i nie chcą mnie wpuścić do domu. Więc przyjeżdża pracownik socjalny, jeżeli to jest w godzinach jego pracy, bo jeżeli nie, to oczywiście to się to odbywa bez pracownika, bez udziału pracownika socjalnego, po czym kurator wykonuje właśnie telefon do sądu, że jest potrzebne takie postanowienie. W tym czasie przyjeżdża policja. Wchodzi się razem z policją do domu, zostaje zabrane dziecko, informuje się, gdzie dziecko zostaje przewiezione, bo już trzeba mieć miejsce przygotowane.

W przedstawionym powyżej przykładzie pracownik socjalny właściwie jest zaskoczony pytaniem/prośbą o konkretyzację opowiadania (wskazuje na to dwa razy podjęta przez L3K struktura odraczająca, dająca czas do zastanowienia: najpierw „yyy, znaczy się z takiego”, potem „Znaczy się tak”). Wcześniej, wraz z innymi uczestnikami wywiadu, L3K opowiadał ogólnie o pracy socjalnej, na prośbę moderatora o opisanie

² Przywołany fragment materiału nie jest dokładnym cytatem, ale jego uproszczoną wersją, ponieważ wywiady były zapisywane przy użyciu symbolizacji Gail Jefferson, niejasnej dla większości Czytelników.

jednego przypadku, odpowiada precyzyjnym opisem procedury stosowanej w pewnym typie problemu. Ponieważ podobna struktura opisu codziennego doświadczenia powtarzała się i w innych przypadkach, można przyjąć interpretację, że wzory działania nie są indywidualizowane, ale opierają się na uogólnionych procedurach, dlatego przedstawiając procedurę, przedstawia się jednocześnie całą grupę przypadków.

Jeżeli już pracownicy socjalni podejmowali się konkretnego opisu przeciętnego dnia, to okazywało się, że właściwie niemal wyłącznie „robią wywiady” i kolekcjonują inne dokumenty opisujące sytuację (np. zdrowotną lub finansową) klienta. Taka hegemonizacja wywiadu środowiskowego nieco zaskakuje, ale jednocześnie pozwala spojrzeć na pracę socjalną nie tylko jako na działalność opartą na standaryzowanych procedurach, ale również w znacznym stopniu ewidencyjną. Często spotykane w opisach własnej pracy socjalnej stwierdzenie „robimy wszystko” zwykle sprowadza się do wykonywania wszystkich czynności biurowatycznych (ŚG 7, 31–34):

P4P: Teraz zajmuję się wszystkim, można powiedzieć, w tym małym ośrodku.

MG: OK.

P4P: I wydawaniem decyzji administracyjnych, wywiady środowiskowe, jak i sprawozdania.

L9K i L10K: Jak my.

W świetle takich obserwacji nie dziwi fakt, że znaczna część wątków samobieźnych, nie wywoływanych przez moderatora, związana była z kwestiami proceduralnymi i miała charakter wymiany doświadczeń, ale doświadczeń definiowanych bardzo wąsko, jako umiejętności prowadzenia dokumentacji. Takie wątki pojawiały się niemal we wszystkich wywiadach, ale częściej i w bardziej rozbudowanych formach w rozmowach z pracownikami ośrodków gminnych. Prawdopodobną przyczyną takiego zróżnicowania jest większe oddalenie ośrodków pomocy społecznej i, co z tym związane, większe róż-

nice proceduralne oraz relatywnie mniejsza liczba okazji do wymiany doświadczeń. Należy wyraźnie podkreślić, że te wątki niemal w całości dotyczyły bardzo technicznych (biurowatycznych) zagadnień: sposobów wypełniania dokumentów, terminów ich składania itp. (KG 12, 11–12, 20):

P1K: I to się przepisuje.

P8K: W naszym ośrodku taka polityka, że teraz kserujemy te wywiady nie za każdym razem. Robimy ten wywiad oryginalny, no bo kierownik przystała, że możemy sobie kopiować te wywiady.

P?K: A to tak można?

P3K: A jeżeli w tym samym wniosku jest pomoc finansowa?

P9K: To przecież na podstawie jednego wywiadu wydaje się decyzje. Przecież nie da się w jednym miesiącu cztery wywiady.

Prezentacja procedur przekształca się w wątek samobieźny wówczas, gdy wspomniane procedury nie są przez wszystkich jednakowo realizowane, jak to ma miejsce w przedstawionym wyżej przykładzie. W takiej sytuacji wypowiedź pierwotnie skierowana do moderatora zaczyna być adresowana do innych uczestników (dyskurs zewnętrzny jest zastępowany wewnętrznym), język ewoluuje w stronę coraz bardziej techniczną. Niemal we wszystkich przypadkach rozbieżności proceduralne wywoływały konwersacyjne struktury waloryzowania czy oceny poszczególnych stanowisk oraz uzgadniania, czyli wspólnego przyjęcia procedury o najsilniejszych podstawach. Przytoczona wcześniej rozmowa (wątek samobieźny) zakończyła się odwołaniem do zewnętrznego autorytetu jednoznacznie rozstrzygającego spór (KG 12, 28–13, 22):

P4K: Takie małe wytyczne to mam, i tak robimy.

P10K: No, ale przecież liczymy dochody.

P4K: Jesteśmy po kontroli teraz z wojewódzkiego urzędu.

P3K: Działu polityki.

P4K: Tak, z Wydziału Polityki Społecznej.

P3K: Tak, to jest wydziału.

P4K: Tak, Wydział Polityki Społecznej, i tak należy robić.

[...]

P3K: Ale podwajacie te wywiady.

P9K: Nie, my mamy jedną teczkę rodziny i w tej teczce wkładamy.

P3K: I to było bardzo dobre, a teraz mamy, z zasiłkami nam każą.

P9K: Nie.

P3K: I teraz jest oddzielnie, i teraz mamy po prostu bałagan.

P2K: Oczywiście.

P10K: Macie niedobrze.

P8K: Ale takie są wytyczne.

P3K: Takie są.

P4K: Ale to jest prawidłowo po tej kontroli, bo do każdej nowej pomocy jest wywiad oddzielny potrzebny.

Tego typu sekwencje kolejek obrazują wzór orientacji na źródła procedur. W tym zakresie praca socjalna nie jest w żadnym stopniu autonomiczna, a struktury działania są podporządkowywane zewnętrznym procedurom (przynajmniej od momentu, w którym wspomniane procedury staną się elementem wiedzy pracowników socjalnych). Ciekawe, że podjęty przez jednego z uczestników (P3K) wątek wewnętrznej interpretacji zewnętrznych procedur, a dokładnie ich oceny (jako bezsensownego dublowania dokumentacji i wprowadzania bałaganu) nie znalazł rozwinięcia, co oznacza, że w przypadku dyskusji proceduralnych uzasadnienia racjonalne nie są szczególnie istotne. Wzór interpretacji lokuje działania dokumentarne w kontekście umiejscowienia w strukturze instytucjonalnej, a nie w odniesieniu do dobra klienta i samego pracownika.

Podobne spontaniczne (samobieżne) dyskusje miały miejsce w powiązaniu z tematem powodzi, która nawiedziła niektóre gminy. Tak jak poprzednio, tematem przyciągającym uwagę uczestników były kryzysowe procedury biurokratyczne (np. sposoby i rodzaje wypełnianych

dokumentów), w tym wypadku jednak przedmiot dyskusji stanowiła niestabilność odgórnie oczekiwanych procedur (ŚG 50, 33–51, 24):

L2K: Ale przyszła informacja, że my mamy robić według obowiązujących przepisów. Przepisy nie zostały zmienione i nikt tego nie zmienił, a to, że wojewoda sobie pisał, to później, za dwa lata, jak będzie kontrola.

SP: To u nas szła. Wypłacajcie pieniądze!

L7K: Ale powiem państwu, że my właśnie, jak dostaliśmy to pismo ostatnio o tej czwórce, że mamy czwórkę przeprowadzać, zastanawialiśmy się, co będzie w POMOŚCIE. No chwila, no, niby pani minister wyraziła zgodę, że będzie to całkiem odrębne sprawozdanie!

SP: Tak.

L7K: Ale gdzieś tych, gdzieś te rodziny trzeba umiejscowić, no i dzwoniłyśmy do ministerstwa i pytałyśmy się. My akurat w POMOŚCIE działamy. Pytałyśmy się, jak to będzie wyglądać? No jeżeli przyjdzie co do czego i będzie trzeba przez gps puszczać sprawozdanie, wychwycić te rodziny. Pani po prostu nie miała bladego pojęcia.

L8K: Tak myśmy musiały...

L7K: Że jakiegokolwiek pismo poszło.

L8K: Tak.

L7K: Pani, która zajmuje się tą całą statystyką w tym całym dziale, i oni dopiero mieli sami dochodzić do siebie, jak to wszystko organizować.

L1M: Oni w ogóle nie mieli żadnego pojęcia, aż do tej pory.

L7K: Nie mieli bladego pojęcia.

L1M: Ma pani rację.

L7K: I ja mówię – możemy wprowadzić jedną tę osobę, co mamy z czwórki, a reszta?

L9K: Za dwa dni przychodzi pismo, że podać matki z dziećmi do siedmiu lat.

Niezadowolenie z niestabilnych procedur tymczasowych jeszcze mocniej podkreśla silne oczekiwanie zewnętrznych wzorów działania, które mogą być nieracjonalne, ale muszą być precyzyjne.

Dyskusja w Toruniu, dotycząca problemu wymiany informacji z innymi instytucjami, a także tego, co robić, by sformalizować informacje uzyskane kanałem nieformalnym, ukazuje wzór wariantywny zaprezentowanego wcześniej sposobu orientowania działania w oparciu o procedury zewnętrzne. Pracownicy socjalni dzielą się doświadczeniami ze współpracy z innymi instytucjami (TM 20, 21–21, 05):

P6K: Wszędzie musi być jakieś pismo.

P1M: Ale co, napiszę notatkę, że ona...

P7K: To jest czas, kolejny czas

P3K: Nie, nie, nie.

P7K: Nie możesz.

P2K: Tylko że wiecie co – myśmy tak też próbowali i też nam się udawało.

P11M: I ja piszę z Karoliną.

P7K: Że się rozmawia.

P7K: Ale są kontaktowi.

P2K: Zależy, do czego potrzebujemy.

[...]

P2K: Ale [...], bo to zależy, do czego. Jeżeli człowiek się odwoła, to nie.

P7K: To już koniec.

P2K: Nie masz konkretnie.

P10K: To nie jest dokument.

P2K: Kierownik, dyrektor, na tej zasadzie.

P11M: Tak.

Wariantywność tego wzoru w odniesieniu do poprzedniego polega na tym, że w przypadku braku silnego zewnętrznego wzorca instytucjonalnego niekiedy dochodzi do wypracowywania własnych, lokal-

nych sposobów działania. Taki dyskurs jest znacznie wzbogacony o argumentację racjonalną, a nie tylko dotyczącą poprawności formalnej.

Warto ponadto, na tym przykładzie (a właściwie na dalszej jego części), zaobserwować powiązania wątków i sposobów interpretowania różnorodnych form pracy socjalnej, ponieważ dyskusja ta wywołuje wątek poświęcony zespołom interdyscyplinarnym, które są traktowane jako jeden z lokalnych wariantów rozwiązania problemu współpracy międzyinstytucjonalnej, a więc jako „narzędzie” służące głównie komunikacji reprezentantów różnych instytucji (TM 21, 06–20):

P2K: Natomiast ja chcę państwu powiedzieć, tak ładnie powiedziałam, że my od czterech lat prowadzimy zespół interdyscyplinarny, w skład którego wchodzi policjanci, pedagodzy ze szkół z naszego rejonu, kuratorzy, nasze koleżanki z Działu Interwencji Kryzysowej, dziewczyny z Działu Pomocy Rodzinie i Dziecku. Dwie dziewczynki są pedagogami zatrudnionymi na terenie całego Torunia, tak że my to prowadzimy i nam to naprawdę ułatwiło, ale rzeczywiście my rozmawiamy, jeżeli coś potrzebujemy konkretnie i ja mam właśnie bardzo dobry kontakt z tymi osobami i na telefon wiele załatwię, ale oni mi to powiedzą, ja i tak muszę wystąpić z pismem.

P4K: Ale...

P2K: Tego też nie przeforsowaliśmy, bo po to te zespoły właśnie mamy i spotykamy się regularnie, raz w miesiącu, i naprawdę nam bardzo pomaga. Dziewczyny mają inne spojrzenie, kurator ma inne, rozmawiamy oczywiście. Działamy na tej zasadzie, że robimy sobie sprawozdania i z tego, tak że naprawdę jest fajnie. I też policjanci do nas mówią: ale słuchajcie, no przecież my po to jesteśmy, nie, bo my musimy, mamy taką odgórną, że jak coś trzeba, to idziemy.

„Biurokratyczny” wzorzec orientacji jest na tyle powszechny, że również w innych wywiadach podporządkowuje nawet takie obszary pracy socjalnej, które są skonstruowane na podstawie innych założeń. W Katowicach, niemal identycznie jak w Toruniu, pracownicy socjalni potra-

fią tak przeinterpretować cele „zespołów interdyscyplinarnych”, że służą one głównie osobistemu poznaniu pracowników różnych instytucji, co przyspiesza uzyskiwanie potrzebnych informacji czy dokumentów (ŚG 3I, 7–23):

L2K: Ja myślę, że bardzo dobrym plusem to jest to, co teraz będzie wchodziło, to są zespoły interdyscyplinarne. U nas od jakiegoś ponad roku działają i są bardzo dobre, ponieważ spotykają się pedagodzy, kuratorzy zawodowi, z poradni pedagogiczno-psychologicznej, także dzielnicowi. Tak że wszystkie te osoby się spotykają i jest coś takiego no: przez wymianę informacji to jedno, ale drugie takie wspólne jakieś działania i coś robi, bo często jest tak, że te osoby, które powinny pracować wspólnie, oni się nawet nie znają i jeżeli te spotkania są cykliczne, to te osoby wszystkie zaczynają się znać. Później jest taka sytuacja, że na przykład nie ma problemu, jeżeli ktoś chce jakąś dyskretną informację.

SP: Telefonicznie dostaje informację?

L2K: Dzwoni i już ją dostaje. Kiedyś nie było możliwości. Ja na przykład pamiętam, jak jeszcze kilka lat wstecz my mieliśmy wypisane do sądu o zajęcie stanowiska. Myśmy jeszcze nie wiedzieli, co dalej się z tą rodziną dzieje, nie mieliśmy żadnej informacji zwrotnej. Teraz, jeżeli się znamy, to nie ma problemu. Ja sobie zadzwonię, czy na tych zespołach. Dobra, to najlepiej w ten sposób zrobi to pani sobie to, sprawdzi to, to i tamto, tak że mamy takie informacje zwrotne mi: więc uważam, że to, co jest teraz, właściwie wchodzi ta ustawa teraz, jest to jedna dobra rzecz, którą ktoś pomyślał.

Innym zagadnieniem generującym spontaniczną rozmowę między uczestnikami wywiadu (samobieżność) jest brak urządzeń biurowych (konkretnie: kserokopiarki). Podobnie jak poprzednio, jednym z rozwiązań (i to nie do końca skutecznych) okazuje się „pisanie projektów” (TM 24, 29–25, 28):

P5K: Właśnie mnie dziwi, że ktoś dostaje sprzęt, bo bierze udział w projekcie

P7K: A potem jest zabrany.

P7K: I sobie leżą.

P5K: Jest odbierany. Ja na przykład mam kolegę w Bydgoszczy.

Zaopatrzyli się właśnie w wyniku udziału w projekcie w pełen sprzęt.

P5K: I to nie jest zabierane.

P5K: I gdzie leży tutaj prawda?

P7K: My mamy wszystko zabrane.

P5K: No właśnie!

P7K: Mamy nakaz pisania dokumentów na komputerze. Był laptop, do tego cały... zazabrany i co dalej?

[...]

P4K: A żeby było śmiesznej, to powiem, że kiedyś pani dyrektor przysłała do nas do pokoju: „Dziewczyny róbcie projekty, urządźcie się całkowicie”.

P10K: Też to słyszałam.

P4K: [śmiech] No więc zrobiliśmy projekt i zostałyśmy bez niczego.

Podobnie zatem jak w zespoły interdyscyplinarne, we wzorec biurowy wpisana jest metoda projektowa (w cytowanym powyżej fragmencie pracownicy „pisali projekty”, by wyposażyć ośrodki w sprzęt biurowy), która, zgodnie z taką interpretacją, staje się działaniem wspomagającymi pracę biurową.

Zdecydowanie jednak te działania (głównie uczestnictwo w projektach), jakkolwiek podejmowane z różnych względów, dają pracownikom socjalnym możliwość, choćby chwilowej i marginalnej, integracji założeń teoretycznych i działalności praktycznej. Zarówno bowiem sposób konstruowania projektów, jak i sposób ich monitorowania oraz rozliczania często różnią się od monitorowania i rozliczania standardowej pracy socjalnej. Nic więc dziwnego, że spora część ilustracji, którymi pracownicy socjalni przyozdabiają wątki teoretyczne, pochodzi z ich udziału w projektach.

Nieco uogólniając wnioski strukturalne, można zauważyć, że zarysowuje się specyficzny format konstruowania dyskusji przez uczestników, którzy – zainteresowani tematem – stopniowo zapominają o prowadzącym, przechodząc od dyskursu zewnętrznego do wewnętrznego. Ten wewnętrzny, techniczny dyskurs często jest zupełnie dla prowadzącego wywiad nieczytelny, uczestnicy jednak nie podejmują działań wyjaśniających, bo moderator nie uczestniczy w tym dyskursie realnie i kompetencyjnie.

Specyfikę takiej konstrukcji widać jeszcze wyraźniej w zestawieniu z kontrastowym schematem komunikowania „u Wspólnionego niezadowolonia” (szerzej temat zostanie podjęty w dalszej części). W tym przypadku wszystkie nakładające się głosy mówców skierowane są do prowadzącego, bo to on jest jedynym adresatem.

Niemal wszystkie wątki samobieżne odnoszące się do struktur działania odzwierciedlają biurokratyczną potrzebę odpowiedzi na pytanie „jak” realizować formalne procedury. Nie ma w tej kwestii żadnej dyskusji ani żadnych wątpliwości, „co” robić, jakie podejmować działania. Struktura dyskusji wskazuje też, że uczestnicy „milcząco” akceptują fakt istnienia tylko jednego prawidłowego sposobu realizowania dyskutowanych procedur i cały problem tkwi w ustaleniu, jaki on jest. Dzięki takim założeniom możliwy jest spór o to, jaki sposób realizowania procedur jest prawidłowy oraz odwoływanie się do zewnętrznego autorytetu w tej dziedzinie, np. do wskazań Urzędu Wojewódzkiego (jak w przytoczonym fragmencie). W taki wzór interpretacyjny wpisane są również oczekiwania pracowników socjalnych, którzy chcą mieć dokładnie opisane procedury.

Mimo dosyć wyraźnego skupienia orientacji codziennych działań na pracy biurowej pracownicy socjalni zwykle negują jej sensowność (przynajmniej w takim rozmiarze). Negacja przyjmuje formę zbiorowego rytuału, w którym każdy stara się wzbogacić (lub choćby powtórzyć) argumentację, manifestując tym samym przynależność do tej samej wspólnoty (posługującej się tym samym wzorem interpretacyjnym) (KG 14, 28–15, 10):

L10K: Biurokracja bardzo duża, bardzo duża!

MG: Mhm...

L9K: Zbierania.

L10K: Zbieranie dokumentów.

L7K: Przerost.

L10K: Przerost, tak.

L8K: Przeprowadzenie w środowisku, potem trzeba przyjść i wprowadzić od wniosku, od przyjęcia właściwie wszystko robimy.

L10K: Tak, tak, tak.

L7K: Wszystko!

MG: Mhm...

L8K: Przyjął wniosek, wywiad, dokumentację, potem to zakończyć zawnioskować, wprowadzić. Prawda?

L7K: Wydać decyzję.

L8K: Decyzję napisać tak, potem ją wysłać, zakopertować, i to nie wszystko.

L7K: Potem zwrotka przyjdzie, to ją dopiąć do dokumentów.

L10K: A problem jest w czym innym, prawda?

Ostatnia wypowiedź L10K, w postaci pytania retorycznego, wskazuje nie tylko na brak zgodności rzeczywistych działań z wyobrażeniami „w czym tkwi problem”, ale także jest przejściem od dyskursu wewnętrznego do zewnętrznego (wytwarzanego na potrzeby odbiorcy zewnętrznego, czyli moderatora).

Tak zarysowana struktura stoi w wyraźnej opozycji wobec perspektywy profesjonalnej, która zakłada wielość możliwych schematów działania oraz brak możliwości sztywnego określenia, który z nich jest właściwy (dylematyczność, konieczność stałego decydowania „co” robić).

Jednym z głównych uwarunkowań takich usztywnionych (biurokratycznych) struktur działania jest instytucjonalne usytuowanie ośrodków pomocy społecznej oraz sposób kontrolowania ich pracy. Kontrole, realizowane przez różne urzędy, oraz sposoby rozliczania pracowni-

ków socjalnych ukształtowały priorytetową pozycję pracy nad dokumentacją oraz powiązanego z nią wsparcia materialnego. Co więcej, pracownicy mający wsparcie np. we władzach lokalnych lub choćby kierownika ośrodka częściej i z większym przekonaniem podejmują działania związane z motywacyjną funkcją zasiłków.

2. Perspektywy teoretyzowane

To, co pracownicy socjalni myślą o pracy socjalnej znalazło najpełniejszy wyraz w części rozmów poświęconej definiowaniu pracy socjalnej oraz profesjonalizmu. Definicje te w zasadzie miały stanowić przykłady najbardziej abstrakcyjnego teoretyzowania. Materiał jednak ujawnił, że teoretyzowanie – w mniejszym lub większym stopniu – pojawiało się niemal w całych wywiadach. Pracownicy socjalni nie tylko przedstawiali główne założenia swojej działalności, ale także uogólniali swoje doświadczenia praktyczne.

Zaskakujący, w zakresie wątków teoretycznych, był niemal zupełny brak sporów i rozbieżności poglądów, a pracownicy socjalni nie mieli wątpliwości, że głównym zadaniem i celem pracy socjalnej jest usamodzielnienie klienta, a jednym z jej podstawowych założeń – jego podmiotowość. Stoi to jednak w wyraźnej opozycji do opisu rzeczywistych, codziennych działań skupionych na poprawnym wypełnianiu dokumentacji.

Nieco bardziej kontrowersyjnymi wątkami okazała się kwestia władzy, jaką pracownicy posiadają i wykorzystują, kwestia wyręczania klienta w jego obowiązkach oraz kwestia normowanego lub nienormowanego czasu pracy. Te właśnie zagadnienia wywołały krótkie wątki samobieżne, które jednak zakończyły się wyciszeniem mniejszościowego poglądu (co zostanie szerzej uwzględnione w kolejnej części).

Inną kwestią mającą wywołać teoretyzowanie było rozdzielanie pracy biurokratycznej i socjalnej. Uczestnicy dyskusji mieli wyrazić swoje zdanie co do ewentualnego wydzielenia z dotychczasowej ich działalności zadań (głównie biurokratycznych) związanych z pomocą materialną (przede wszystkim finansową).

Zdecydowane niezadowolenie pracowników socjalnych z nadmiaru biurokracji związanej z wypłatą zasiłków oraz często podzielane przekonanie, że wypłacanie zasiłków nie jest pracą socjalną skutkowało w większości przypadków początkową aprobatą rozdzielania pracy biurokratycznej i pracy terenowej, jednak kolejne kolejki już tę aprobatę osłabiały (ŚM 42, 24–44, 12):

- P6:** W którymś tam ośrodku praca socjalna była oddzielona od finansowej.
- P13:** O właśnie.
- P6:** Czy jest ktoś z tego ośrodka? Może mógłby opowiedzieć.
- P1:** Ja bardzo bym chciała, żeby tak było, bo my też jesteśmy kojarzeni tak: nie powiem za dużo, żeby mi pani nie odebrała. Tak?
- P3:** Żeby się nie kojarzyło tej pomocy...
- P13:** No z kasą ewidentnie.
- P1:** A poza tym my musimy, tak, my musimy poza tym cały czas śledzić pomoc społeczną, w sensie „finanse”, ile kto wydaje, bo każdy z nas ma...
- P9:** Podział.
- P1:** Tak, finansowy, i w zależności, ile miasto dostaje, tyle nam daje i cały czas trzeba uważać, też cały czas taki stres, że się pomylisz, a wtedy trzeba zwracać z własnej wypłaty. Tak?
- MR:** Mhm...
- P1:** Żeby nie za dużo, żeby nie za mało, żeby zrobić wywiad kontrolny na zasiłek stały, bo też będę oddawała, i presja, taki stres. A tak, to zajmuję się pracą socjalną, oddaję cały gotowy wywiad, a druga osoba, księgowość, nie wiem, obojętnie, jak my to nazwiemy, przyznaje pomoc.
- MR:** Czyli rozdzielanie zasiłków od pracy socjalnej daje pani pewną...
- P1:** Komfort.
- MR:** Komfort większy, czas, żeby pracować socjalnie, tak, i jednocześnie zwiększa pani zaufanie u klienta.
- P1:** No tak, dokładnie.
- MR:** Nie będąc funkcjonariuszem, wszystkie panie się zgadzają, tak?
- P9:** Mnie to osobiście odpowiada, bo nie ma takiego przeświadczenia potem.
- P4:** Ale myśmy się tu z panią zastanawiały, jak by to było rozgraniczone, czyby się później nie okazało tak, że te panie, które mają świadczyć pomoc socjalną, nie będą miały klientów, no bo wszyscy idą po pieniądze?

- P9:** Ale tu nie chodzi o rozdzielanie osobami. Na przykład Ruda Śląska jest takim miastem. Oni piszą wywiad do oceny, a przyznanie pomocy zostawiają po prostu do dyrekcji. Po prostu siedzi tam osoba, w takim naszym dziale pomocy, i pisze zasiłek okresowy w wysokości trzydzieści osiem, i on wypisuje takie decyzje, a potem ty dostajesz z powrotem. Nie ma dwóch pracowników w jednej osobie, kilka osób. No, no tak.
- P9:** A potem się okazuje, że u nas się nie uda, bo to pieniądze.
- P7:** U nas to się nie uda.
- P4:** Pracę socjalną, bo jak im tłumaczono... bo tak to, to na zasadzie: „a babo gadaj sobie gadaj” albo wysłuchuje, co ja mam do powiedzenia.
- P9:** To tak samo jest u mnie.
- P4:** To tylko tak: „ja robię swoje, żeby tylko ten zasiłek”.
- MR:** To znaczy, jeżeli pani ma pieniądze, to ma pani pewną władzę nad klientem.
- P4:** Tak, tak, na tej zasadzie.

Takie przekształcenia interpretacji często doprowadzają w efekcie do odrzucenia pomysłu podziału, a więc do wniosku przeciwnego³ (ŚM 45, 17–21):

- MR:** Czyli na razie nie mamy wątpliwości co do tego, żeby rozdzielić zasiłki i pracę socjalną.
- P9:** Tak.
- MR:** Żeby powoływać dwie osobne osoby: urzędnika socjalnego, powiedzmy, i pracownika socjalnego z pracą socjalną [uśmiech]. No, to panie macie różne opinie, bo z jednej strony...
- P9:** Ale to nie!

Zaprezentowana powyżej rozmowa na temat rozdzielania funkcji „urzędnika socjalnego” i „pracownika socjalnego” ujawnia umiejscowienie poszczególnych działań w codziennych orientacjach pracowników socjalnych. Rozdawanie zasiłków jest, z teoretycznego punktu widze-

³ Wariantywnym przebiegiem tej sekwencji jest jej przesunięcie do tematu rozumienia pracy socjalnej. Taki przebieg miało interpretacyjne w Katowicach wśród pracowników ośrodków gminnych. Przedstawiona sekwencja została zrealizowana podczas dyskusji nad tym, czy wypłacanie zasiłków jest pracą socjalną. Uczestnicy najpierw orzekli, że nie jest, ale potem zaczęli stopniowo zmieniać zdanie. Podczas dyskusji na temat możliwości wydzielenia wypłat zasiłków z ich obowiązków korzystali już z wzorów wypracowanych wcześniej, dlatego rozważania na ten temat zaczęły się nie od aprobaty, ale od wątpliwości.

nia, działalnością niechcianą, jak gdyby poniżej kwalifikacji profesjonalnych pracownika socjalnego. Ponadto wsparcie finansowe wiąże się z dużą ilością pracy dokumentarnej oraz odpowiedzialnością finansową za popełnione błędy. Tak rozbudowana argumentacja posłużyła do określenia stanowiska popierającego rozdzielenie funkcji.

Mimo tak rozbudowanej argumentacji pracownicy socjalni ostatecznie nie chcą „oddać” zasiłków, bo jest to ich jedyne narzędzie władzy (wpływanie na klienta, a nawet szantażowania go).

Warto – nieco na marginesie – zauważyć, że pracownicy socjalni nie potrafili analizować zaproponowanego podziału w sposób abstrakcyjny, ale utożsamiali się z jedną stroną. Wskazuje na to struktura zaimków w wypowiedzi P9: „oni”, „on” – to urzędnik socjalny, „ty” – pracownik socjalny.

Podobną strukturę miała rozmowa w Kielcach z pracownikami gminnego ośrodka pomocy społecznej, argumentacje były tu jednak niemal przeciwne (KG 38, 03–39, 08):

MR: [...] Ja mam takie pytanie wybiegające w przyszłość.

Na pewno panie słyszały o takim nowym projekcie, który jest związany z asystentem rodzinnym, który ma być taką osobą, która pracuje wyłącznie z rodziną, a nie funkcjonariuszem od zasiłków, i chciałabym, żebyście panie oceniły, z własnej praktyki, jak myślicie, czy to dobrze, że rozdziela się tę funkcję zasiłkową od kontaktowej, zaufaniowej pracy z rodziną, czy też nie?

P10K: No, mnie się wydaje, że powinno tak być, bo wiadomo, że jak wiedzą, że od nas zależy pomoc finansowa, to inaczej patrzą, a jak będzie tylko ukierunkowanie osoby na załatwianie grupy inwalidzkiej, czy pojechania z nim, czy pomoc udania się do jakiejś instytucji, to wtedy wiedzą, że ta osoba przyszła pomagać, a tak, to jak te osoby przychodzą do nas, to są nastawione, właśnie te roszczeniowe, tylko na pieniądze, i tutaj człowiek, chociaż nie wiadomo jak by robił, to wiedzą, że od nas, od naszego wniosku, bo tego nie da się ukryć, że o taką formę pomocy wnioskuje pracownik socjalny, to wiadomo, że inaczej będą patrzeć na nas.

MR: A pozostałe panie?

P10K: Ja takie mam zdanie.

MR: Dobrze to będzie czy nie? Polepszy?

P11K: W zależności...

P9K: Są takie tam przymiarki, że niewiele rodzin będzie miał taki asystent. Jeżeliby... Założenie jest dobre, a jak to będzie, trudno powiedzieć.

MR: A czy coś można stracić, jak się rozdzieli jedno i drugie?

P9K: Nie, chyba nie.

P8K: Można stracić to, że asystent rodziny będzie wysłuchiwać problemów rodziny i rodzina się otworzy przed nim, a nie przed pracownikiem socjalnym, i może być taka dwoistość, że ten asystent rodziny będzie po prostu w rodzinie częściej niż pracownik socjalny. Pewne rzeczy mogą być po prostu nieprzekazane, a rodzina będzie bardziej ufała temu asystentowi niż pracownikowi socjalnemu, to jest też obawa.

P9K: To znaczy, ja bym się tego bała, bo tak mamy z kuratorami na przykład.

Struktura wyżej przedstawionego fragmentu rozmowy jest bardzo podobna do poprzedniego: na początku pracownicy są zwolennikami podziału funkcji, ale potem coraz bardziej narastają w nich wątpliwości. Zastanawiające jest jednak, że argument, który w Katowicach ostatecznie zniechęcił uczestników do podziału (brak kojarzenia pracownika socjalnego z pieniędzmi osłabi jego władzę i pozycję perswazyjną) w Kielcach staje się argumentem przemawiającym na rzecz podziału (brak kojarzenia pracownika socjalnego z zasiłkami sprawi, że nie będą się pojawiały inklinacje roszczeniowe, co ułatwi „czystą” pracę socjalną). Inaczej też definiowane są zagrożenia: w Katowicach – utrata władzy, w Kielcach – utrata zaufania.

Co jednak najciekawsze, odwrócona została też identyfikacja z funkcjami. W Katowicach zaimkiem „oni” określano „tych od zasiłków”, w Kielcach „oni” to asystenci rodziny, a więc ci, co nie przyznają świad-

⁴ Pewien wpływ na odmiennosc przywoływanych fragmentów wywiadu w Katowicach i Kielcach mogło mieć odmienne wprowadzenie tematyki podziału funkcji przez moderatora.

czeń. Ta zamiana pozycji prawdopodobnie przyczyniła się do tworzenia wyobrażeń z innej perspektywy. Zastanawia jednak łatwość, z jaką pracownicy socjalni wpisali się raz w jedną, raz w drugą funkcję⁴.

Temat rozłączania pracy biurokratycznej i pracy terenowej, bez względu na treść, ujawniał ewidentnie struktury stosowane do kwestii wcześniej nie dyskutowanych, w których właściwie nikt nie miał zdecydowanego zdania. Dopiero w toku dyskusji zachodziły zjawiska gromadzenia i brania pod uwagę różnych argumentów oraz uwpólniania stanowiska.

Wszystkie wątki dotyczące odłączenia zasiłków od pracy socjalnej ujawniały również, jak wiele lęków mają pracownicy socjalni w związku z tą (a niekiedy i z każdą) zmianą. Obawiali się oni m.in., że zmniejszy się liczba podopiecznych (a zatem redukowane będą etaty), że stracą narzędzie motywacji, że stracą autorytet, że inni nie będą w stanie wyliczyć kwoty zasiłku tak dobrze jak oni.

3. Zamknięcie/otwartość orientacji działania i struktur teoretyzowanych

Wzory orientacji działań i struktury teoretyczne prezentowane w wywiadach trudno nazwać otwartymi. W zakresie codziennych podstawowych działań struktury interpretacyjne są niemal zupełnie zamknięte, ponieważ ta część pracy postrzegana jest jako realizacja odgórnych zaleceń i argumenty racjonalne nie mają dużego znaczenia. Co więcej, w niektórych momentach dyskusji można było odnieść wrażenie, że pewien poziom braku sensu jest akceptowany, tzn. pracownicy socjalni dopuszczają, że takich bezsensownych działań można od nich oczekiwać. Działania te są przedmiotem kolektywnej krytyki w dyskursie zewnętrznym (a więc wtedy, kiedy słuchaczami są reprezentanci innych grup społecznych), ale równocześnie są realizowane w codziennej pracy.

Taki dystans w racjonalnej ocenie wykonywanej pracy można wytłumaczyć brakiem tożsamościowych odniesień do działalności biurokratycznej. Pracownicy socjalni się z tym działaniem po prostu nie utożsamiają, prawie nigdy nie widzieli w tej dziedzinie swoich sukcesów⁵, nie oceniają, czy i jaki ma sens, tylko po prostu „robiją, co każą”.

Pewną otwartością charakteryzują się działania związane z nowymi trendami w pracy socjalnej, a więc działania o charakterze projektowym, animacyjne, role terapeutyczne itd. W tych dziedzinach pracownicy socjalni gotowi są się doksztalać, zbierać nowe doświadczenia, co w konsekwencji modyfikuje ich działania (ŚG 55 11-22):

MG: A czy są jakieś trudności w tej pracy terapeutycznej? To znaczy, czy powinno jej być więcej, czy państwo powinniście być do tego bardziej przygotowywani, a może jakieś inne bariery utrudniają, a może nie ma potrzeby, żeby było jej więcej?

L10K: No, mnie by się podobało więcej i gdyby było przygotowanie jeszcze jakieś do tego i w tym kierunku też szła ta praca socjalna.

⁵ Pewnym wyjątkiem (wzorem wariantywnym) od takiej orientacji jest przypadek pracownika socjalnego, który sprawne pisanie decyzji uważał za element profesjonalizmu (ŚG 88, 9-10).

⁶ Wydaje się, że takie zjawisko już zaszło wraz z włączeniem elementów kontraktu do wywiadu środowiskowego w 1998 r. Brak wyraźnego wydzielenia tego narzędzia z innych dokumentów spowodował potraktowanie go jako kolejnego druku do wypełnienia oraz zastosowanie wzorów działania dostosowanych do pracy nad dokumentacją (dyktowanie, podpisywanie przez klienta dokumentów niewypełnionych).

Ja bym nie miała nic przeciwko temu, gdybyśmy mieli jeszcze więcej specjalistów.

[...]

L10K: Jeszcze my moglibyśmy się, na przykład, szkolić. Jakies takie kursy by były, coś takiego, żeby po prostu tego było więcej, to byłoby dobre.

Odgórnie poszerzanie zakresu takich działań, w ramach istniejących, biurokratycznych struktur instytucjonalnych i biurokratycznych wzorów interpretacyjnych, może się niestety wiązać z przenoszeniem na nie wzorów orientacji stosowanych w działaniach biurokratycznych⁶.

Niestety, podobnie słabo otwarte są struktury teoretyzowane. Wszelkie rozbieżności w tym zakresie były dosyć szybko wygaszane w dyskusji. Materiał nie do końca daje odpowiedź na pytanie, co jest przyczyną takich działań. Być może pracownicy socjalni, dosyć silnie identyfikujący się ze swoją grupą zawodową, chcą za wszelką cenę podtrzymać spójność dyskursu zewnętrznego. Takie orientacje przyjmuje wiele środowisk zawodowych, a niektóre z nich nawet wprowadzają mniej lub bardziej formalny zakaz upublicznionej krytyki. Ponieważ dyskurs wewnętrzny dotyczy zupełnie innych kwestii (formalnych, proceduralnych), pracownicy socjalni nie są przygotowani do publicznej prezentacji i dlatego wypracowują ją dopiero w trakcie dyskusji. Taka interpretacja wyjaśniałaby również ideologiczny *bricolage* prezentowany w materiale.

4. Uspólnianie perspektyw

Bez wątpienia zaskakujące w analizowanych wywiadach jest dążenie do zgody i, w pewnym sensie, strukturalna konieczność budowania wspólnotowości w zakresie struktur teoretycznych. Nawet jeżeli stanowiska wyjściowe były różne, wcześniej czy później następowało ich uzgodnienie. Uzgodnienie to jednak nie jest efektem racjonalnej analizy argumentów – bo te zwykle nie rozstrzygają kwestii aksjologicznych – ale skutkiem ustąpienia jednej ze stron lub uznania przez większość uczestnika prezentującego odmienną opinię za jednostkę o specyficznych cechach, doświadczeniach i poglądach.

4.1. Uspólnione niezadowolenie

Pracowników socjalnych łączyło przekonanie, że w pracy socjalnej dzieje się źle (dochodzą nowe zadania, jest coraz więcej dokumentów do wypełnienia). Takie obszary tematyczne zdecydowanie budowały wspólnotę uczestników wywiadów. Często też „wątki krytyczne” wiązały się ze wzrostem zaangażowania i spontaniczności dyskusji. Nie generowały jednak typowych struktur samobieżnych (propozycja → reakcja → reakcja na reakcję), ale raczej chęć dopowiedzenia, uzupełnienia poprzedniej wypowiedzi. Wszystkie te głosy skierowane były zawsze do badacza, a logika ich konstruowania często opierała się na przebijaniu poprzedniego przykładu bardziej ekstremalnym lub niecodziennym. Niewielkim wyjątkiem są pytania, jakie wzajemnie zadają sobie pracownicy socjalni, żeby się zorientować, jak jest w ich ośrodkach/oddziałach, po czym powracają do wspólnego krytycznego podsumowania. Taką strukturę przybrała w pewnym momencie dyskusja o braku odizolowanych „pokoi zwierzeń” w katowickich gminnych ośrodkach pomocy społecznej (KG 13, 7–28):

L8K: Wyremontowałyśmy sobie też, można powiedzieć...

L7K: Bo dwa piętra są, ale tak zagospodarowane, że właśnie brakuje takiego pomieszczenia.

L8K: Ale może się jeszcze rozrośniemy.

L4K: Czy ktoś z pracowników socjalnych ma indywidualny pokój?

L8K: To nie chodzi o indywidualny jeden, tylko takie pomieszczenie.

SP: Pewnie pokój zwierzeń.

L8K: Tak, tak

L8K: Tak samo jak mamy świetlicę, jak nie ma projektu, jak nie ma osób, to owszem, idę, siadam, piszę czy kontrakt, czy coś tam.

L4K: Bo tak faktycznie, to jak się chce poważnie porozmawiać, to w domu u klienta. Nie?

SP: Nie zawsze

L8K: Też nie zawsze.

L4K: No też jak tam nie ma warunków albo mąż, a nie chce żona.

L9K: Nie chce.

L4K: To, to nie ma warunków.

L9K: Nie ma.

Mimo bardzo wielu różnic merytorycznych (samodzielny „pokój zwierzeń”, czy rozmawiać w domu klienta, czy nie) pracownicy socjalni rytualnie podtrzymują zgodę, dominują zwroty afirmacyjne („tak”) lub generujące potwierdzenie („nie?”).

Krytyczna postawa wobec zewnętrznych uwarunkowań pracy socjalnej nie idzie w parze z otwartością na krytykę. Jako jedno z negatywnych uwarunkowań swojego działania rozmówcy postrzegają negatywny wizerunek pracy socjalnej w mediach, które krytykują działania pracowników socjalnych, nie mając dostatecznej wiedzy na ten temat. Niezadowolenie z medialnego wizerunku pracy socjalnej jest kolejnym czynnikiem budującym zawodową spójność; wątki odnoszące się do tego tematu często były formułowane w liczbie mnogiej (kolektywnie) i dodatkowo stanowiły podstawę zwrotnej afirmacji na przekór wizerunkowi medialnemu: „mamy sukces, jesteśmy profesjonalni” (taką postawę prezentowali uczestniczący w wywiadzie pracownicy ośrodków miejskich z Torunia). Potencjał zaangażowania pracowników w te zagadnienia jest na tyle istotny, że jest w stanie wygenerować wątki

spontaniczne, a nawet samobieżne. Media są więc rodzajem wroga zwiększającego spójność grupy pracowników socjalnych.

W pewnym sensie, w tym przedstawieniu, pracownicy socjalni są postaciami tragicznymi. Cierpią, wykonując zadania, które często nie są zgodne z ich teoretyzowanymi wyobrażeniami, pracują ciężko, zwykle bez poczucia celowości podejmowanych zadań i jeszcze do tego są krytykowani w mediach (KG 15, 32–16, 12):

L10K: Bo jeżeli cokolwiek się słyszy na TVN, na Polsacie, to jest

najbardziej medialny temat. My jesteśmy tą najgorszą grupą zawodową, ja mam takie odczucia, przykre zresztą, bo staramy się bardzo uczciwie pracować, bardzo, i to chyba każdy z nas.

L9K: Zwłaszcza teraz, przy powodzi.

L10K: Tak, a potem są takie sprawy.

L9K: A mamy petentów takich, że w tej chwili, jak nie, to tylko nam wizytówką, bo redaktor przyjedzie.

L10K: TVN zaraz przyjedzie, straszy się.

L9K: Straszy się nas ciągle.

L1M: Oni psy na nas wieszają.

Struktura ta ma konstrukcję ewidentnie emocjonalną, bo racjonalna analiza raczej powinna generować zadowolenie pracowników, że działania, które wykonują wbrew sobie, są krytykowane. Emocjonalna konstrukcja wskazuje – że wbrew pobieżnym wnioskom – pracownicy socjalni w dyskursie zewnętrznym gotowi są utożsamiać się ze swoją pracą. Warto jednak dodać, że chcą być doceniani raczej za trud i wysiłek niż za sensowność/skuteczność działań. Osobną kwestię otwiera druga część cytowanego fragmentu, a mianowicie zjawisko szantażowania pracowników socjalnych wizytówkami redaktorów programów telewizyjnych. Można tu zidentyfikować kolejne zewnętrzne uwarunkowanie działań pracowników socjalnych, jakim jest dyskurs publiczny.

Ogólna postać uwspólnianej krytyki przypomina specyficzny interakcyjny rytuał oparty na sukcesywnym włączaniu się w rodzaj krytycz-

nej „litanii”. W ramach tego schematu dopuszczalne są powtórzenia, ale przede wszystkim powinny być dołączane kolejne przykłady potwierdzające początkowe stanowisko. Bez wątpienia, jak każdy rytuał, i ten jest rodzajem gry o sumie niezerowej (tzn. wszyscy zyskują, o ile nikt nie zburzy mechanizmów i reguł rytuału). Indywidualnym zyskiem z takiej inscenizacji jest wzajemne potwierdzanie swojego poglądu na świat, ale równie ważny jest zysk kolektywny, tzn. budowanie i podtrzymywanie spójności grupowej (zawodowej). Być może właśnie poczucie odpowiedzialności za pomyślnie przebiegający rytuał minimalizuje skłonność uczestników do wchodzenia w dłuższe polemiki. Ponieważ jednak pracownicy socjalni nie wypracowali wyraźnej wspólnej ideologii czy systemu wartości, rytualizowane treści są niekiedy przypadkowe lub mało istotne (np. brak pomieszczeń do rozmów z klientami lub brak sprzętu biurowego).

4.2. Dążenie do zgody w spornych kwestiach

Wymienione wcześniej sporne kwestie (czyli np. wyręczanie klientów, podejmowanie roli terapeutycznej, nienormowany czas pracy) pokazują strategię dochodzenia do porozumienia. Dochodzi do niego zwykle wówczas, gdy strony uświadamiają sobie, że rozwijany przez nie dyskurs wewnętrzny jest w istocie, z powodu obecności moderatorów, dyskursem zewnętrznym.

Kwestia wyręczania (bądź nie) klienta np. w jego obowiązkach dokumentacyjnych (przychodzenia z „kompletem dokumentów”) została rozstrzygnięta poprzez wskazanie na różnicowanie podopiecznych, spośród których część nie jest w stanie kserować dokumentów (TM 22, 24–23, 15):

P1M: Chociaż, chociaż ja wychodzę... Ja dawno temu sobie powiedziałem, że ja nie jestem niczyją sekretarką. Gdziekolwiek, gdzie nie pójdziesz, idzie człowiek do urzędu, to musi mieć komplet dokumentów, właśnie, i z takimi przychodzą.

P2K: To musi mieć komplet dokumentów i człowiek chce ubiegać się o pomoc, jest tych osób ileś tam, powiedzmy te pięć, dziesięć... Czy ja to muszę wszystko kserować?

P10K: Tak, ale [imię uczestnika wywiadu] sytuacje są naprawdę osobiste, osoby, które nie mają ani grosza przy duszy. Dla nich trzy papiery to będzie trzy złote.

P2K: Tak, ja generalnie też...

P1M: Ale słuchaj, ale nie jest tak, ale jest tak...

P10K: Ale wiadomo, że przesadzają...

P1M: Jak mówiłaś o tych... może nie tyle dokumentów, ileś tam czasu jest, że jeżeli ja wiem, że ten dokument skserowałem i był w aktach, to ja sobie w karcie piszę ten dokument. Więc jest i ja drugi raz tego nie kseruję.

P10K: I był w poprzednich aktach.

[...]

P2K: Ale to zależy wszystko ogólnie od człowieka.

P1M: Ale przepraszam, przepraszam, ale to nie jest tak do końca tak, jak ty mówisz, bo ludzie wiedzą, że nie kseruję i po prostu przynoszą dokumenty, każdy już wie.

P2K: I tak, ja też mam osoby, które mi przynoszą.

P10K: Ja nie mówię, które przynoszą, ale jest parę osób, które nie przyniosą i ja doskonale sobie zdaję sprawę, jaką oni mają sytuację, że naprawdę...

Dosyć naiwny argument został przez przeciwną stronę przyjęty i skutecznie wyciszył dyskusję, choć sama struktura sporu nie pozostawiała wątpliwości, że w praktyce funkcjonują dwie przeciwstawne orientacje: wyręczająca i wymagająca samodzielności. Pracownicy socjalni starają się jednak w dyskursie zewnętrznym minimalizować te różnice, przypisując je odmienności przypadków (klienci leniwi lub nie mający możliwości przygotowania dokumentów). Retorycznym zabiegiem łagodzącym kontrowersję jest używanie tzw. asertywnego zaprzeczenia, a więc struktury „tak, ale...” (takiej formy używa P10K).

Podobnie stopniowo wycofuje się ze swojego poglądu uczestnik krytykujący terapeutyczne zadania pracownika socjalnego i doksztalcanie w tej dziedzinie. Długość sekwencji spornej i wielokrotne powtarzanie tej samej argumentacji wskazuje jednak, że rozbieżność dotyczy kwestii znacznie istotniejszej, a mianowicie orientacji generalistycznej (pracy socjalnej jako wszechstronnej praktyki ogólnej) oraz orientacji pośredniczącej (pracy socjalnej jako działalności ograniczonej do kontaktowania ze specjalistami) (ŚG 55, 26–57, 01):

SP: Ja niekoniecznie się zgadzam, że... ja uważam, że pracownik socjalny, na przykład, może faktycznie pełnić rolę tego terapeuty, ale w przypadku, gdy ma to być już prawdziwa praca terapeutyczna, taka no..., to już uważam, że powinno się kierować do specjalistów, specjalisty.

L10K: Ale oczywiście, ale chodzi o to, że...

MG: Takich psychiatrycznych przypadków, nie?

L10K: Oczywiście, oczywiście, to chodzi o takie podstawowe rzeczy, żebyśmy mogli... bo nie każdy chce iść do psychologa.

SP: No też fakt, w naszym...

L10K: W naszej małej miejscowości trudno jest przetłumaczyć osobom, że ewidentnie mogłyby iść, a gdybyśmy miały, może, nie wiem, więcej by się pracowało...

SP: No tak, rzeczywiście, w sumie też można bardziej dotrzeć w środowisko.

L9K: A poza tym, jest to tak, jest to w powiecie i nie ma w tej miejscowości akurat tego specjalisty.

L10K: Muszą dojeżdżać więc, to jest cała wyprawa.

[...]

L9K: To jest za daleko.

L3K: Plus koszty.

L9K: Plus koszty, tak.

L2K: Nie ma w ośrodku, to kiedy ma się problem, to nie można tak od razu, jak jest w dużych, na miejscu jest prawnik, jest psychoterapeuta,

jest psycholog, tak że jak mamy jakiegoś klienta, to możemy od razu się umówić i on przychodzi, a my właściwie to jesteśmy same.

[...]

L10K: Tak, nie mamy.

L2K: I musimy także zostać sami, i nie ma takiej możliwości, czy chociażby na ten temat porozmawiać z psychologiem, czy z terapeutą, już fachowcem w tej dziedzinie. My takiej możliwości nie mamy, tego brakuje w tych małych... chociażby pomoc prawną na miejscu. Mamy problem, nie możemy...

L10K: Ja myślę, że my mamy bardzo duże doświadczenie, nawet nie będąc tymi psychologami, tak jak pani też mówiła, i wystarczyłyby, nie wiem, jakieś kursy, szkolenia. To nie o to chodzi, żeby ktoś miał...

SP: Możliwość, żeby się upewnić, że dobrze robi.

L10K: Możliwość, żeby się upewnić, że się w kierunku takiej specjalizacji...

SP: No właśnie.

Zastanawiająca jest też argumentacja rozstrzygająca dosyć podstawowe dla pracy socjalnej kwestie, jakimi są jej granice. Pracownicy socjalni odwołują się tu np. do braku kompetencji, braku specjalistów w okolicy oraz braku odwagi i gotowości do odwiedzenia psychologa po stronie klienta. Wszystko to były uwarunkowania praktyczne (kompetencje pracownika socjalnego, zasoby lokalne, ograniczenia klienta), nikt jednak nie próbował odnosić problemu do bardziej fundamentalnej kwestii, jaką jest pytanie o granice pracy socjalnej, misję, mandat społeczny itd. Wzór interpretacji w tym ogólnym zakresie (czy jest praca socjalna) zatem nie istnieje, a pracownicy operacjonalizują zagadnienia ogólne poprzez odwołania do swoich doświadczeń praktycznych. Taki wniosek potwierdzałyby trudności, jakie pracownicy socjalni mieli ze zdefiniowaniem, co wchodzi w zakres pracy socjalnej. Innym – tym razem strukturalnym – uwarunkowaniem takiego niedookreślenia może być niedookreślenie zadań, jakie ma realizować ośrodek pomocy społecznej, czyli pracownicy socjalni (w ciągu ostatnich kilkunastu lat

ośrodki otrzymywały i oddawały najróżniejsze zadania, jak np. wypłaty różnych dodatków czy zasiłków).

4.3. Spory ideologiczne

Analiza ideologicznych uwarunkowań struktur interpretacyjnych ukazujących się w dyskusjach znacznie wykracza poza ramy niniejszego raportu i mogłaby się stać osobnym opracowaniem. Niewątpliwie, ślady różnych uogólnionych przekonań można odnaleźć w wielu fragmentach wywiadów, choć zwykle sami uczestnicy ich nie nazywają. Rozmówcy nie dbają też szczególnie o spójność ideologiczną prezentowanych poglądów, dlatego – pewnie nie do końca świadomie – wytwarzają specyficzną ideologiczną mieszankę (*bricolage*) (TM 42, 01–43, 34):

P7L: Jednak mamy możliwość wpłynięcia na to, że tę okresówkę przyznamy i kontrolujemy, że buty miał kupić i kupił albo jej nie kupił, następnym razem, jak przyjdzie, i tę pomoc możemy jednak co miesiąc kontrolować albo co dwa miesiące. Urząd nie przyzna co miesiąc pomocy, nie będzie tego co miesiąc sprawdzał, nie będzie robił weryfikacji, co tam w tym domu się dzieje, a tak, to to jest kontrolowane przez nas. Tak?

P1M: Ale, ale jak masz kontrolować coś, co się ludziom należy? [przez pięć sekund kilka osób zaczyna mówić jednocześnie, jest bardzo głośno]

P1M: Ale dobra, ale jeżeli państwo nie zapewnia warunków, państwo nie zapewnia tam życia jakiegoś, podstawowych potrzeb, więc wtedy musi, to jest to jak gdyby obowiązek państwa, bo jeżeli człowiek jest niewydolny, człowiek jest dysfunkcyjny, to jeżeli państwo ma swoje jakby takie... no to musi zapewniać tym ludziom, tak?

P7K: Pomoc społeczna nie jest obowiązkowa, jest tylko instytucją, która wspomaga... Dokładnie nie jesteśmy...

P1M: A jeżeli mówisz o kontroli?

P1M: Co do kontroli, musisz kontrolować. Jaką masz pewność, że

tym osobom, którym udzieliłaś pomocy i faktycznie możesz to kontrolować, ile z tych osób pracuje na czarno...

P6K: Wszyscy.

P7K: [imię uczestnika] wszyscy albo przynajmniej dziewięćdziesiąt procent, ale te pieniądze, które dostali, ten zasiłek, że nie pójda i nie rozwałą na przysłowiowe dziwki, wino i śpiew.

P6K: Ale rozwałą.

P7K: Ale pójda te pieniądze...

P1M: OK, ale dobrze, dzisiaj dostają ten zasiłek, na przykład nie było środków i dostał tam zasiłek okresowy za dwa miesiące, bo się czasami tak zdarza, jakieś świadczenia pieniężne. I on sobie pójdzie na wódkę, i pójdzie sobie na dziwki.

P4K: No to na drugi raz...

P1M: A potem pracuje na czarno i za te wszystkie buty, i za te wszystkie przyniesie ci rachunki.

[przez trzy sekundy wszyscy mówią równocześnie, krzyczą, moderator próbuje uciszać]

P11M: [Imię uczestnika] ale przyniesie rachunki.

P7K: Przyniesie.

P1M: A, ale za jakie pieniądze?

[przez cztery sekundy kilka osób mówi jednocześnie]

P7K: Ale pomyslenia, użycia mózgu. Tak? Organizacji tego wszystkiego, i mimo wszystko go to zmotywuje do pracy i jest tam jakiś pomysł.

P1M: No dobrze, ale czy masz czas na to, żeby rozmawiać z ludźmi, bo w niektórych ośrodkach, tak jak rozmawiałem z koleżankami, u nich w rejonie jest tak, że pracuje ze wszystkimi, ale w jednym roku wybiera sobie rodzinę, z którą pracuje bardziej, czyli wiecie, tak jak szeroko rozumianą pracę socjalną zmotywować.

P3K: Dlatego chcemy mieć mniej środowisk.

P6K: To jest niemożliwe, ale wybierz teraz z tej patologii tylko jedną rodzinę.

P1M: Nie, ale teraz słuchajcie: pracuję ze wszystkimi, a z jedną rodziną bardziej, i ta jedna rodzina poprzez te wszystkie swoje...

P7K: Więcej czasu im poświęcam.

P1M: Tak, więcej czasu poświęcam

P7K: To jest nie fair z sumieniem pracownika.

P1M: To co, lepiej wszystkich po równo?

P7K: Lepiej wszystkich po równo traktować. A co to jest za faworyzowanie, jak pani w szkole sobie jednego wyróżni ucznia, jego będzie cały czas głaskała nawet...

W przytoczonym cytacie spór ideologiczny P1M z P7K na początku opiera się na różnicy między ideologią „socjaldemokratyczną” prezentowaną przez P1M (skoro państwo nie jest w stanie zapewnić możliwości zaspokojenia podstawowych potrzeb, to powinno wypłacać zasiłki, które się obywatelom należą) a ideologią „liberalną”, prezentowaną głównie przez P7K (zasiłki są kontrolowaną formą wsparcia tylko dla tych, którzy postępują zgodnie ze wskazaniami pracownika socjalnego). Potem P1M podtrzymuje swój pogląd, ale już odwołuje się do innych, pragmatycznych uzasadnień (kontrola nie ma sensu, bo nie da się jej skutecznie przeprowadzić, jest zatem fikcją). Na końcu następuje zamiana i P1M jest zwolennikiem selektywnego świadczenia pracy socjalnej (tylko wybranej w danym roku rodzinie), a P7K uważa to za niezgodne z „sumieniem pracownika socjalnego”, bo trzeba „wszystkich po równo traktować”. Dalsza rozmowa (TM 44, 04–13):

P4K: Dlatego powinniśmy mieć mniejsze rejony.

P8K: Ale tak powinno być od początku.

P1M: Ale jest to jakiś stan, jest to jakiś sposób, bo jeżeli pracujesz z taką rodziną i ta rodzina usamodzielnia ci się, i wypadnie z pomocy, i już masz jedno środowisko mniej, i już masz w następnym roku...

P8K: Ale [imię uczestnika] my starałyśmy się to powiedzieć od początku, że jeżeli jest decentralizacja, to co poniekąd przychodzi do nas, im więcej pracowników socjalnych, tym mniej środowisk, i możesz bardziej tym dwudziestu, bo nie masz ich już stówy, czy tam

ponad, i tylko „dzień dobry, wnioseczek, dzień dobry, wnioseczek”, tylko mówię, masz wejścia i masz, no?

jest podjęta przez P8K i P4K pacyfikacja P1M, która została przeprowadzona w formie kilkakrotnie wyrażonego podsumowania, że pracownik socjalny powinien mieć mniej środowisk, wówczas będzie mógł wszystkich traktować równo, bez konieczności dokonywania selekcji. Wspomniane podsumowanie miało stanowić zamknięcie dyskursu wewnętrznego i powrót do dyskursu zewnętrznego (w którym prezentuje się raczej stanowiska wspólne dla całej grupy).

Wskazany przykład ujawnia też związki ideologii z działaniem, w tym wypadku organizacją pracy socjalnej. Jedni bowiem ujednolicają procedurę przyznawania pomocy finansowej oraz selekcionują przypadki, wobec których podejmują zogniskowane działania o charakterze niematerialnej pracy socjalnej. Inni, przeciwnie, wkładają dużo wysiłku w kontrolę sposobu wykorzystania pomocy materialnej przez wszystkich klientów i równo starają się dzielić swój bardzo ograniczony czas na pracę socjalną.

Jeszcze wyraźniej wpływy ideologii na działanie ujawnia inna ideologia związana z dość radykalnie postrzeganą sprawiedliwością społeczną. Uwidacznia to przykład osób skazanych za przemoc w rodzinie, które po wyjściu z więzienia powracają do ośrodków pomocy społecznej (KM 33, 25–34, 16):

P7K: Ja mogę powiedzieć, co myśli opinia publiczna. Właśnie moi sąsiedzi, moi znajomi, którzy wiedzą, że pracuję w pomocy społecznej, to mi mówią: chory kraj, chory rząd, chora ta wasza pomoc społeczna. Nie tak to powinno wyglądać, dlaczego w domach dziecka brakuje na coś, a w więzieniach jest potąd.

P7K: Wszystko...

P6K: Jest na wszystko, cele nie mogą być przepełnione, ma być trzysobowa, a jak będzie cztery, to płacimy bardzo wysokie kary, to jest nawet około czterdziestu tysięcy.

P7K: Ludzie są oburzeni i właśnie nasze podatki idą na takich

złoczyńców, który wyjdzie, od razu na dzień dobry zgłasza się do pomocy społecznej...

P8K: Tak.

P7K: ...bo mi się należy. Wraca do domu i truje znowu całą rodzinę. A wracaj sobie z powrotem na wczasy do więzienia. I w ogóle nie jest to dla nich kara.

P4K: Dokładnie, i traktują jeszcze pomoc, zasiłki okresowe na przykład, które przyznaje się na dwa na trzy miesiące, jak pensyjkę, i przychodzą, odbierają, to ich kusi, żeby tu kolejne pieniądze otrzymać.

MR: A z takimi klientami, jak państwo opisywali tych po więzieniach, tych roszczeniowo-przemocowych, to kontrakt socjalny miałby dla nich jakiegokolwiek znaczenie, udałoby wam się z tym kontraktem?

P6K: Chyba żadnego [uśmiech]

P7K: Kontrakt socjalny, proszę pani, ma wtedy sens, jak klient chce osiągnąć te założenia, a nie, jak mu narzucimy.

MR: Czyli motywacja musi być po stronie klienta?

P7K: Oczywiście, że tak.

MR: I pieniądz dla niego nie będzie motywatorem, tak?

P7K: Nie, bo on nie ma żadnych dochodów z więzienia i on wie, że mu to przysługuje

MD: A jak można to zmienić?

P7K: No, damy mu odmowę, bo, nie wiem, był niegrzeczny, nie szukał pracy, coś tam on się odwołuje od mojej decyzji, że ja mu nie przyznałam pomocy, idzie do kolegium i kolegium odpisuje nam: proszę przyznać pomoc, bo pan...

P4K: I koło się zamyka w ten sposób.

P3K: Nie ma konsekwencji w działaniu po prostu.

Pomocnicze odwołanie do opinii publicznej daje P7K możliwość zaprezentowania dosyć radykalnego wariantu sprawiedliwości społecznej (złoczyńcy powinni cierpieć przez całe życie i nie mają moralnego prawa występować o jakąkolwiek pomoc), który dodatkowo wspiera

P6K. Fakt podjęcia przez pracowników socjalnych tak radykalnej perspektywy w dyskursie zewnętrznym i, co bardzo ważne, brak jakiegokolwiek sprzeciwu ze strony innych uczestników rozmowy może budzić niepokój, tym bardziej że podany fragment dyskusji ujawnia jeszcze przełożenie wspomnianej ideologii na orientację działania. Orientowane taką ideologią działanie będzie nastawione na poszukiwanie (wymyślanie) pretekstów do odmowy pomocy (np. był „niegrzeczny”). Skuteczne działania odwoławcze klienta jeszcze bardziej utrwala ten emocjonalny wzorzec interpretacyjny, bo pracownik będzie musiał wbrew sobie (i, jak sądzi, wszystkim przyzwoitym podatnikom) temu „złoczyńcy” wypłacać świadczenia.

Ideologie społeczne podtrzymywane przez pracowników socjalnych stanowią zatem bez wątpienia istotne uwarunkowanie zarówno wzorów interpretacji, jak i orientacji działania.

Wnioski

Krytyczny stosunek pracowników socjalnych do własnej pracy i jej uwarunkowań daje możliwość przyjęcia podwójnego wzoru interpretacji: orientacji praktycznej („robię, co każą”) ujawnianej w dyskursach wewnętrznych oraz komunikacyjnego modelu idealistyczno-teoretycznego („mówię, co myślę”) ujawniającego się w dyskursach zewnętrznych. W tym drugim zakresie budowany jest rodzaj profesjonalnego porozumienia (ideologii?) oparty bardziej na przeświadczeniu, że w dyskursie zewnętrznym należy prezentować rytualnie u wspólnie stanowisko.

Nieprzystawalność wymiaru komunikacyjnego i wymiaru działania niesie ze sobą przynajmniej dwie konsekwencje.

Po pierwsze, nie ma komunikacyjnej płaszczyzny (możliwości) kolektywnego (zespołowego) uzgadniania działań, synchronizowania i kontrolowania ich przebiegu. Pracownik socjalny czuje się w tym obszarze osamotniony. Ten wniosek potwierdzają przypadki kontrastowe, w których można było zaobserwować zgodność wymiaru komunikacyjnego (teoretycznego) i koniunktywnego (działaniowego). Na przykład projekty socjalne czy inne formy pracy określanej przez uczestników jako „aktywizująca” lub „ze społecznością” były przedstawiane ze szczegółami, zawsze też podkreślany był zespołowy charakter takich działań, wypowiedzi na te tematy spotykały się też z aktywną reakcją oraz reakcją na reakcję (dopiero taka trójczłonowa struktura jest właściwą jednostką analizy dokumentarnej) i często miały format kolektywny (pierwsza osoba, liczba mnoga).

Po drugie, bardzo trudno jest takie działania modyfikować odgórnie, ponieważ są one w profesjonalnym zewnętrznym dyskursie marginalizowane⁷ (choć często w codziennej działalności dominujące). Pracownicy socjalni nie czynią też w tym zakresie znaczących odniesień autoidentyfikacyjnych. Utożsamiają się raczej z bardziej wzniosłą pracą animacyjną czy organizacyjną oraz działaniami administracyjno-interwencyjnymi podkreślającymi trudne położenie pracownika socjalnego i/lub klienta

(interwencje u wójtów, prezydentów, negocjacje z innymi instytucjami), co z natury nie jest przedmiotem ich codziennego działania.

Dodatkową specyficzną cechą struktur interpretacyjnych organizujących pracę socjalną jest ich mała elastyczność lub nawet zamknięcie, co skutkuje wyłączeniem pytania „co robić?” z codziennego namysłu oraz zastąpieniem go pytaniem „jakie stosować procedury?”. To specyficzne zamknięcie pracowników socjalnych w zakresie orientowania działania – które jest konsekwencją umieszczenia pracy socjalnej w zbiurokratyzowanej strukturze instytucjonalnej – może być pewnym utrudnieniem wprowadzania zmian, gdyż nowe działania mogą być „wciskane” w stare procedury. Ponieważ jednak wspomniane zamknięcie struktur interpretacyjnych dotyczy głównie pracy biurokratyczno-rachunkowej, może nie być znaczącym hamulcem w przypadku implementacji działań pozafinansowych, pod warunkiem jednak, że zostaną one wprowadzone jako działania o zupełnie innej strukturze.

Ponadto praca socjalna podlega różnorodnym uwarunkowaniom, z których najwyraźniej widoczne były przychylność oraz zrozumienie u zwierzchników, decydentów i organów nadzorujących, stosunek mediów, a także ideologie.

⁷ Przyjęta metoda opierała się głównie na analizie dyskursu zewnętrznego (podejmowanego w kontaktach z osobami nie będącymi pracownikami socjalnymi lub nie należącymi do grona bezpośrednich współpracowników), dlatego wnioski dotyczące dyskursu wewnętrznego są nieco słabiej ugruntowane.

Rekonstrukcje uwarunkowań i rekomendacje

Magdalena Dudkiewicz, Mariusz Granosik,
Mariola Raćław

Wprowadzenie

Zdiagnozowane w badaniach jakościowych uwarunkowania implementowania nowych ról zawodowych pracowników socjalnych należą do sfery makro (system pomocy społecznej), mezo (ośrodek pomocy społecznej jako instytucja lokalna) i mikro (postawy pracowników socjalnych) oraz do różnych obszarów przedmiotowych:

- uwarunkowania systemowe (m.in związane z koniecznością wprowadzenia zmian prawnych i odpowiednich przepisów wykonawczych, wzmacniających pozycję pracownika socjalnego w odniesieniu do innych służb społecznych; a także związane z dofinansowaniem sfery pomocy społecznej);
- uwarunkowania organizacyjne (wymagające m.in zmiany w pracy na poziomie ośrodków pomocy społecznej, akceptacji dla nowych metod działań ze strony zwierzchników ośrodków);
- uwarunkowania związane z przygotowaniem do zawodu i wykonywaniem zawodu (edukacja, wzmocnienie w wypełnianiu profesjonalnych ról).

Wszystkie one wymagają jednak podjęcia decyzji o kierunku rozwoju pomocy społecznej w Polsce oraz jasnego określenia wymagań stawianych szeregowym pracownikom socjalnym. Uwarunkowania i rekomendacje szczegółowe zostaną przedstawione w podziale na: czynniki formalno-organizacyjne oraz uwarunkowania interpretacyjne.

Na podstawie zebranego materiału badawczego zasadne natomiast wydaje się zrekonstruowanie i uporządkowanie uwarunkowań wprowadzenia zmian w systemie pomocy społecznej według podziału na następujące zagadnienia:

- czynniki formalno-organizacyjne;
- uwarunkowania interpretacyjne;
- różnice między pracownikami gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej.

1. Czynniki formalno-organizacyjne: organizacja pracy socjalnej oraz jej miejsce w środowisku lokalnym

Warunki pracy. Trudnościami w codziennym wykonywaniu zadań przez pracowników socjalnych były złe warunki pracy (niedopowiedni budynek, brak „pokoju zwierzeń”, brak sprzętu biurowego), niedogodności wynikające z organizacji pracy (konieczność powrotu do ośrodka po przeprowadzeniu wywiadów, konieczność noszenia i odbierania dokumentacji w oddzielnym miejscu, konieczność starania się o podpis przełożonego na każdym dokumencie), nadmierne obciążenie pracą urzędniczą, biurową (gromadzenie dokumentacji, kopiowanie, wpisywanie do systemu) oraz zbyt duża liczba przydzielanych spraw (tzw. kartotek). Są to przeszkody, których wyeliminowanie wymaga nakładów finansowych ze strony samorządów i państwa oraz zmian organizacyjnych regulaminów wewnętrznych instytucji.

Jakość i adekwatność narzędzi pracy. Kontrakt i wywiad były krytykowane przez zdecydowaną większość naszych rozmówców. Formularz wywiadu oceniono jako zbyt obszerny, zawierający wiele informacji, które potem nie wpływają na wysokość przyznawanej pomocy (np. wydatki). Konieczna jest modyfikacja podstawowych narzędzi pracy. Należy przemyśleć ich konstrukcję lub wytyczne związane ze stosowaniem, np. pozostawić pracownikom socjalnym swobodę decyzji, czy chcą spisywać kontrakt z danym klientem (ograniczenia kulturowe po stronie klienta; problem, którego nie można usunąć, np. trwałe kalectwo).

Niesprecyzowane procedury formalne. Bardzo istotnym czynnikiem modyfikującym pracę socjalną są procedury. Należy się zastanowić nad sposobem wprowadzania procedur w pracy socjalnej: z jednej strony, pracownicy socjalni chcą mieć wytyczne postępowania w określonych sytuacjach (zminimalizuje to ich stres i zmniejszy dylematyczność wyborów), z drugiej zaś strony – procedury mogą jeszcze bardziej zbiuro-

kratyzować pracę socjalną, ograniczyć kreatywność podejmowanych rozwiązań. Bez pogłębionej dyskusji nad kierunkiem przekształceń w pracy socjalnej (w jakim zakresie „model urzędniczy”, w jakim „model profesjonalny”) i pozyskania zgody środowiska nie da się dokonać istotnych zmian w polskiej pracy socjalnej. Losy takich innowacji jak kontrakt socjalny czy zespoły interdyscyplinarne wskazują, że mogą one stać się instrumentami pozorowania zmian w zbiurokratyzowanym systemie. Trudno też sobie wyobrazić realizację podstawowych założeń pracy środowiskowej w „modelu urzędniczym”.

Pozycja zawodowa i prestiż. Ważnym czynnikiem warunkującym poczucie zawodowej satysfakcji i sukcesu okazała się świadomość pozycji zawodowej i prestiżu. Konieczne są działania nakierowane na wzmocnienie pozycji zawodowej i prestiżu zawodowego pracowników socjalnych, m.in. poprzez wprowadzenie jasnego systemu ich nagradzania w odniesieniu do innych funkcjonariuszy administracji. Pracownicy socjalni powinni wiedzieć, co jest podstawą ich sukcesu zawodowego, waloryzowanego przez przełożonych, władze lokalne i szersze środowisko (praca biurowa, liczba usamodzielnionych klientów, zadowolenie i satysfakcja klientów, zrealizowany projekt). Zwiększeniu prestiżu zawodowego pracowników powinno służyć informowanie społeczności lokalnej o ich pracy i osiągnięciach, a także o działaniach lokalnych ośrodków pomocy społecznej.

Granice pracy socjalnej, podział zadań. Pracownicy socjalni niejednocznie oceniają możliwość oddzielenia pracy socjalnej od działań urzędniczych. Potrafili wskazać zarówno zalety takiego rozwiązania (np. wzrost zaufania klienta, koncentracja na pracy z rodziną), jak i jego wady (mniejsza motywacja po stronie klienta, dwoistość interwencji). Obawiali się również negatywnych konsekwencji wprowadzenia nowej funkcji w systemie pomocy społecznej w odniesieniu do własnego zatrudnienia (redukcja miejsc pracy). Taka obawa stanowi czynnik potencjalnie antagonizujący osoby zatrudnione w pomocy społecz-

nej (opór wobec zmian) i zmniejszający ich skłonność do współpracy (mechanizm obronny). Jest też sygnałem, że wprowadzanie kolejnych funkcji, tworzenie nowych stanowisk w pomocy społecznej powinno się odbywać za przyzwoleniem środowiska i przy zagwarantowaniu bezpieczeństwa pracy. Wprowadzenie funkcji asystenta rodziny wymaga zatem dopracowania rozwiązań zwiększających spójność działań na poziomie podstawowej pomocy społecznej oraz zachęcających do kooperowania pracowników socjalnych i asystentów rodzinnych.

Brak priorytetowej pozycji pracy projektowej, środowiskowej. Niejako konsekwencją braku wyraźnego podziału zadań czy specjalizacji jest wykonywanie wszystkich zadań przez wszystkich pracowników, a w takiej sytuacji zawsze priorytetowe stają się te działania, które są dokładnie opisane i rozliczane. Obecnie pracownicy socjalni traktują działania projektowe oraz związane z pracą ze społecznością jako działalność dodatkową lub czasową, podporządkowują więc je potrzebom dokumentarnym ośrodka, które traktowane są jako priorytetowe. Prawdopodobnie sprawa przedstawiałaby się inaczej, gdyby „nowe” działania stały się głównym zajęciem np. wyselekcjonowanych pracowników socjalnych. W tym wypadku też nie powinno być zbyt wielu formalnych, konkretnych i ograniczających regulacji związanych z wprowadzaniem działaniem. Taka strategia implementacyjna zwiększy szansę na orientowanie działań pracowników socjalnych raczej poprzez odniesienia do etosu pracy czy ideologii profesjonalnych (jeżeli takie się wytworzą) niż konkretnych (biurokratycznych) procedur.

Współpraca międzyinstytucjonalna. W każdym z wywiadów pojawiały się informacje o odrzuceniu instytucjonalnym i środowiskowym pracowników socjalnych. Podkreślali oni swą słabą pozycję i ograniczone możliwości wpływania na decyzje innych organów (dla dobra klienta), a także opieszałość różnych instytucji w udzielaniu informacji i wsparcia pracownikom socjalnym. Należy wzmocnić pozycję pracowników socjalnych w odniesieniu do innych służb społecznych. Obecnie na sądy

i inne organy nałożony jest obowiązek udzielania informacji pracownikowi socjalnemu w ciągu siedmiu dni. Należy się zastanowić nad egzekwowalnością tego uprawnienia oraz ewentualnym rozszerzeniem go (lub podobnego uprawnienia) na przedstawicieli innych służb (np. współpraca z pielęgniarkami, lekarzami). Podobnie problematyczna wydaje się relacja z instytucjami nadzorującymi. Ponieważ silnym uwarunkowaniem działań pracowników socjalnych jest przychyłność organów nadzorujących i kontrolnych, planując każdą istotną zmianę w organizacji pracy socjalnej, należy uwzględnić choćby potencjalną reakcję wspomnianych instytucji (lub tę reakcję uprzedzić).

¹ Obserwując profesjonalizację pracy socjalnej w Europie Zachodniej i Ameryce Północnej, trudno taką zmianę rekomendować z przekonaniem.

2. Uwarunkowania interpretacyjne

Podwójne struktury interpretacyjne. Duża rozbieżność struktur codziennego działania (sformalizowanego i zbiurokratyzowanego) oraz struktur teoretyzowanych – czyli wyobrażeń, czym praca socjalna mogłaby/miałaby być (opartych na autonomii zawodowej i uznawanych systemach wartości) – wskazuje wyraźnie na brak możliwości ich zsynchronizowania. Konieczny jest zdecydowany wybór jednego spośród dwóch wskazanych wzorów. Jeżeli zatem praca socjalna miałaby być zmieniana, to albo w zakresie działań biurokratycznych poprzez precyzyjne przepisy, i wtedy zmierzałaby w stronę urzędu socjalnego (instytucji dokładnie realizującej ustanowione procedury)¹, albo poprzez wprowadzenie nowych form pracy jako działań/zadań samodzielnych, tzn. nie byłyby one jedynie dodatkiem do standardowych działań pracowników socjalnych (jak to miało miejsce do tej pory), ale stałyby się zadaniem głównym. To pierwsze rozwiązanie należałoby wprowadzać odgórnie, ale z pewnością zawróciłoby ono pracę socjalną z drogi ku profesji. Drugie należałoby implementować oddolnie, tzn. pracownicy socjalni sami powinni odnaleźć taką właśnie ścieżkę przemian lub do nowych rozwiązań należałoby włączać jedynie pracowników wewnętrznie przekonanych i zmotywowanych.

Usztywnienie struktur interpretacyjnych. Drugim podstawowym uwarunkowaniem (a także zagrożeniem) zmian w codziennej pracy socjalnej są względnie sztywne struktury interpretacyjne. Takie usztywnienie grozi tzw. pozorną zmianą, czyli sytuacją, w której nowe formy pracy umieszczone są w starych schematach interpretacyjnych – zmienia się tylko słownictwo (etykiety), a działania pozostają bez większych zmian. Z pewnością implementację nowych form pracy socjalnej, jak również inny, bardziej autonomiczny model pracy socjalnej, należy rozpocząć od wywołania wewnętrznej dyskusji dotyczącej wartości i założeń uzasadniających nowe działania, a jeszcze lepiej, by taka dyskusja zrodziła się samoistnie. Aby jednak dyskurs wewnętrzny rozwinął

się na szerszą skalę, należy stworzyć do tego instytucjonalne ramy lub czekać, aż stworzą się same (stowarzyszenia profesjonalne pracowników socjalnych). Dodatkowym efektem wspomnianych ram będzie ujednoczenie dyskursu zewnętrznego.

Ideologie. Uwarunkowania ideologiczne wskazują wyraźnie, że pewne struktury działania nie są dla wszystkich pracowników socjalnych. Zwłaszcza te obszary działania, które wymagają elastyczności, aktywności i budzenia sił (energii) społeczności lokalnych nie mogą być z sukcesem realizowane przez pracowników ukształtowanych przez ideologie niechęci (np. do byłych przestępców). Trudno też sobie wyobrazić celowość wprowadzania autonomii zawodowej, jeżeli miałaby ona organizować działania pracowników ideologicznie usztywnionych w zakresie wzorów interpretacyjnych. Ponieważ jednak niemal wszystkie zaangażowane działania opierają się na jakichś ideologiach, optymalnym rozwiązaniem byłoby wspieranie takich ideologii profesjonalnych, które podkreślają autonomię, ale także odpowiedzialność pracy socjalnej, dając podstawę wspólnie podzielanemu etosowi pracy.

3. Różnice między pracownikami gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej

Analiza, prowadzona odrębnie na materiale z gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej, nie wykazała bardzo zdecydowanych różnic między stosunkiem do pracy socjalnej metodą środowiskową pracowników obu typów instytucji. Jednak w wielu miejscach udało się dostrzec nieco inaczej rozłożone akcenty i należy brać to pod uwagę przygotowując narzędzia mające na celu włączenie takich metod do praktyki działań pomocowych. Różnice, wraz z rekomendacjami, przedstawiono w tabeli 2.

Zawarta w tabeli analiza różnic między pracownikami gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej w zakresie dyskursu o pracy socjalnej metodą środowiskową pozwoliła na sformułowanie kilku kolejnych rekomendacji dotyczących uwarunkowań implementacji pracy socjalnej metodą środowiskową, które dotyczą:

- włączenia do działań propagujących metodę środowiskową pracowników socjalnych mających już tego rodzaju doświadczenia;
- wykorzystywania relacji personalnych w lokalnych środowiskach;
- wypracowania odpowiedniego (adekwatnego i nie naznaczającego) języka, pozwalającego nazywać adresatów podejmowanych działań w sposób neutralny i nie utrudniający relacji;
- podjęcia działań mających na celu maksymalne zaadaptowanie metody środowiskowej do polskich warunków, m.in. przez odwołania do dobrych praktyk, ze wskazaniem uwarunkowań ich powodzenia w polskich warunkach.

Tabela 2
Różnice między pracownikami gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej w zakresie dyskursu o pracy socjalnej metodą środowiskową

Lp	Zagadnienie różnicujące	GOPS	MOPS	Wniosek/rekomendacja
1	Objętość materiału – łączna frekwencja pola semantycznego uzyskana w obu instytucjach (por. Tabela 1 w rozdziale I)	439 – nieco niższa	524 – nieco wyższa	Prawdopodobnie p.s. mops nieco częściej stykają się z problematyką m.s.
2	Używanie pojęć z zakresu <i>community capacity</i> (ekwiwalenty)	niemal nieobecne	zdarza się	Jak wyżej (por. pkt 1. niniejszej tabeli). Należy jednak przypomnieć, że zdarzyło się to głównie za sprawą materiału z mops w Toruniu, gdzie troje p.s. uczestniczyło w działaniach CAL i w znacznym stopniu zdominowali oni dyskusję. Warto jednak wziąć pod uwagę, że pozostali uczestnicy słuchali ich z dużym zainteresowaniem – co wskazuje, że do propagowania idei m.s. należy włączyć tych p.s., którzy już nią pracowali, a także zastosować metodę kuli śniegowej.
3	Wskazywanie realizowanych działań edukacyjnych (szkolenia, warsztaty, kursy (ekwiwalenty) jako metody oddziaływania na klientów (działania podmiotu)	zdecydowanie rzadziej	zdecydowanie częściej	Należy, zwłaszcza w gops, położyć nacisk na znaczenie działań edukacyjnych, także w kontekście rynku pracy.
4	Obecność działań grupowych, w tym samopomocowych, i włączania samych klientów w pomoc innym (ekwiwalenty, asocjacje)	nieliczne, ale się zdarza	brak	Mops mają mniejszy potencjał do wychodzenia poza schemat „pomagający-beneficjenci”. Należy w większym stopniu położyć tu nacisk na znaczenie grup samopomocowych.

5	Współpraca z instytucjami – w tym z innymi służbami społecznymi – w środowisku (ekwiwalenty)	bardzo słabo obecne	obecne zdecydowanie częściiej	W gops raczej wskazywano na współpracę opartą na relacjach personalnych (wręcz osobistych), a nie instytucjonalnych. Należy brać to pod uwagę planując działania edukacyjne oraz integracyjne mające na celu propagowanie m.ś.
6	Metody wprowadzania zmian w funkcjonowaniu podopiecznych (ekwiwalenty)	przewaga pośredniczenia między nimi a innymi instytucjami i specjalistami	przewaga informowania ich o możliwych formach pomocy	Ps. z mops traktują klientów bardziej samodzielnie, a z gops – bardziej opiekuńczo. Należy wziąć to pod uwagę planując konkretne przedsięwzięcia w ramach m.ś., zwłaszcza wówczas, gdy jest to pierwsze działanie na danym terenie. (por. także pkt 10 niniejszej tabeli).
7	Bariera i przeszkody dla m.ś. (opozycje)	głównie biurokracja	oprócz biurokracji istotny jest wątek działań ściśle opiekuńczych	W działaniach edukacyjnych należy oczywiście wykorzystać postępowanie obu tych opozycji (wskazać m.ś. jako możliwość ich przynajmniej częściowego przekroczenia), jednak akcenty powinny tu zostać rozłożone w nieco różnicowany sposób.
8	Bariera i przeszkody dla m.ś. (cd.): brak współpracy w środowisku lokalnym (opozycje)	wskazywane zdecydowanie rzadziej	wskazywane zdecydowanie częściej	Jest to oczywiście pochodna nieco odmiennego postępowania współpracy w obu typach środowisk: w gops – bardziej personalne, w mops – bardziej instytucjonalne. (por. pkt 5 niniejszej tabeli) Relacje personalne, jakkolwiek wymagające oczywiście minimum instytucjonalizacji, należy jednak uznać za istotny potencjał do wykorzystania w procesie implementowania m.ś.
9	Bariera i przeszkody dla m.ś. (cd.): opór wobec wprowadzania nowych form pracy (opozycje, działania na podmiot)	opór wewnątrz instytucji pomocy społecznej	jawnie wrogie działania z zewnątrz (lokalna opinia publiczna)	Należy wziąć to pod uwagę, kładąc nacisk na odmiennie metody pokonywania tych barier, z wykorzystaniem technik wewnętrznego i zewnętrznego PR.



10	Sposób mówienia o adresatach wsparcia oraz miejscach prowadzenia działań pomocowych (asocjacje)	osoby w trudnej sytuacji, miejsca nazywane neutralnie	osoby dotknięte patologią, żyjące w złych miejscach	Różnica ta może być w pewnym stopniu pochodną bardziej opiekuńczego podejścia do klientów w małych ośrodkach. (por. pkt 6 niniejszej tabeli). Tego rodzaju naznaczanie winą samych klientów (jak również postrzeganie ich tylko tylko poszkodowanych przez los i okoliczności), chociaż zapewne w wielu sytuacjach uzasadnione, nie ułatwia jednak nawiązywania z nimi relacji sprzyjających prowadzeniu m.ś. Wypracowanie odpowiedniego języka w tym zakresie stanowi jedno z najważniejszych wyzwań przysądających o powodzeniu działań implementacyjnych m.ś.
11	Dostrzeganie przedstawicieli władz lokalnych i Kościoła (asocjacje)	nieiliczne wskazania	brak	W małych, wiejskich środowiskach naturalne jest bardziej przekrojowe (jak było wskazane: personalne) postępowanie relacji społecznych. Oprócz służb społecznych (dostrzeganych także w mops) dostrzegani są też inni nasi. To istotny potencjał możliwy do wykorzystania w procesie implementowania m.ś.
12	Osadzenie m.ś. w aksjologii pracy społecznej (określenia)	sporadyczne	brak	Konieczne jest położenie nacisku na ten wątek w procesie edukacyjnym, ponieważ może stanowić istotny przyczynek dla propagowania m.ś.
13	Brak osadzenia m.ś. w polskich realiach (określenia)	brak	sporadyczne	Fakt, że nie była to kwestia często podnoszona napawa optymizmem. Warto to wykorzystać poprzez staranne zakotwiczenie m.ś. zarówno w aksjologii (por. pkt 12 niniejszej tabeli), jak i w polskich odniesieniach, tradycjach, realiach społecznych (adaptacja m.ś. do warunków polskich).
14	Wpływ m.ś. na otaczające środowisko (działania podmiotu)	zmiany przede wszystkim w sferze społecznej	zmiany przede wszystkim w sferze materialnej	Należy dążyć do wyrównania tych różnic, ponieważ zmiany w żadnej z tych sfer nie są mniej istotne – nacisk trzeba położyć na ich wzajemne zależności i powiązania.

Objaśnienie: w drugiej kolumnie w nawiasie podano sieć pola semantycznego, w której – w rozdziale II – można odnaleźć poszczególne zagadnienia.

Zastosowane skróty:

p.s.: pracownicy socjalni;

m.ś.: praca socjalna metodą środowiskową.

4. Rekomendacje końcowe

Zdecydowanie warto rozbudowywać pracę socjalną w stronę pracy ze społecznością, działań animacyjnych, aktywizujących itp. Należy równocześnie tego typu działania włączać do standardów pracy socjalnej, ale nie w postaci precyzyjnych procedur, ale raczej opisów bliskich i dalekosiężnych celów, jakie miałyby osiągać autonomiczny pracownik socjalny. Takie zmiany byłyby korzystne nie tylko dla klientów i środowisk lokalnych, w których żyją, ale także przyczyniłyby się do rozwoju samej pracy socjalnej.

- Po pierwsze, stworzyłyby się obszar działań, w ramach których możliwa byłaby zgodność codziennych orientacji działaniowych i struktur teoretyzowanych. Taka zgodność musiałaby owocować wprowadzaniem większej liczby wątków ideologicznych czy dotyczących dylematów profesjonalnych do dyskursu wewnętrznego. W ten sposób wypracowywałyby się profesjonalna ideologia normatywnie podtrzymująca i uzasadniająca działania podejmowane w codziennej pracy, która mogłaby w przyszłości zastąpić biurokratyczne kryteria zewnętrznego autorytetu instytucjonalnego również w dotychczasowych obszarach pracy socjalnej.
- Po drugie, medialny charakter pracy ze społecznością ułatwiłby budowanie bardziej pozytywnego i profesjonalnego miejsca pracy socjalnej w dyskursie publicznym, co z kolei mogłoby owocować – już w bardziej odległej przyszłości – wzrostem prestiżu pracy socjalnej. Obecność medialna oraz wzrost prestiżu wyraźnie dowartościuje pracowników socjalnych (jako profesję) i w konsekwencji spowoduje, że staną się oni ważnym podmiotem, choćby opiniotwórczym, we wprowadzaniu zmian w szeroko rozumianej pomocy społecznej.

- Po trzecie, zaniedbany do tej pory w Polsce, w porównaniu z innymi krajami Europy Zachodniej, obszar pracy ze społecznością miałby szansę rozwoju, i to rozwoju w ramach podstawowych zadań instytucjonalnych struktur organizacji rządowych, co w naszym kraju dodaje prestiżu.

W tym celu:

- Należy wykorzystać ogólnie pozytywny stosunek pracowników socjalnych do podejmowania aktywności w środowisku lokalnym. Konieczne jest jednak rozszerzenie postrzegania przez nich tej kwestii – podczas szkoleń oraz w materiałach informacyjnych i edukacyjnych należy akcentować szerokie rozumienie środowiska lokalnego oraz wskazywać korzyści płynące z włączania otoczenia w działania pomocowe i integracyjne.
- Za pożądane należy uznać wzmocnienie i propagowanie współpracy międzysektorowej w dziedzinie pomocy społecznej. Podmioty pozarządowe były niemal nieobecne w analizowanym materiale, nie są postrzegane jako partner, mimo że przecież realizują wiele zadań z zakresu pomocy społecznej. Być może problem polega na tym, że ta współpraca nie jest zakorzeniona w świadomości pracowników socjalnych, prawdopodobnie świadomi są jej tylko urzędnicy zlecający lub powierzający zadania do realizacji. Nawiązanie takich relacji z udziałem pracowników socjalnych i zacieśnienie współpracy między podmiotami publicznymi i niepublicznymi pozwoliłoby pracownikom socjalnym szerzej postrzegać środowisko lokalne oraz dostrzegać w nim sprzymierzeńca w swoich działaniach.
- Słowem-kluczem dla osób, które zetknęły się w swojej pracy zawodowej z metodą środowiskową był *projekt*. Można domniemywać, że praca metodą projektową powoli, ale

systematycznie, przenika do instytucji pomocy społecznej – należy wykorzystać to pojęcie jako swego rodzaju przyczółek do wprowadzanych zmian (zwłaszcza że niemal nieobecne jest pojęcie *lokalność*).

- „Wielkim nieobecnym” w analizowanym materiale okazała się demokracja. W ok. 450-stronicowym materiale znalazło się tylko jedno odwołanie do idei demokratycznych (nie było także mowy o idei obywatelskości). Taki stan rzeczy należy uznać za wielce niepokojący i wymagający zmiany, przede wszystkim działań edukacyjnych oraz włączenia do celów pracy środowiskowej pobudzania świadomości obywatelskiej.

Nota o autorach

Magdalena Dudkiewicz

doktor, socjolog, adiunkt w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, gdzie prowadzi zajęcia z dziedziny pomocy społecznej, organizacji pozarządowych i animacji kultury w środowisku lokalnym. Badacz organizacji pozarządowych. Sekretarz redakcji kwartalnika „Trzeci Sektor”. Drugi ekspert do spraw mediacji z ramienia Instytutu Spraw Publicznych w projekcie systemowym „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”.

Mariusz Granosik

doktor, socjolog, pedagog społeczny, adiunkt w Katedrze Pedagogiki Społecznej Uniwersytetu Łódzkiego, gdzie prowadzi zajęcia m.in. z dziedziny międzynarodowej pracy socjalnej, pracy socjalnej w środowisku otwartym, problemów społecznych w dyskursie publicznym oraz metodologii badań społecznych. Obszary badawcze: komunikacja instytucjonalna, profesjonalizacja pracy socjalnej, praca socjalna i dyskurs publiczny. Kierownik projektu badawczego „Profesjonalna dyskusja a praca socjalna/społeczna – analiza instytucjonalna z perspektywy konwersacyjnej”.

Mariola Raćław

doktor, socjolog, adiunkt w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, gdzie prowadzi zajęcia m.in. z dziedziny polityki społecznej, w tym polityki rodzinnej. Obszary badawcze: lokalna polityka społeczna, system pomocy społecznej, opieka zastępcza. Ekspert Instytutu Spraw Publicznych, gdzie kierowała m.in. projektami dotyczącymi reformy systemu opieki zastępczej w Polsce, wprowadzonej po 2000 r.



INSTYTUT SPRAW PUBLICZNYCH

PROGRAM POLITYKI SPOŁECZNEJ

Raport powstał w ramach projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. Projekt jest finansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego, Priorytet I: *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej*.



Publikacja jest współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Koordynatorzy: Ewelina Kuźmicz, Ewa Broma-Bąk

Redakcja: Ewa Wosik

Projekt graficzny i skład: Marta Malesińska (www.managang.eu, www.martamalesinska.eu)

© Copyright by Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011

Przedruk materiałów Instytutu Spraw Publicznych w całością lub w części jest możliwy wyłącznie za zgodą Instytutu. Cytowanie oraz wykorzystywanie danych jest dozwolone z podaniem źródła.

ISBN: 978-83-7689-026-5

Wydawca:

Fundacja Instytut Spraw Publicznych
ul. Szpitalna 5 lok. 22, 00-031 Warszawa
tel. 22 55 64 260, faks 22 55 64 262
e-mail: isp@isp.org.pl
www.isp.org.pl

Druk:

Ośrodek Wydawniczo-Poligraficzny SIM
ul. E. Plater 9/11, 00-669 Warszawa
tel. 22/629-80-38
e-mail: owpsim@post.pl

PUBLIKACJA DYSTRYBUOWANA BEZPŁATNIE